# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

# FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

# CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Análisis de Caso, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA.

**Tema:**

---

**"La ejecución presupuestaria asignada al departamento de farmacia y la satisfacción de los afiliados del Hospital del IESS Ambato en el año 2015"**

---

**Autor:** Vega Sogso, Washington Roberto

**Tutor:** Dr. Tobar Vasco, Guido Hernán

Ambato-Ecuador

2017

## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Guido Hernán Tobar Vasco, con cédula de identidad No. 180144999-0, en mi calidad de Tutor del Análisis de Caso sobre el tema; **"LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA ASIGNADA AL DEPARTAMENTO DE FARMACIA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS DEL HOSPITAL DEL IESS AMBATO EN EL AÑO 2015",** desarrollado por Washington Roberto Vega Sogso, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho Análisis de Caso reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Junio del 2017

**EL TUTOR**

.....

Dr. Guido Hernán Tobar Vasco

C.I. 180144999-0

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Washington Roberto Vega Sogso con cédula de identidad No. 1804289237, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Análisis de Caso, bajo el tema: **"LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA ASIGNADA AL DEPARTAMENTO DE FARMACIA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS DEL HOSPITAL DEL IESS AMBATO EN EL AÑO 2015"**, así como también los contenidos presentados, ideas, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este Análisis de Caso.

Ambato, Junio del 2017

**AUTOR**

.....

Washington Roberto Vega Sogso

C.I. 180428923-7

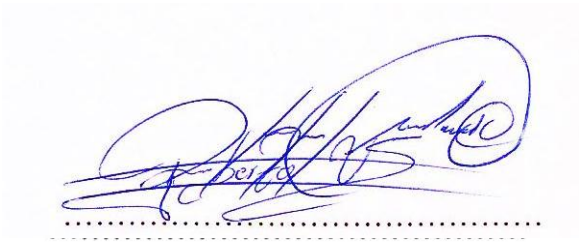
## CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Análisis de Caso, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

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

Ambato, Junio del 2017

**AUTOR**



Washington Roberto Vega Sogso

C.I. 180428923-7

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Análisis de Caso, sobre el tema: **"LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA ASIGNADA AL DEPARTAMENTO DE FARMACIA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS DEL HOSPITAL DEL IESS AMBATO EN EL AÑO 2015"**, elaborado por Washington Roberto Vega Sogso, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría; el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Junio del 2017

---

Eco. Mg. Diego Proaño

**PRESIDENTE**

---

Dra. Mg. Pilar Guevara Uvidia

**MIEMBRO CALIFICADOR**

---

Dra. Mg. Myrian Manjarrés Vasquez

**MIEMBRO CALIFICADOR**

## DEDICATORIA

### A DIOS

Doy gracias a Dios padre celestial, quien supo darme toda la sabiduría y me extendió su mano para apoyarme y protegerme en los momentos más difíciles de mi vida.

### A MIS PADRES

A mis padres quienes me motivaron constantemente a que termine con mis estudios y que pese a las grades adversidades de la vida, me han brindado un verdadero ejemplo de superación y sacrificio.

### A MIS HERMANAS

Quienes han sido mi compañía desde mi nacimiento, han sido la guía y grandes participes para poder llegar a este punto de mi carrera.

*Roberto Vega*

## AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a dios que con su luz e infinita sabiduría ha sabido guiar todos mis pasos, a mis padres por darme todo su apoyo incondicional y la fortaleza para superar cada obstáculo de la vida, a mi tutor Dr. Guido Tobar por haberme apoyado y guiado a lo largo del desarrollo de mi investigación, y en especial a todo el personal del Hospital del IESS Ambato que desde el primer día me supieron apoyar y darme todas las facilidades para poder desarrollar el presente proyecto de investigación.

*Roberto Vega*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:** "LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA ASIGNADA AL DEPARTAMENTO DE FARMACIA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS DEL HOSPITAL DEL IESS AMBATO EN EL AÑO 2015"**.**

**AUTOR:** Washington Roberto Vega Sogso.
**TUTOR:** Dr. Guido Hernán Tobar Vasco
**FECHA:** Junio del 2017

## RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad el Ecuador cuenta con 99 hospitales en funcionamiento, de entre estos hospitales existen cerca de 36 hospitales acreditados y en proceso de acreditación internacional, el Hospital del IESS Ambato se encuentra en proceso de acreditación, cada año el gobierno destina cerca de $ 399.495.857,00 para el sector salud, en los últimos años se ha evidenciado un gran incremento en el presupuesto destinado para los hospitales, pese al gran incremento muchos de los hospitales no logran mantener un adecuado servicio para los afiliados.

El presente análisis de caso tiene el propósito fundamental de responder al problema detectado en el departamento de farmacia del Hospital del IESS Ambato, el objetivo de esta investigación fue indagar en que forma incide la inadecuada ejecución presupuestaria en la satisfacción de los afiliados del Hospital, el problema surge por la ausencia de medicamentos en el Hospital y el aumento progresivo en la cobertura social, ya que mediante (Decreto ejecutivo N°. 3119, Registro Oficial Suplemento 797, 2010, art. 37 ) , se establece que el cónyuge, los hijos menores de edad, el padre y la madre del asegurado, el aspirante a oficial y el aspirante a policía tendrán derecho a las prestaciones del Seguro de enfermedad y maternidad.

La finalidad de esta investigación es contribuir en beneficio de la sociedad, ya que las personas que se encuentran afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

tienen el derecho de recibir una atención médica de calidad, es por ello que es necesario realizar una evaluación a los procesos vinculados con la ejecución presupuestaria y los servicios que brinda el departamento de farmacia del Hospital del IESS Ambato.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA, SATISFACCIÓN EN LOS AFILIADOS, AUDITORÍA DE GESTIÓN, MEDICAMENTOS GENÉRICOS.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**
**FACULTY ACCOUNTING AND AUDIT**
**ACCOUNTING AND AUDIT CAREER**

**TOPIC: "**THE BUDGET EXECUTION ASSIGNED TO THE DEPARTMENT OF PHARMACY AND THE SATISFACTION OF IESS HOSPITAL AFFILIATES IN THE YEAR 2015."

**AUTHOR:** Washington Roberto Vega S.
**TUTOR:** Dr. Guido Hernán Tobar Vasco
**DATE:** June 2017

## ABSTRACT

Currently, Ecuador has 99 hospitals in operation, among these hospitals there are about 36 accredited hospitals and in the process of international accreditation, the Hospital of IESS Ambato is in the process of accreditation, every year the government allocates about $ 399,495,857.00 for the health sector, in recent years there has been a large increase in the budget allocated to hospitals, in spite of the great increase many of the hospitals do not manage to maintain an adequate service for the affiliates.

The present case study has the fundamental purpose of responding to the problem detected in the pharmacy department of the IESS Ambato Hospital, the objective of this investigation was to investigate in what form the inadequate budgetary execution in the satisfaction of the members of the Hospital, the problem arises from the absence of drugs in the Hospital and the progressive increase in social coverage, since by means of (Executive Decree No. 3119, Official Register Supplement 797, 2010, Article 37), it is established that the spouse, the minor children, the father and mother of the insured, the aspiring officer and the applicant for police are entitled to sickness and maternity benefits.

The purpose of this research is to contribute to the benefit of society, since people who are affiliated with the Ecuadorian Social Security Institute have the right to

receive quality medical care, which is why it is necessary to carry out an evaluation of the processes Linked to the budget execution and services provided by the pharmacy department of the IESS Ambato Hospital.

**KEY WORDS:** STRATEGIC PLANNING, BUDGET EXECUTION, AFFILIATE SATISFACTION, MANAGEMENT AUDIT, GENERIC MEDICINES.

## ÍNDICE GENERAL

**CONTENIDO** **PÁGINA**

**PÁGINAS PRELIMINARES**

PORTADA……...i
APROBACIÓN DEL TUTOR ..... ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA ..... iii
CESIÓN DE DERECHOS .....iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....v
DEDICATORIA .....vi
AGRADECIMIENTO .....vii
RESUMEN EJECUTIVO ..... viii
ABSTRACT…….. .....x
ÍNDICE GENERAL .....xii
ÍNDICE DE TABLAS .....xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....xvi

**INTRODUCCIÓN** .....1

**CAPÍTULO I** .....2
1. ANÁLISIS E IDENTIFICACIÓN DEL CASO A ESTUDIAR.....2
1.1. Descripción y Formulacion del problema .....2
1.2. Justificación.....8
1.3. Objetivo General .....9

**CAPÍTULO II** .....10
2. MARCO TEÓRICO .....10
2.1 Antecedentes investigativos .....10
2.2 Fundamentación legal .....14
2.3 Fundamentación Científica .....15
2.4 Hipótesis general .....27

**CAPÍTULO III** ..... 28
3. METODOLOGÍA ..... 28
3.1. Enfoque de la investigación ..... 28
3.1.1. Modalidad básicas de investigación ..... 28
3.1.2. Niveles o tipos de investigación ..... 29
3.2. Población y muestra ..... 29
3.3 Operacionalización de las variables ..... 32
3.4. Descripción detallada del tratamiento de la información ..... 36

**CAPÍTULO IV** ..... 37
4. RESULTADOS ..... 37
4.1. Principales Resultados ..... 37
4.2 Limitación del Estudio ..... 57
4.3 Conclusiones ..... 57
4.4 Recomendaciones ..... 58

**CAPÍTULO V** ..... 60
5. PROPUESTA DE SOLUCIÓN ..... 60
5.1 METODOLOGÍA DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN ..... 60
5.2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN. ..... 63
FASE I: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA ..... 65
FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA ..... 119
FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA ..... 136
FASE IV: INFORME DE RESULTADOS ..... 157

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS** ..... 174

## ÍNDICE DE TABLAS

**CONTENIDO** **PÁGINA**

**Tabla 1**: Número total de casas de Salud en Tungurahua .....3
**Tabla 2:** Población en función de la variable dependiente.....30
**Tabla 3**: Operacionalización de las variables .....33
**Tabla 4**: Operacionalización de las variables .....35
**Tabla 5**: Instalaciones del Hospital .....40
**Tabla 6:** Calidad en los medicamentos .....41
**Tabla 7:** Problemas con el suministro de la medicación. .....44
**Tabla 8:** Nivel de aceptación por parte de los afiliados con respecto a los servicios suministrado por el Dispensario de Farmacia. .....45
**Tabla 9:** Nivel de aceptación por parte de los afiliados con respecto a la eficacia en los servicios prestados por el Departamento de Farmacia .....46
**Tabla 10:** Tiempo estimado para obtener algún fármaco o insumo médico .....47
**Tabla 11**: Grado de coordinación en el Departamento de Farmacia.....48
**Tabla 12 :** Atención al Usuario.....50
**Tabla 13:** Imagen institucional .....51
**Tabla 14:** Grado de Aceptación del Usuario con respecto al servicio prestado por los funcionarios del hospital. .....52
**Tabla 15:** Frecuencias Observadas .....55
**Tabla 16** Frecuencias Esperadas .....56
**Tabla 17:** Cálculo del Chi Cuadrado.....56
**Tabla 18:** Selección y programación de medicamentos.....73
**Tabla 19:** Adquisición de medicamentos .....74
**Tabla 20:** Recepción de medicamentos.....75
**Tabla 21:** Dispensación de fármacos a pacientes ambulatorios en consulta externa.76
**Tabla 22:** Dispensación de la medicación para pacientes hospitalizados .....77
**Tabla 23**: Abastecimiento de medicamentos desde la bodega general a farmacia ....78
**Tabla 24:** Casas comerciales – medicinas .....80
**Tabla 25:** Plan Operativo Anual .....95
**Tabla 26:** Cuestionario de control interno (Conocimiento de la organización) .....105

**Tabla 27** : Matriz de calificación de nivel de confianza y nivel de riesgo global ...108
**Tabla 28:** Matriz de riesgo inherente y Enfoque Global.....115
**Tabla 29:** Cronograma de Actividades .....117
**Tabla 30:** Cuestionario de control interno (Adquisición de medicamentos).....122
**Tabla 31**: Matriz de confianza y nivel de Riesgo global.....124
**Tabla 32:** Matriz de Riesgo Inherente y Enfoque Global .....126
**Tabla 33:** Programa de Auditoría .....128
**Tabla 34:** Cuestionario de control interno (Prestación del servicio de dispensación de la medicación) .....129
**Tabla 35:** Matriz de calificación de nivel de confianza y nivel de riesgo global (Dispensación de la medicación ) .....131
**Tabla 36:** Matriz de Riesgo inherente y enfoque global .....133
**Tabla 37:** Programa de auditoría (Dispensación de la medicación) .....135
**Tabla 38:** POA Farmacia.....138
**Tabla 39:** Analisis del indicador de eficiencia-objetivo 1 adquisición de medicamentos .....140
**Tabla 40** : Insumos Caducados .....141
**Tabla 41:** Analisis del indicador de eficacia-objetivo 2 adquisiciones de medicamentos .....143
**Tabla 42:** Planes Programas Ejecutados .....146
**Tabla 43:** Analisis del indicador de eficiencia -objetivo 3 adquisiciones de medicamentos .....148
**Tabla 44:** Analisis del indicador de eficiencia -objetivo 4 Adquisiciones de medicamentos .....150
**Tabla 45:** Ordenes Generadas no despachadas.....151
**Tabla 46:** Analisis del indicador de eficacia objetivo 5 (prestación del servicio de dispensación de la medicación) .....153
**Tabla 47:** Analisis del indicador de Calidad -objetivo 6 (Prestación del servicio de dispensación de la medicación) .....156
**Tabla 48:** Hoja de hallazgos (componente: adquisición de medicamentos) .....162

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

**CONTENIDO** **PÁGINA**

**Gráfico 1:** Árbol de problemas ..... 5
**Gráfico 2:** Categorías fundamentales ..... 15
**Gráfico 3:** Subordinación Conceptual Variable Independiente ..... 16
**Gráfico 4:** Subordinación Conceptual Variable Dependiente ..... 17
**Gráfico 5:** Procesos Presupuestarios ..... 18
**Gráfico 6:** Factores que determinan la salud de una población ..... 26
**Gráfico 7:** Instalaciones del Hospital ..... 41
**Gráfico 8:** Calidad en los medicamentos ..... 42
**Gráfico 9:** Capacidad para mantener la atención al usuario ..... 42
**Gráfico 10:** Capacidad para mantener la atención al usuario ..... 43
**Gráfico 11:** Problemas con el suministro de la medicación ..... 44
**Gráfico 12**: Nivel de aceptación por parte de los afiliados con respecto a los servicios suministrado por el Dispensario de Farmacia ..... 45
**Gráfico 13:** Nivel de aceptación por parte de los afiliados con respecto a la eficacia en los servicios prestados por el Departamento de Farmacia ..... 46
**Gráfico 14:** Tiempo estimado para obtener algún fármaco o insumo médico ..... 47
**Gráfico 15:** Grado de coordinación en el Departamento de Farmacia. ..... 49
**Gráfico 16:** Atención al Usuario ..... 50
**Gráfico 17:** Imagen institucional ..... 51
**Gráfico 18:** Grado de Aceptación del Usuario con respecto al servicio prestado por los funcionarios del hospital. ..... 53
**Gráfico 19:** Chi cuadrado calculado. ..... 55
**Gráfico 20:** Estructura orgánica ..... 71
**Gráfico 21:** Mapas de procesos ..... 85
**Gráfico 22:** Flujogramas para la Adquisición de Medicamentos Presupuestados ..... 89
**Gráfico 23:** Estructura orgánica ..... 100

# INTRODUCCIÓN

Para el presente análisis de caso, las variables objeto de estudio son; la ejecución presupuestaria y la satisfacción de los afiliados, las mimas que son de gran importancia para el Hospital y las personas afiliadas al Sistema de Seguridad Social. Este análisis de casos surge por la inadecuada ejecución presupuestaria que se ha estado realizado en el Hospital IESS Ambato, el propósito del estudio fue diagnosticar a través de una auditoria de gestión cuales fueron los factores que influyen en la inadecuada ejecución presupuestaria y medir el nivel de satisfacción de los afiliados con respecto a los servicios otorgados por el departamento de farmacia del Hospital.

El presente análisis de caso, constara de cinco capítulos; los mismos que se detallan a continuación:

**Capítulo I.-** Está estructurado por el tema, la descripción y formulación del problema, la contextualización del tema, análisis crítico, la justificación y objetivos investigativos.

**Capítulo II.-** Se encuentran los antecedentes bibliográficos, fundamentaciones, la hipótesis y las variables de estudio.

**Capítulo III.-** Esta el enfoque de la investigación, la metodología, la población y muestra y la Operacionalización de las variables.

**Capítulo IV.-** Está establecida por el análisis e interpretación de los principales resultados obtenidos de la investigación de campo, limitaciones del estudio, verificación de la hipótesis y las conclusiones y recomendaciones.

**Capítulo V.-** Se detalla la metodología de la propuesta de solución, el tema, la justificación, objetivos y por último se desarrolla la propuesta de solución al problema de investigación detectado.

# CAPÍTULO I

## 1. ANÁLISIS E IDENTIFICACIÓN DEL CASO A ESTUDIAR

"la ejecución presupuestaria asignada al departamento de farmacia y la satisfacción de los afiliados del hospital del IESS Ambato en el año 2015"

### 1.1. Descripción y Formulación del problema

#### 1.1.1. Descripción del Problema

**Contextualización Macro**

"El Presupuesto General del Estado es una herramienta para la determinación de ingresos y gastos del Estado, e incluye todos los ingresos y egresos del sector público, con excepción de los pertenecientes a la seguridad social, la banca pública, las empresas públicas y los gobiernos autónomos descentralizados" La (Constitución de la República del Ecuador, 2008) en su sección cuarta Art. 292

A nivel de América latina los problemas son similares , la clase media empobrecida con obra social tiene que soportar trámites burocráticos, cortes de servicio y coseguros mientras que aquellos que emigran hacia sistemas privados son los que tienen mejores ingresos y por lo tanto se daña el equilibrio de un sistema solidario, en mi país Ecuador todavía persiste la desigualdad con los afiliados , ya sea por los largos periodos de tiempo para obtener una cita médica, en otros países como el caso de Argentina existen tres aspectos que los pacientes valoran de la asistencia sanitaria: 1) el aspecto instrumental (aplicación de los conocimientos técnicos y capacidad de resolver los problemas); 2) el aspecto expresivo (relacionadas con las cuestiones afectivas de la relación); 3) el aspecto comunicativo (dar y recibir información).En nuestra investigación se determinó que los pacientes valoran 4 aspectos como la tecnología e infraestructura del hospital, la capacidad técnica de los médicos tratantes en resolver las complicaciones médicas, la eficacia de los medicamentos suscritos por los médicos tratantes y la calidad y cordialidad en la atención brindada a los afiliados.

**Contextualización Meso**

En la provincia de Tungurahua las Unidades Médicas controladas por la dirección Provincial de Tungurahua manejan el presupuesto asignado acorde a la programación efectuada en el año 2015, Según el mapa de Unidades médicas proyectadas en la página web del instituto Ecuatoriano de Seguridad social, actualmente esta institución cuenta con 93 unidades de salud distribuidas a lo largo del país como:

- Unidades de atención ambulatoria (UAA )
- Centro de Atención Ambulatoria (CAA )
- Centro de Atención Ambulatoria y hospitalaria Hospitales del día ( CAA H.D )
- Hospital I ( Nivel II )
- Hospital II (Nivel I I)
- Hospital III (Nivel III )

La provincia de Tungurahua cuenta con tres centros de salud distribuidos en diferentes sectores de Tungurahua como:

| Unidad Médica | Provincia | Ciudad | Dirección |
|---|---|---|---|
| Hospital IESS Ambato | Tungurahua | Ambato | Av. Los capulíes (atocha) |
| Unidades de atención ambulatoria de Baños | Tungurahua | Baños | Rafael Viera S/N y Luis Martinez |
| Unidades de atención ambulatoria de Píllaro | Tungurahua | Pillaro | Rocafuerte 1-08 y Atipillaguazo |

**Tabla 1:** Número total de casas de Salud en Tungurahua
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** Sitio web del instituto Ecuatoriano de Seguridad social

La salud según (Constitución de la República del Ecuador, 2008) "Es un derecho garantizado por el estado, mediante el acceso permanente, oportuno y sin exclusión alguna a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud."

En el Ecuador, según lo establecido en la (ley de transparencia y acceso a la información pública,art. 9, 2004); “la Información total sobre el presupuesto anual que administra la institución, especificando ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores presupuestales, así como liquidación del presupuesto, especificando destinatarios de entrega de recursos públicos”.

Para una definición más técnica y estandarizada el (Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas ;Ministerio de Finanzas del Ecuador ,Registro Oficial Nº 306, 2015) en su Art.95 nos dice que el presupuesto es un conjunto de procedimientos vinculados a la previsión de ingresos, gastos y financiamiento que una organización gestiona a fin de cumplir con las metas.

**Contextualización Micro**

El Hospital IESS Ambato es una Institución fundada para satisfacer las necesidad de los afiliados, contado para ello con equipos de primer nivel y profesionales capacitados en todas sus áreas, según la (Ley de Seguridad Social N° 55, Registro Oficial 465, art. 50, 2014) “Las unidades médico asistenciales de propiedad del IESS serán empresas prestadoras de servicios de salud, dotadas de autonomía administrativa y financieras y se rige a través del sistema único de Presupuestos”.

El principal problema que aqueja el hospital con respecto a esta dependencia es el desabastecimiento de medicamentos, en adicional a esto el departamento de farmacia no cuenta con el apoyo de las autoridades del Hospital, en la actualidad el hospital dispone de 212 camas censables, por lo que es indispensable que el hospital incremente el techo presupuestario, con el objeto de mejorar el servicio y contar con el stock suficiente para cubrir la demanda existente por parte de los afiliados.

### 1.1.2 Formulación y Análisis Crítico

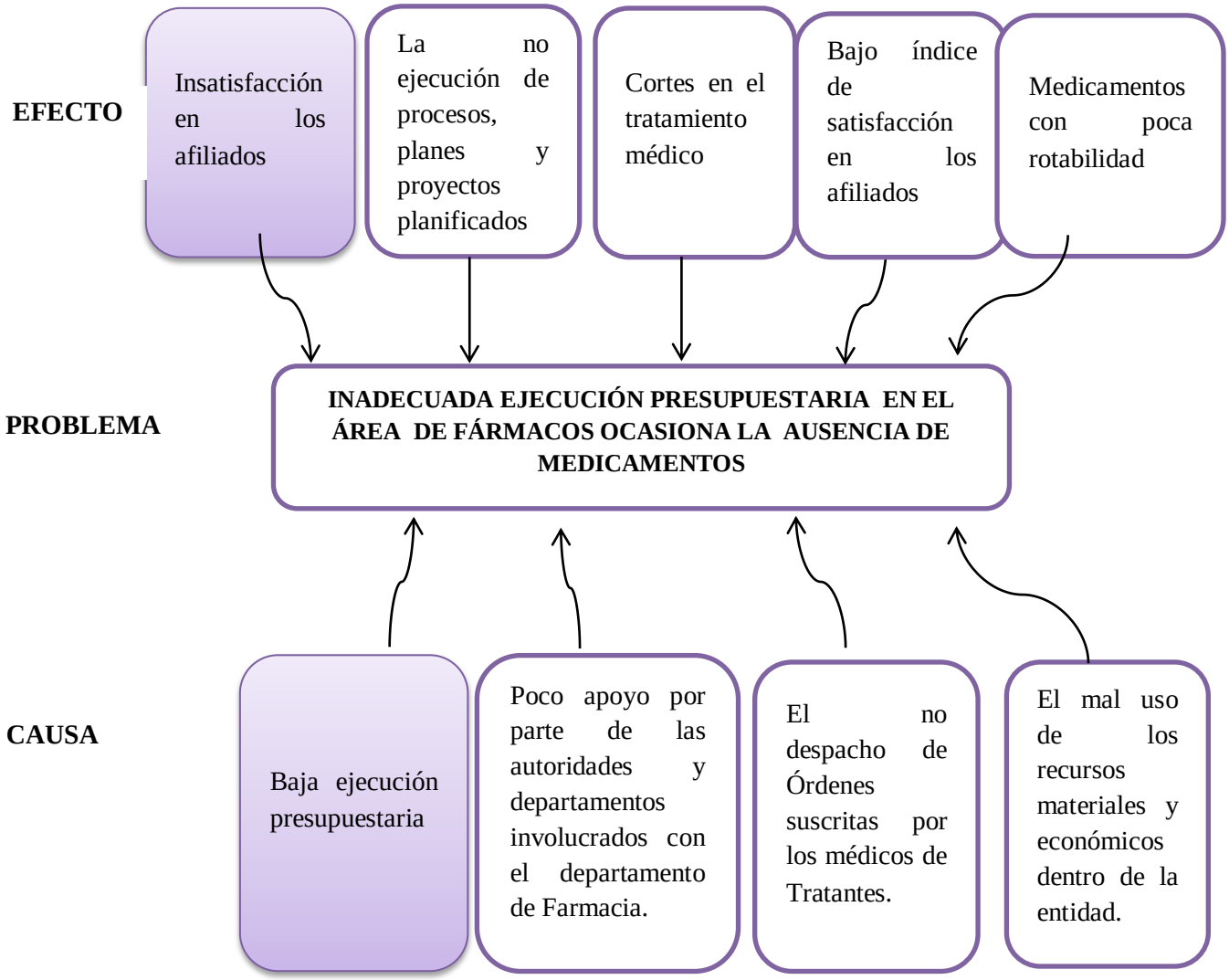



**Gráfico 1:** Árbol de problemas
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** Hospital del IESS Ambato

### 1.1.3 Descripción del análisis Crítico

El departamento de Farmacia en los últimos años ha tenido una baja ejecución presupuestaria esto se debe a que el Hospital IESS Ambato ha tenido un crecimiento considerable, el problema surge por el aumento progresivo del número de afiliados, a partir de octubre de 2011 el seguro de salud del IESS es extensivo al cónyuge e hijos menores a 18 años del afiliado.

El departamento de Farmacia en los últimos años ha tenido una baja ejecución presupuestaria, esto se debe a la descoordinación y falta de compromiso de los médicos encargados de coordinar y planificar la compra de medicamentos

Para lograr una ejecución total del presupuesto se necesita la colaboración de todas las áreas involucradas con el departamento de farmacia, en el año 2015 el departamento de farmacia propuso varios proyectos como la aplicación de las bodegas de farmacia, el pintado de perchas, la reubicación y remodelación del espacio físico designado para el almacenamiento de medicamentos, en otros, esto proyectos no pudieron ser ejecutados a causa del poco apoyo de las autoridades, cabe mencionar que varios procesos de compra de medicamentos se vieron afectados por la lentitud y la falta de coordinación con otras áreas del hospital .

El servicio de Farmacia del Hospital IESS Ambato ha tenido un crecimiento considerable, tanto en el área de Emergencias como en el de Hospitalización y Consulta Externa; un claro ejemplo de ello es que durante el año 2015, se despacharon aproximadamente 430.604 recetas para pacientes hospitalizados, mientras que en el año 2014 solo se suministraron: 369.760, recetas para pacientes hospitalizados, cifras que evidencian un incremento considerable en la cubertura que ofrece el Hospital, debido a este incremento el departamento de farmacia no ha podido despachar el 100 % de las ordenes emitidas por los médicos tratantes del Hospital, en efecto esto ocasiona cortes en el tratamiento médico de muchos pacientes hospitalizados e incluso se producen derivaciones de los pacientes hacia otros hospitales por la ausencia de medicamentos.

El departamento de farmacia es un servicio creado para garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, regular su comercialización y promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos que respondan a las

necesidades epidemiológicas de la población, la planificación inicial de los procesos vinculados con la adquisición de los medicamentos siempre representan un problema para el departamento de farmacia, la planificación inicial requiere el apoyo de varias comisiones, la falta de coordinación y profesionalismo de muchos de los médicos tratantes ocasionan un desperdicio de recursos para el hospital y la aparición de medicamentos con poca rotabilidad, en el año 2015 el hospital conto con $ 107,683,91 en productos caducados, esto es muy lamentable ya que esos recursos pueden ser utilizados en la ampliación de bodegas o en otras áreas del Hospital .

**Fuente:** Planificación y coordinación de farmacia, 2016

### 1.1.4 Prognosis

De no aplicarse las debidas correcciones el departamento de farmacia a futuro podría sufrir el surgimiento de nuevos problemas como el desabastecimiento de medicamentos, cuya administración en muchas ocasiones es primordial para preservar la vida de los pacientes hospitalizados, a más del desabastecimiento de fármacos el hospital podría sufrir varias sanciones por parte de los organismos de control, ya que la Constitución de la República en su Artículo 363 Numeral 7, indica que se debe garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, regular su comercialización y promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos que respondan a las necesidades epidemiológicas de la población.

### 1.1.5 Formulación del problema

¿Cómo afecta la inadecuada ejecución del presupuesto asignado al departamento de farmacia en la satisfacción de los afiliados del hospital del IESS Ambato en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del año 2015?

### 1.1.6 Preguntas Directrices

- ¿Por qué no existe una adecuada ejecución presupuestaria en el departamento de farmacia?
- ¿Cuál es el grado de insatisfacción de los afiliados con respecto a los servicios que brinda el departamento de farmacia?

- ¿Cómo podría contribuir una auditoria de gestión en dar una solución al problema detectado en el departamento de Farmacia?

### 1.1.7 Delimitación del problema

**Campo:** Contabilidad.
**Área:** Departamento de Fármacos del Hospital del IESS de Ambato
**Aspecto:** Análisis de la ejecución Presupuestaria

#### 1.1.7.1 Delimitación Espacial

La investigación se realizó en el departamento de Farmacia del Hospital del IESS de Ambato el mismo que se encuentra ubicado en la Av. Dr. Rodrigo Pachano Lalama y la calle Edmundo Martínez, sector Atocha.

#### 1.1.7.2 Delimitación Temporal

El tema analizado corresponde al periodo entre el 01 de Enero del 2015 al 31 de Diciembre del 2015 y la investigación se realizó en el periodo comprendido entre el 01 de Mayo al 31 de noviembre del 2016.

## 1.2. Justificación

### 1.2.1. Justificación teórica.

El aporte teórico del presente trabajo de investigación estará dado para confrontar lo que dice la teoría con respecto a la ejecución presupuestaria, para esto se requiere de un analisis respecto al manejo y uso de los recursos económicos que utiliza esta unidad de salud, ya que se puede evidenciar que algunos servicios son ineficientes, razón por la cual se requiere realizar una investigación.

### 1.2.2. Justificación metodológica

El aporte metodológico del presente proyecto de investigación estará dado por los instrumentos utilizados para el desarrollo de la investigación y contribuirá con un conjunto de resultados, conclusiones y recomendaciones, resultantes de la experiencia vivida al realizar la investigación.

### 1.2.3. Justificación práctica

El aporte práctico estará dado por la experiencia obtenida en los distintos módulos de la carrera de contabilidad y auditoría, la aplicación del proyecto es factible y podrá ser ejecutada, con la finalidad de contribuir en beneficio de la sociedad ,ya que las personas que se encuentran afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social tienen el derecho de recibir una atención médica de calidad, es por ello que es necesario realizar una evaluación a los procesos vinculados con la ejecución presupuestaria y los servicios que brinda esta unidad médica, el presente trabajo de investigación tiene gran relevancia y es de suma importancia porque contiene no solo una visión de los diversos problemas o necesidades que sostiene el Hospital, sino también nos ayudará a proporcionar información oportuna a las autoridades a fin de que se tomen las acciones correctivas pertinentes.

## 1.3. Objetivo General

Indagar en que forma incide la inadecuada ejecución presupuestaria dada por el departamento de Farmacia del Hospital IESS Ambato en la satisfacción de los afiliados.

### 1.3.1. Objetivos Específicos

- Analizar el cumplimiento de la ejecución presupuestaria dada en el departamento de farmacia, utilizando indicadores que permitan medir el nivel de cumplimiento presupuestario.

- Medir a través de encuestas el grado de satisfacción de los afiliados del hospital del IESS Ambato con respecto a los servicios suministrados por el departamento de farmacia.

- Diagnosticar a través de una auditoria de gestión, cuáles son los principales factores que afectan el normal funcionamiento de la ejecución presupuestaria, con el fin de proponer las recomendaciones necesarias para mejorar el servicio a los afiliados.

# CAPÍTULO II

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes investigativos

Luego de la revisión bibliográfica de los trabajos de investigación existentes en el medio se encontró la siguiente información.

Con el tema "Satisfacción de los pacientes frente a la promoción de la utilización de medicamentos genéricos", (Salamano, Mercedes C. (UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO ), 2010); en resumen el autor menciona que el problema es que la clase media empobrecida con obra social tiene que soportar trámites burocráticos, cortes de servicio y coseguros, mientras que aquellos que emigran hacia sistemas privados son los que tienen mejores ingresos y por lo tanto se daña el equilibrio de un sistema solidario, en mi país Ecuador las cosas son algo similares ya que en muchos casos los afiliados tiene que esperar largos periodos de tiempo para obtener una cita médica, como conclusiones finales el autor manifiesta que en argentina existen tres aspectos que los pacientes valoran de la asistencia sanitaria: 1) el aspecto instrumental (aplicación de los conocimientos técnicos y capacidad de resolver los problemas); 2) el aspecto expresivo (relacionadas con las cuestiones afectivas de la relación); 3) el aspecto comunicativo (dar y recibir información).En nuestra investigación se determinó que los pacientes valoran 4 aspectos como la tecnología e infraestructura del hospital, la capacidad técnica de los médicos tratantes en resolver las complicaciones médicas, la eficacia de los medicamentos suscritos por los médicos tratantes y la calidad y cordialidad en la atención brindada a los afiliados.

La metodología aplicada por el autor se caracterizó por el análisis cuantitativo de la información a través de la aplicación de cuestionarios y la asociación de estas preguntas a una escala de valores, la metodología aplicada por el autor permitió diferenciar la satisfacción de los usuarios de obras sociales con la ayuda del farmacéutico frente a una falla en la calidad del fármaco. En cuanto a la dimensión económica, se manifestaron más satisfechos los pacientes

de obras sociales en relación al ahorro que les proporciona la adquisición de fármacos genéricos. El uso de medicamentos genéricos en Latinoamérica es muy común ya que en algunos casos representa un gran ahorro para el estado, en el caso de Ecuador las unidades medico farmacéuticas deben garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad y promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos que respondan a las necesidades epidemiológicas de la población. (Constitución de la República, Articulo 363 Numeral 7).

Con el tema "El sistema de ejecución presupuestaria y su aplicación en las instituciones del gobierno central" (Marcelo Antonio Rueda Jarrin, UNIVERSIDAD ANDINA SIMON BOLIVAR, 2003) El presente trabajo al que hago referencia está orientado a analizar el esquema de ejecución de transferencias de fondos realizado desde el Ministerio de Economía y Finanzas e implementados a través de un sistema electrónico de pagos a favor de las instituciones del Gobierno Central y cuyas órdenes de pago se cursarán por medio del Sistema de Pagos del Banco Central del Ecuador.

La metodología aplicada fue de carácter descriptivo, explicativo y analítico, al considerar los elementos teóricos y cuantitativos que constituyen con los instrumentos a través de los cuales se ejecuta parte de la política fiscal.

El autor recomienda la implementación de un sistema de pagos es el componente esencial del sistema financiero, a través del cual se asegura la integración de los mercados financieros, en tal sentido las reformas propuestas al sistema de pagos permitirá integrar los instrumentos y mecanismos de pagos utilizados en el Ecuador por los agentes económicos y los mercados financieros, la posible solución que da el autor no es la adecuada ya que en la actualidad existen La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP), el objetivo de esta ley es regular los procedimientos de contratación para la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios al Estado a mas esto el estado cuenta con organismo de control encargado de determinar responsabilidades administrativas y civiles culposas e indicios de responsabilidad penal, y hará el seguimiento

permanente y oportuno para asegurar el cumplimiento de sus disposiciones y controles. (Constitución de la republicas L, Capítulo 1 ,Art 212).

El autor concluye en que se debe incorpora procedimientos ágiles para la asignación oportuna de fondos y ejecución del gasto de las entidades públicas, como el remitir la información a través de internet brindando al pagador de la institución seguridad y ahorro en el tiempo de envío de la información, a más de ellos se debe implementar una resolución que sancione a los funcionarios que por negligencia retrasen la ejecución de los procesos vinculados con la ejecución de los presupuestos.

"Auditoria de gestión a la ejecución presupuestaria del departamento de servicios generales y su incidencia en la satisfacción al cliente en el hospital del IESS en el año 2013", (Margarita del Rocío Pérez Herdoíza , Universidad Técnica de Ambato , 2013) "El objetivo principal de esta investigación fue evaluar la forma en que incide el grado de cumplimiento de la Ejecución presupuestaria del Departamento de Servicios Generales en la satisfacción a los clientes. El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social posee el Servicio de Salud como uno de los principales Servicios que brinda, por ende la gestión debe ser pulcra, analítica, eficaz, eficiente y optima, es por ello que finalmente se emiten diversas recomendaciones que promueven el control y un mejor manejo de dicha Entidad".

La autora señalo que si bien el Hospital del IESS posee equipos de avanzada tecnología, en los últimos años no se ha ejecutado los presupuestos de forma completa, lo que hace que no se realicen los mantenimientos adecuados tanto a los equipos como a las instalaciones. Esto se evidencia en todo el hospital, aunado al problema de la falta de medicinas por robos dentro de la institución (Margarita del Rocío Pérez Herdoíza , Universidad Técnica de Ambato , 2013) .

El presente trabajo de investigación determino que no se está cumpliendo al 100% lo presupuestado dentro la planificación anual de gastos, provocando graves brechas que influyen especialmente en el estado del equipamiento y los activos fijos del hospital" (Margarita del Rocío Pérez Herdoíza , Universidad Técnica de Ambato , 2013) .

“Existe mucha disconformidad de los clientes del hospital del IESS respecto a los equipos (un ejemplo claro es los ascensores, lo cuáles se consideran obsoletos) debido a que no prestan el servicio de manera adecuada,”(Margarita del Rocío Pérez Herdoíza , Universidad Técnica de Ambato , 2013) .

El proyecto de investigación al cual hago referencia a servido de gran aporte para el desarrollo de mi investigación, el objetivo principal de esta investigación fue indagar de qué forma incide el grado de cumplimiento de la ejecución presupuestaria en la satisfacción de los afiliados, las conclusiones y recomendaciones de esta investigación han contribuido a mejorar los servicios prestados por el Departamento de Servicios Generales, en la actualidad el Hospital cuenta con nuevos ascensores.

“PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA PARA LOGRAR EFICIENCIA Y EFICACIA EN EL HOSPITAL DEL IESS DE AMBATO”, (Doctor Edison Ricardo Rodríguez Quihspe ( Universidad Técnica de Ambato ), 2015), “El objetivo general de esta investigación fue realizar una adecuada planificación presupuestaria para lograr eficiencia y eficacia administrativa en el Hospital del IESS de Ambato”.

“El autor de este proyecto concluyó en que existe deficiente ejecución presupuestaria en el Hospital del IESS de Ambato, si se realiza un breve análisis al entorno de su aplicación a los procesos que se vea afectado el presupuesto de mejor manera dado que su ejecución presupuestaria es muy deficiente por lo cual lo planificado no llega a cumplir sus objetivos y metas propuestos según el Plan Operativo Anual de la Institución”. (Doctor Edison Ricardo Rodríguez Quihspe ( Universidad Técnica de Ambato ), 2015),

La ineficiente ejecución presupuestaria se ha dado por una inadecuada planificación presupuestaria y administrativa en el Hospital del I.E.S.S. Ambato ya sea por el desconocimiento de la ley aplicable en este ámbito, por lo que afecta en las actividades diarias que desarrolla esta Unidad Médica y por ende en su ejecución administrativa del personal directivo y operativo”, (Doctor Edison Ricardo Rodríguez Quihspe ( Universidad Técnica de Ambato ), 2015).

El presente proyecto de investigación al cual hago referencia a servido de gran aporte para el desarrollo de mi investigación ya que a más de analizar los presupuestos, se enfoca en la planificación y administración presupuestaria, el objetivo principal de esta investigación fue realizar una adecuada planificación presupuestaria para lograr eficiencia y eficacia administrativa en el Hospital del IESS de Ambato, el problema analizado por el autor fue ejecución presupuestaria, podemos notar que en varios trabajos de investigación se hace mención al mismo problema ya que si bien es cierto que el hospital ha incrementado la ejecución presupuestaria en muchos de los casos ciertas unidades médicas y administrativas tienden a sobrestimar el gasto y en el peor de los casos dan un mal uso a los recursos económicos .La solución al problema recomendada por el autor es el desarrollo e implementación de un instructivo sobre la planificación, ejecución, evaluación y seguimiento presupuestario, yo considero que la implementación de este instructivo podría mejorar el control y administración de los recursos económicos dentro del hospital .

## 2.2 Fundamentación legal

- (Resolución No. C.D .008 , Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2003)
- (Ley de Seguridad Social - Ley 55. Registro Oficial Suplemento 465, 2001) .
- (Reglamento a la Ley de Presupuestos del Sector Público, Decreto Ejecutivo 529 , Registro Oficial N° 136, 1993) .
- (Ley Orgánica de Salud, Registro Oficial N° 158 8II1971, Art. 56, 2012) .
- (Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Registro Oficial N° 652 , 2015).
- (Acuerdo N° 020- CG, Estructura de las Normas de Control , 2002).
- (Normativa de Contabilidad Gubernamental | Ministerio de Financiera ( Acuerdo No, 331 ), 2016).
- (Contraloría General del estado - Acuerdo N° 012, 2015).
- (ACUERDO N° 020- CG, ESTRUCTURA DE LAS NORMAS DE CONTROL, 2002. (10 DE OCTUBRE DE 2002). ESTRUCTURA DE LAS NORMAS DE CONTROL N° 020- CG).
- (LEY ORGÁNICA DE SALUD (D.S. 188, R.O. 158, 8II1971. (2012). LEY ORGÁNICA DE SALUD).
- (Ministerio de Salud Pública, Subsecretaría Nacional de Gobernanza. (2012). Manual del Modelo de Atención Integral de Salud - MAIS. Quito, Ecuador).
- (Reglamento a la Ley Orgánica de Salud, octubre 30 de 2008).

## 2.3 Fundamentación Científica

### 2.3.1 Categorías fundamentales

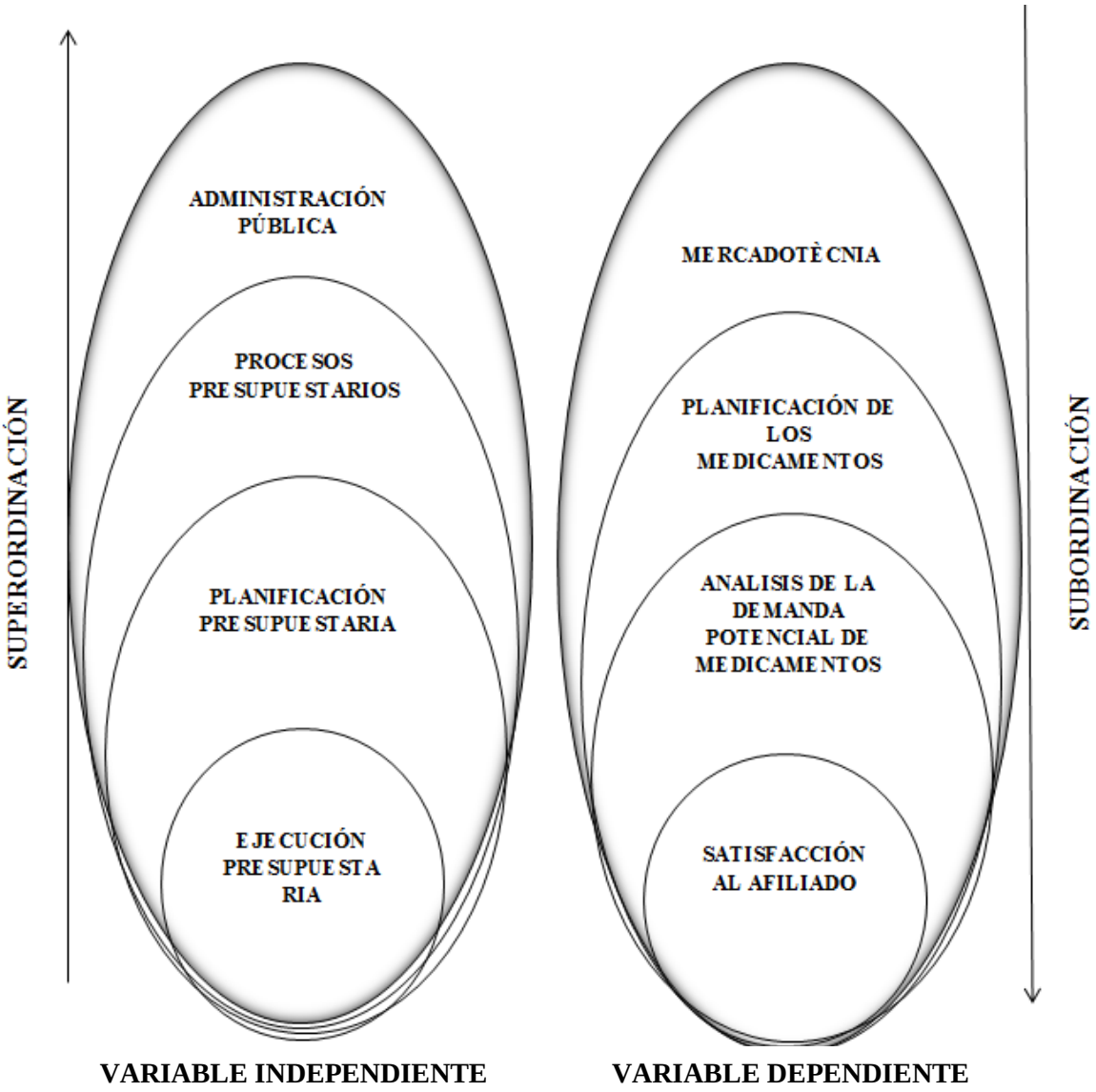



**Gráfico 2:** Categorías fundamentales
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016).
**Fuente:** Hospital del IESS Ambato.

### 2.3.2 Subordinación Conceptual

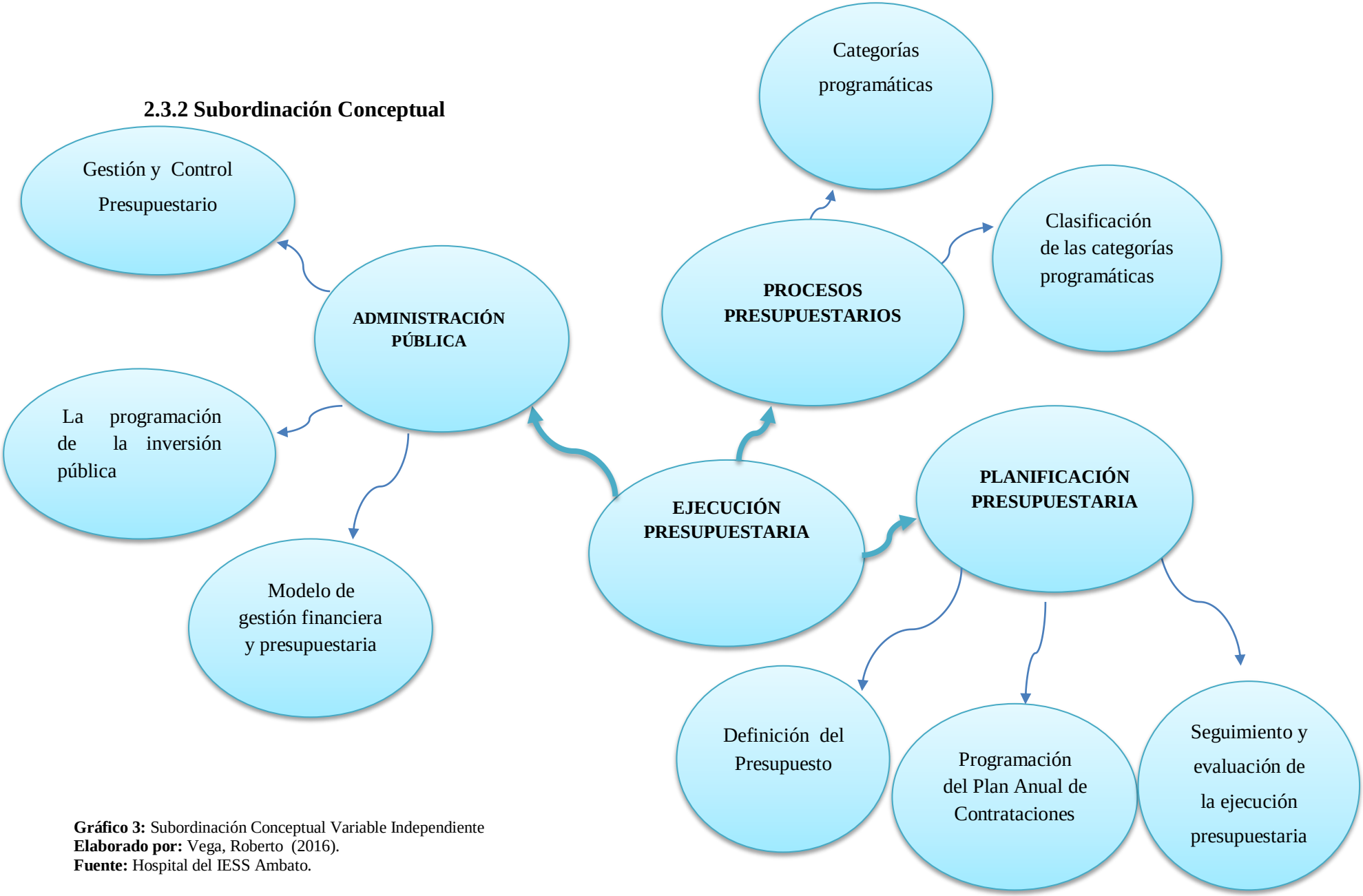



**Gráfico 3:** Subordinación Conceptual Variable Independiente
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016).
**Fuente:** Hospital del IESS Ambato.

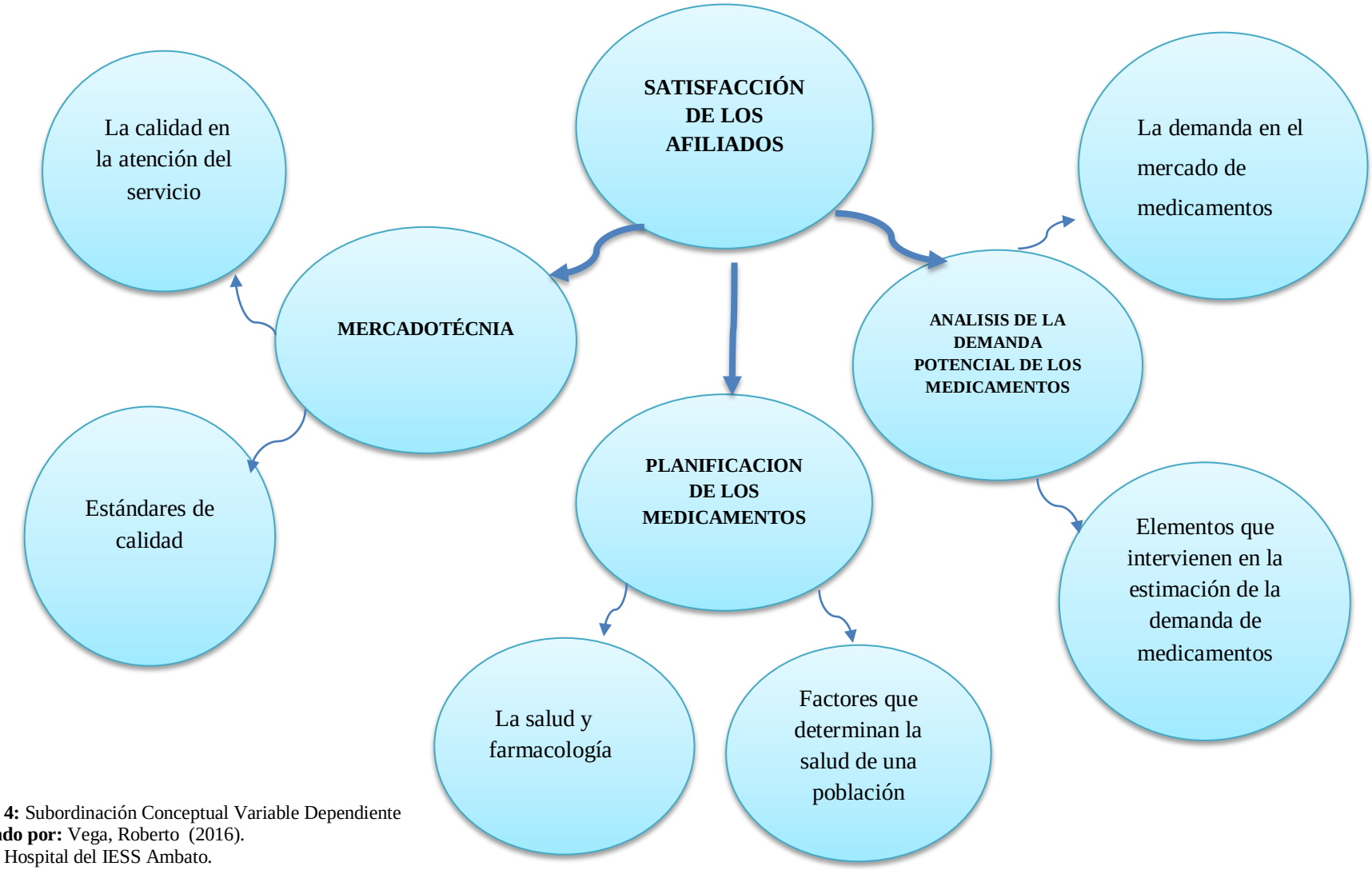



**Gráfico 4:** Subordinación Conceptual Variable Dependiente
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016).
**Fuente:** Hospital del IESS Ambato.

### 2.3.3 ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Es el estudio de cómo el poder público ejerce dominio en la sociedad a través de las instituciones públicas, estas se encargan de gestionar los recursos de las sociedad y garantizar los derechos y libertades de la sociedad" (Sáez, 2011).

Es una actividad ejecutada por el Estado, que tiene por objeto planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar el funcionamiento de los servicios públicos. El fin de la administración es prestar servicios eficientes y eficaces para satisfacer necesidades generales y lograr el desarrollo económico, social y cultural del País. Para obtener estos resultados la administración tiene que formular objetivos, trazar políticas, elegir procedimientos, decidir correctamente, ejecutar las resoluciones y controlar las acciones de los servidores.

### 2.3.4 PROCESOS PRESUPUESTARIOS

Por lo general un ciclo presupuestario es un conjunto de procedimientos planificados y enfocados a la satisfacción interna y externa de la institución (Borja, 2015), a más de ello un ciclo presupuestario es dado por un conjunto de fases como:

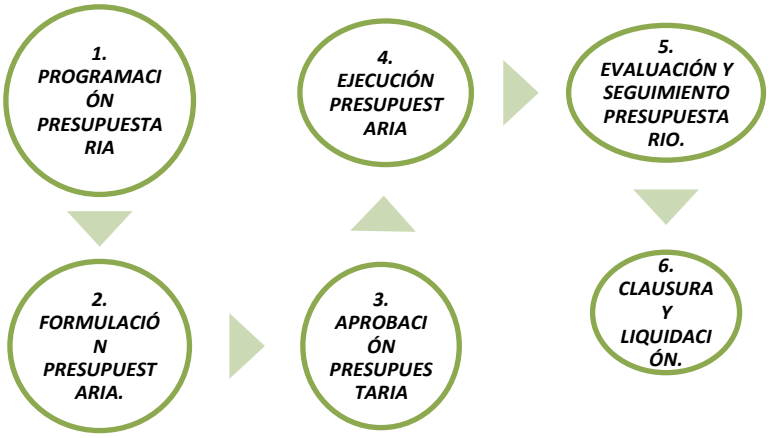



**Gráfico 5:** Procesos Presupuestarios
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** Código orgánico de planificación y finanzas públicas

### 2.3.5 PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA

"Los países de la OECD han reforzado la eficacia de la planificación de la fuerza de trabajo al vincularlas con la planificación estratégica de las organizaciones, incluidos los mecanismos de pronóstico y planes de negocios, elaboración de presupuestos, rendición de cuantas y la jerarquización para directivos." (OECD, 5 oct. 2015 , pág. 121) .

### 2.3.6 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Acorde a lo manifestado por el (Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas ;Ministerio de Finanzas del Ecuador ,Registro Oficial Nº 306, 2015) en su Art. 113 "Es la cuarta fase del ciclo presupuestario y abarca un conjunto de acciones destinadas a la óptima utilización de recursos humanos, materiales, y financieros con el objeto de cumplir con los objetivos y planes previstos en la planificación propia de cada Institución".

**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

#### 2.3.6.1 Gestión y Control Presupuestario

"La gestión es una acción encaminada a la participación de todas las partes, a menudo la gestión presupuestaria interviene con un fin común, también se los conoce con una esfuerzo disciplinario de la adopción de medidas correctivas que se van actualizando según el grado de avance del proyecto" (Gutiérrez, 2012).

"EL seguimiento y monitoreo de un presupuesto generan grades ventajas para la organización ya que permite prever lo que podría ocurrir en un periodo futuro, la revisión de los presupuestos pasados pueden ayudar a prevenir que una situación no deseada ocurra de nuevo, también permite tener una mejor reacción y contribuye e ínsita al trabajo en equipo" (Gutiérrez, 2012) .

#### 2.3.6.2 La programación de la inversión pública

"Para las instituciones públicas la programación es una etapa que se encarga de coordinar y gestionar los recursos públicos, en esta complicada etapa cada institución se encarga de medir y estimar la cantidad de recursos y gastos que probablemente requiera para cumplir con las metas y objetivos planteados", (Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas ;Ministerio de Finanzas del Ecuador ,Registro Oficial Nº 306, 2015) Art. 6.

#### 2.3.6.3 Modelo de gestión financiera y presupuestaria

Un modelo de gestión financiera se caracteriza por contar con dos niveles como:

#### 2.3.6.4 El nivel de dirección

"Lo realizará cada unidad de Administración Financiera, este departamento tendrá muchas atribuciones como la de vigilar que se cumpla con lo establecido en las políticas presupuestarias emitidas por el ente rector, este departamento se encargara de la aprobación de acciones presupuestarias y coordinar con el ente rector para todas las acciones presupuestarias que superen el ámbito de competencia institucional" (Normativa del sistema de administración financieras ;Ministerio de Economía y Finanzas del Ecuador, 2013) .

#### 2.3.6.5 El nivel operativo

"las unidades ejecutoras tendrán bajo su responsabilidad la administración de los presupuestos que les sean asignados, solo mantendrán presupuestos las unidades ejecutoras; sin embargo, el presupuesto institucional se expresará como un todo equivalente a la sumatoria de los presupuestos de las unidades ejecutoras" (Normativa del sistema de administración financieras ;Ministerio de Economía y Finanzas del Ecuador, 2013) Sección.

## PROCESOS PRESUPUESTARIOS

### 2.3.6.4 Categorías Programáticas

La (Normativa del sistema de administración financieras ;Ministerio de Economía y Finanzas del Ecuador, 2013) en su sección 2.2.4.1 establece que las categorías programáticas tienen los siguientes propósitos:

- Organizar las acciones institucionales para que puedan ser medibles y cuantificables
- Posibilitar la asignación de recursos financieros para la ejecución de acciones presupuestarias.
- Dar un ordenamiento y direccionalidad al gasto en su clasificación funcional.
- Facilitar la adopción de decisiones de asignación de financiamiento entre objetivos alternativos implícitos en cada categoría programática.

### 2.3.6.5 Clasificación de las categorías programáticas

**Programa**

"Un programa expresa el producto o grupos de productos con caracteristicas finales resultantes del proceso de producción, caracterizados por ser la categoría de mayor nivel, estar acorde a la misión institucional, estar vinculado a un plan y debe de estar ligado a una unidad administrativa", (Normativa del sistema de administración financieras ;Ministerio de Economía y Finanzas del Ecuador, 2013, pág. Sección 2.2.4.2.1.1)

**Actividad**

"Una actividad es la categoría programática de menor nivel cuya producción puede ser terminal, en el caso que contribuya parcialmente a la producción del programa o proyecto y se caracteriza por estar limitada por la unidad de medida de la producción del programa o proyecto del que formara parte y debe de estar ligado a una unidad administrativa responsable de su gestión" (Normativa del sistema de administración financieras ;Ministerio de Economía y Finanzas del Ecuador, 2013, pág. Sección 2.2.4.2.1.2).

**Proyecto**

"Un proyecto es la categoría programática que expresa creación, ampliación o mejora de un bien de capital (inversión real) y la formación, mejora o incremento del capital humano (inversión social). Se caracteriza por ser terminal o intermedio, por descartar bienes de capital que no formen parte de un proyecto, formar parte del costo total de la inversión, poder desdoblarse en etapas, tramos o cualquier otra división en tanto se constituya una unidad productiva para su ejecución." (Normativa del sistema de administración financieras ;Ministerio de Economía y Finanzas del Ecuador, 2013, pág. Sección 2.2.4.2.1.3).

**PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA**

**2.3.6.6 Definición del presupuesto**

Para una institución el presupuesto es una herramienta necesaria para la toma de decisiones, sin embargo muchos autores tratan de relacionar al impacto presupuestario sobre el comportamiento de la gente. Ha habido pruebas sustanciales de que los presupuestos puedan utilizarse como un instrumento efectivo de precisión para incrementar la productividad. Sin embargo en algunos casos los funcionarios inconscientemente procuran no exceder en el cumplimento del presupuesto con el fin de disminuir la probabilidad de que el nivel desempeño aumente" (Rivera, 2010).

Para una definicion más técnica y estandarizada el (Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas ;Ministerio de Finanzas del Ecuador ,Registro Oficial Nº 306, 2015) en su Art.95 nos dice que el presupuesto es un conjunto de procedimientos vinculados a la previsión de ingresos, gastos y financiamiento que una organización gestiona a fin de cumplir con las metas.

"Es la delimitación de los objetivos y de los medios que se necesitan para conseguirlo, la delimitación de los mismos involucran la participación de todo el personal de la empresa, ya que requiere de la participación de cada uno de los departamentos que componen la organización" (Gutiérrez, 2012) .

#### 2.3.6.7 Programación del Plan Anual de Contratación Pública

Es una etapa del ciclo presupuestario generalmente se lo elabora dos meses antes del nuevo ciclo económico, el PAC se enfoca en proyectar la distribución temporal de la producción de bienes y servicios que la institución produce para la sociedad y los requerimientos económicos necesarios para cumplir con ese propósito, para el desarrollo del mismo se requiere la colaboración de todas las áreas del hospital.

#### 2.3.6.8 Seguimiento y evaluación de la Ejecución Presupuestaria

En cuanto al seguimiento y evaluación de la información el (Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas ;Ministerio de Finanzas del Ecuador ,Registro Oficial Nº 306, 2015) en su Art.119 establece que "El seguimiento y evaluación es una fase del ciclo presupuestario que comprende la medición de los resultados físicos y financieros obtenidos, los efectos producidos y el análisis de las variaciones observadas".

"La evaluación física y financiera de la ejecución de los presupuestos, será responsabilidad del titular y se realizará en forma periódica. Los informes de evaluación serán remitidos al ente rector de las finanzas públicas en coordinación con la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo y difundidos a la ciudadanía" (Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas ;Ministerio de Finanzas del Ecuador ,Registro Oficial Nº 306, 2015)

### 2.3.7 MERCADOTÉCNICA

"Es un sistema total de actividades que incluye un conjunto de procesos mediante los cuales se identifican las necesidades o deseos existentes en el mercado, para satisfacerlos de la mejor manera posible al promover el intercambio de productos y/o servicios de valor con los clientes, a cambio de una utilidad o beneficio" (Kotler, Philip).

"Es un proceso de planificación, ejecución, y contextualización de precios, promociones, y todo factor vinculado a la trasferencia de un bien o servicio, para crear intercambios que satisfagan objetivos individuales y organizacionales" (Fiscgher & Espejo, 2011).

### 2.3.8 LA PLANIFICACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS.

La planificación de los medicamentos es una de las etapas más complejas dentro de un hospital ya que se requiere la colaboración tanto del equipo médico y administrativo de un Hospital, para elaborar la planificación se requiere formas comisiones para que realicen un estudio de la población y un analisis de los posibles brotes epidemiológicos de la población.

### 2.3.9 ANALISIS DE LA DEMANDA POTENCIAL DE LOS MEDICAMENTOS

La demanda potencial es la máxima demanda posible que se podría dar para uno o varios productos en un mercado determinado, objetivo principal de este cálculo es el de ayudar a pronosticar o determinar cuál será la demanda o nivel de ventas de nuestro negocio. En el caso de medicamentos la pendiente demanda depende del consumo de los servicios médicos.

### 2.3.10 SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS

"Es un término utilizado como una medida de como los productos o servicios suministrados por un entidad cumplen con las expectativas, deseos y necesidades de los clientes. Para lograr la satisfacción de los clientes, es necesario que la empresa cuente con políticas o prácticas eficaces en cuento a la atención y servicio a los clientes, es decir se trata de conseguir la mayor calidad en la atención al cliente" (Torres, Vanesa Carolina Pérez , Calidad Total en la Atención Al Cliente, 2006).

"La empresa necesariamente deberá conocer bien a sus clientes, ya que se debe tener claro cuáles son sus necesidades y expectativas con respecto a los productos y servicios que oferta la empresa, con el analisis correcto de esta variable, una empresa podrá generar estrategias adecuadas que contribuyan a generar productos y servicios de calidad" (Torres, Vanesa Carolina Pérez , Calidad Total en la Atención Al Cliente, 2006).

**MERCADOTÉCNIA**

### 2.3.10.1 La calidad en la atención del servicio

“La calidad del servicio puede variar, ya que estas no son infalibles, el mejor abogado puede cometer un error, el mejor contador puede equivocarse en una cifra, el mejor médico puede tener un mal día, la variabilidad de los servicios son múltiples, pero podemos desarrollar procesos para intentar minimizar sus efectos” (Philip Kotler, 2010, pág. 29).

### 2.3.10.2 Estándares de calidad

“Son los fundamentos más esenciales para dotar de calidad a cualquier proceso o producto, que necesiten de alguna evaluación o desarrollo del mismo, tiene como objeto mejorara la calidad para reforzar la aprobación de los procesos evaluativos a la mejora de los resultados del desarrollo “ (La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OECD), 2010, pág. 5).

“Para lograr estándares de calidad se necesita implementar procesos de mejoramiento continuo, este proceso parte desde la planeación, pasando por las labores de, identificación de prioridades y propuesta de evaluación de resultados y comunicación de los mismos, hace parte integral del núcleo a donde quiere apuntar el Sistema de Gestión de la Calidad” (ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA EL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN EN SALUD, 2012, pág. 10).

**PLANIFICACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS**

### 2.3.10.3 La salud y farmacología

“La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades" (Organización Mundial de la Salud, 2016).

"la salud es un derecho que garantiza el Estado, mediante el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud" (Constitución de la República del Ecuador, 2008), Art 32.

“Se entiende por farmacovigilancia de medicamentos de uso y consumo humano, a la actividad de salud pública destinada a la identificación, cuantificación, evaluación y prevención de los riesgos asociados a los medicamentos una vez comercializados “(REGLAMENTO A LA LEY ORGANICA DE SALUD, 2008) Art 22.

### 2.3.10.4 Factores que determinan la salud de una población

“Son un conjunto de procesos que tienen el potencial de generar protección o daño, para la salud individual y colectiva. Se enfocan en las interacciones naturales de los seres humanos, con factores sociales y económicos, y, en estrecha relación con factores como el manejo socioeconómico, posiciones socioeconómicas y factores ambientales, que de alguna manera influyen en el comportamiento y desarrollo de una sociedad” (Ministerio de Salud Pública, Subsecretaría Nacional de Gobernanza, 2012, pág. 5)

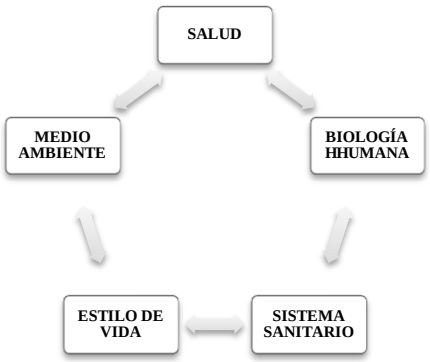



**Gráfico 6:** Factores que determinan la salud de una población
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016).
**Fuente:** Open course ware (Salud pública y atención primaria salud)

## ANALISIS DE LA DEMANDA POTENCIAL DE LOS MEDICAMENTOS

### 2.3.10.5 Elementos que intervienen en la estimación de la demanda de medicamentos

Para determinar la demanda de un medicamento no solo se requiere el analisis del consumidor final, se debe tomar en cuenta el comportamiento de los médicos, y comportamiento de los brotes epidemiológicos, luego de ese analisis es normal que se ejecuten una serie de paso, estos pasos permitirán determinar con mayor precisión la

posible demanda potencial de medicamentos. (Vásquez Velásquez, Johanna; Gómez Portilla, Karoll; Castaño Vélez, Elkin; Cadavid Herrera, José, 2013).

Etapas a seguir para la correcta formulacion y estimación de los medicamentos.

Paso 1: Seleccionar el periodo pare el cual va a calcularse el consumo.
Paso 2: Calcular el consumo de cada medicamento.
Paso 3: Ajustes por mermas y pérdidas evitables.
Paso 4: Consumo ajustado para tener en cuenta el agotamiento de existencias, en caso necesario.
Paso 5: Calcular el promedio de consumo de medicamentos
Paso 6: Calcular el consumo medio de medicamentos

#### 2.3.10.6 La demanda en el Mercado de Medicamentos

En el mercado de servicios médicos pueden diferenciarse tres tipos de bienes: los públicos, los privados de bajo costo y los privados de alto costo (Caves, 1991). Los primeros se refieren a las jornadas de vacunación. Los segundos se refieren a las consultas médicas y, por último, los seguros privados, cada uno de estos bienes está asociado a diferentes tipos de enfermedades. (Vásquez Velásquez, Johanna; Gómez Portilla, Karoll; Castaño Vélez, Elkin; Cadavid Herrera, José, 2013).

## 2.4 Hipótesis general

La ejecución presupuestaria aplicada por el departamento de Farmacia incide en la satisfacción de los afiliados en el hospital del IESS Ambato en el año 2015.

### 2.4.1 Variable independiente

La Ejecución Presupuestaria

### 2.4.2 Variable dependiente

Satisfacción de los afiliados

# CAPÍTULO III

## 3. METODOLOGÍA

### 3.1. Enfoque de la investigación

El método cualitativo se caracteriza por estudiar los fenómenos sociales, económicos y políticos en el propio entorno natural en que ocurren, dando primacía a los aspectos objetivos de la conducta humana sobre las caracteristicas objetivas, explorando la conducta del ser humano ante un hecho incierto. (Olabuenaga, 2012)

El método cuantitativo busca conocer los hechos reales y analiza los hechos sociales existentes en el exterior y sometidos a leyes y patrones generales. (Olabuenaga, 2012)

El estudio es de carácter deductivo y se sustentó en la investigación cualitativa, ya que tiene por objeto la descripción de las cualidades de un fenómeno, para la contextualización de conceptos propios para la ejecución presupuestaria y el estudio de los factores que afectan a los afiliados del Hospital del IESS Ambato, es cuantitativa ya que cuantifica la información y evalúa los datos numéricos y estadísticos, con el objeto de lograr obtener conclusiones generales a través del análisis de los datos recolectados.

#### 3.1.1. Modalidad básicas de investigación

La presente investigación responde a las siguientes Modalidades:

##### 3.1.1.1 Investigación de campo

"Reúne la información necesaria recurriendo al contacto directo con los hechos o fenómenos que se encuentran en el estudio, ya sea que estos hechos o fenómenos estén ocurriendo de manera ajena al investigador o que sean provocados por el mismo investigador con un adecuado control de las variables que intervienen, en la investigación de campo, recurriendo siempre a los involucrados con el objeto de investigación" (Bayardo, 2012).

#### 3.1.1.2 Investigación bibliográfica

Se puede entender como la búsqueda de información en documentos para determinar cuál es el conocimiento existente en un área en particular, este tipo de investigaciones se caracteriza por la utilización de libros, publicaciones periódicas, y realizar pesquisas bibliográficas. (Salazar, 2009).

"La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas, como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos" (Arias, 2012).

#### 3.1.1.3 Investigación descriptiva

"Este método tiene por objeto evaluar ciertas caracteristicas de un problema, en este tipo de investigación describe una situación, fenómeno, procesos o hecho social, con la finalidad de obtener conclusiones que nos ayudaras a dar solución al problema." (Triviño, 2012).

### 3.1.2. Niveles o tipos de investigación

La presente investigación comprende el nivel explicativo y exploratorio**.**

#### 3.1.2.2 Investigación Explicativa

La presente investigación es de carácter explicativa ya que analiza el comportamiento de una variable en función de otra, este método permite relacionar estudios de causa y efecto, se caracteriza por tener un control estadístico multivariado a fin de prescindir de asociaciones aleatorias. (Supo, 2012).

## 3.2. Población y muestra

Son todos los individuos que cumplen ciertas caracteristicas en común y de quienes deseamos estudiar ciertos datos que nos ayudaran a comprobar nuestra hipótesis.

Podemos entender que una población abarca todo el conjunto de elementos de los cuales podemos obtener información. (Tomás-Sábado, 2010).

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. (Wigodski, 2010)

### 3.2.1 Población

La población es la totalidad de personas que se encuentran involucrados con el estudio, a las que se les podría investigar para obtener la información relevante a nuestra problemática.

### 3.2.2 Muestra

En la presente investigación se desarrolló con una población total de 97.000 afiliados en la provincia de Tungurahua.

**POBLACIÓN EN FUNCIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE**

| Población en función de la variable dependiente | Número de personas |
|---|---|
| Número de afiliados en Tungurahua | 97000 |
| **Total** | 97000 |

**Tabla 2:** Población en función de la variable dependiente
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** Unidad de Estadística Archivo del Hospital del IESS Ambato

#### 3.2.3.1 Calculo del tamaño de la muestra en función de la variable dependiente

Para definir la muestra se estableció una población de 97000 afiliados al Hospital IESS en la Provincia de Tungurahua en el año 2016.

$$\boldsymbol{Formula}: n = \frac{Z^2 \;\; P.Q.N}{Z^2 \,.P.Q + N\, e^2}$$

**Glosario de Términos utilizados:**

Z = nivel de confianza
P = probabilidad de ocurrencia de un evento
Q = probabilidad de no ocurrencia de un evento
N = población
n = muestra
e = error máximo admisible

El tamaño de la población es de 97.000, con un nivel de confianza de 95%, con un error máximo del 4 %, y la probabilidad de ocurrencia de un evento fue del 0.05.

| | |
|---|---|
| Z | 1,96 |
| p | 0,5 |
| q | 0,5 |
| N | 99000 |
| E | 0,05 |

$$n = \frac{1.96^2 \times (0.5) \times (0.5) \times (99000)}{1.96^2 \times (0.5) \times (0.5) + (99000)(0.05\ ^2)}$$

$$n = \frac{94111{,}88}{(0{,}9506) + (242{,}7)}$$

$$n = \frac{94111{,}88}{(284{,}45)}$$

$$n = 379$$

En total se harán 379 encuestas a los afiliados del hospital IESS Ambato.

## 3.3 Operacionalización de las variables

### 3.3.1. Variable independiente: LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

| CONCEPTO | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | TÉCNICAS INSTRUMENTALES |
|---|---|---|---|---|
| **PROGRAMACIÓN PRESUPUESTARIA** La (Normativa del sistema de administración financieras ;Ministerio de Economía y Finanzas del Ecuador, 2013) en su sección 2.2.4 "Es un nexo que permitirá vincular los objetivos y metas de los planes plurianuales con las etapas y resultados. "Para tal efecto, los objetivos y metas del plan se expresarán en objetivos y metas que se enmarquen en el techo presupuestario asignado para la elaboración de la proforma presupuestaria de la institución, de los que se definirán el conjunto de acciones necesarias y los requerimientos de recursos humanos, materiales, físicos y financieros para su consecución." | **CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS** | Grado de cumplimiento del Plan Anual de Contratación ( PAC) | ¿Cuál fue el porcentaje de cumplimiento del el Plan Anual de Contratación en el año 2015 (PAC)? | **ENTREVISTA** |
| | | Grado de cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) | ¿Cuál es el porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA)? | |
| | | Modificaciones al Plan Anual de Contratación (PAC ) | ¿Con que frecuencia se realizan modificaciones al Plan Anual de Contratación PAC? | |
| | | Evaluación del Plan Anual de Contratación y el Plan operativo anua.<br><br>Grado de Ejecución presupuestaria | ¿Con que frecuencia se realiza algún tipo de evaluación al cumplimiento del Plan Anual de Contratación y el Plan operativo anua?<br>¿Cuál fue el porcentaje de ejecución presupuestaria en el año 2015? | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA**<br>Acode a lo manifestado por el (Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas ;Ministerio de Finanzas del Ecuador ,Registro Oficial Nº 306, 2015) en su Art. 113 nos dice que la ejecución presupuestaria es la cuarta fase del ciclo presupuestario y abarca un conjunto de acciones destinadas a la óptima utilización de recursos humanos, materiales, y financieros con el objeto de cumplir con los objetivos y planes previstos en la planificación propia de cada Institución. | **OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS** | Valoración de la Ejecución presupuestaria. | ¿Se ejecuta en un 100% el presupuesto asignado por el Departamento Financiero? | **ENTREVISTA** |
| | | Valoración de políticas Internas | ¿Piensa usted que las políticas que utiliza la institución son las adecuadas para alcanzar un eficiente ejecución presupuestaria? | |
| | | Grado de Intervención de otras áreas del Hospital | ¿Piensa usted que el desconocimiento de leyes, reglamentos y resoluciones por parte de otros departamentos del hospital contribuyen para que no se cumplan con la ejecución presupuestaria? | |
| | | Valoración de la asignación presupuestaria | ¿Piensa usted La dotación financiera asignada por las autoridades para la adquisición de medicamentos es la adecuada? | |

**Tabla 3:** Operacionalización de las variables
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** Hospital del IESS Ambato

### 3.3.1 **Variable dependiente:** La satisfacción de los afiliados

| CONCEPTO | DIMENSIONES | INDICES | ITEMS | TÉCNICAS INSTRUMENTALES |
|---|---|---|---|---|
| **SATISFACION DE LOS AFILIADOS EN CUANTO A LOS SERVICIO PRESATDOS POR EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA**<br><br>Es un término utilizado como una medida de como un producto o servicio suministrados por un entidad cumplen con las expectativas, deseos y necesidades | **Disponibilidad de recursos** | **Medicamentos** | ¿Considera Usted que los medicamentos con los que cuenta el Hospital Del IESS de Ambato son de calidad?<br><br>¿Ha obtenido algún tipo de inconveniente con el suministro continuo de algún tipo de medicación?<br><br>¿Considera usted que los medicamentos que necesita los encuentra en la farmacia de la Institución? | **ENCUESTAS** |
| | **Servicio** | **Servicios prestados por esta dependencia** | ¿Ha sido tratado adecuadamente por parte del personal que labora en el departamento de Farmacia hospital del IESS Ambato?<br>¿Cómo califica la atención brindada en el departamento de Farmacia del hospital del IESS Ambato.<br>¿Cuál de estos tiempos considera usted que es el promedio de espera para recibir algún fármaco o insumo médico?<br>¿El servicio de Farmacia que presta el hospital del IEES de Ha sido ágil y oportuno?<br>¿Observo usted coordinación en la atención recibida en el departamento de Farmacia? | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| de los clientes. | **Infraestructura** | **Almacenamiento de los medicamentos** | ¿Le parecen adecuadas las Instalaciones con las que esta Unidad Médica cuenta para salvaguardar y distribuir los medicamentos? | **ENCUESTAS** |
| | **Usuarios** | **Expectativas de los usuarios** | ¿Cuándo usted acude a alguna oficia del Hospital del IESS Ambato lo primero que se le viene a la mente es recibir: Ambiente Agradable, Buena Información, o un Mal Trato por parte de los funcionarios públicos? | |

**Tabla 4:** Operacionalización de las variables
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** Hospital del IESS Ambato

## 3.4. Descripción detallada del tratamiento de la información

Para la recolección de la información se realizaron encuestas a los afiliados y empleados del Hospital del IESS Ambato, para ello se utilizarán algunas técnicas propias de la encuesta, esta herramienta radica en interrogar a las personas con el objetivo de obtener información veraz de nuestra investigación.

### 3.4.1. Procesamiento y análisis de la información

#### 3.4.1.1 Procesamiento y análisis

Para el procesamiento y análisis de la información se siguieron los siguientes pasos, Herrera (2010, pág 137).

- Revisión crítica de la información recogida, limpieza de información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente y otras fallas.
- Tabulación de la información obtenida.
- Interpretación y análisis de las encuestas.

#### 3.4.1.2 Selección de las técnicas e instrumentos a emplear en el proceso de recolección de información.

Se aplicaron varias técnicas como la observación, comparación, revisión selectiva, rastreo, análisis e indagación de la información que nos sea suministrada por la institución y el afiliado, para ello se utilizaran varios instrumentos de recolección de la información como la entrevista directa con el personal involucrado con nuestro objeto de estudio, así como también se aplicaran encuestas a los afiliados para conocer el nivel de satisfacción de los afiliados.

# CAPÍTULO IV

## 4. RESULTADOS

### 4.1. PRINCIPALES RESULTADOS

En esta etapa de la investigación se procedió al levantamiento de la información, esto consintió principalmente en realizar encuestas a los afiliados del Hospital del IESS Ambato, y entrevistas a los coordinadores del departamento Financiero y de Farmacia.

Para la delimitación de la población se tomó una muestra del número total de afiliados en la provincia de Tungurahua, dando como resultados un número de 379 afiliados, la recolección de la información estuvo dividida en dos partes, en la primera parte de la investigación, se realizaron encuestas a las personas que acuden a las instalaciones del hospital del IESS Ambato, para ello se utilizó como herramienta de investigación a los cuestionarios, estos estuvieron conformados por 11 preguntas, para la segunda parte de la investigación se planteó hacer dos entrevistas, para ello se utilizaron cuestionarios con preguntas abiertas .

La información resultante de la encuesta fue tabulada y organizada en una hoja de cálculo, para el analisis e interpretación de dichos resultados se realizaron representaciones gráficas del tipo circular.

#### 4.1.1. Análisis de la entrevista

##### 4.1.1.1. Entrevista aplicada al Departamento financiero del Hospital del IESS Ambato

Para la entrevista realizada al coordinador del departamento financiero, se pudo contar con la colaboración del Econ. Hernán Flores, quien había sido designado como jefe financiero encargado del Hospital del IESS Ambato y nos suministró la siguiente información:

El porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Contratación (PAC) en el año 2015 fue de 89 %.

El porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) el año 2015 fue de 91.92 %.

La planificación del Plan Anual de Contratación (PAC) se la realiza al inicio de cada año, y es propensa a sufrir modificaciones, dependiendo en gran parte de las necesidades del Hospital.

La subdirección financiera de Quito se encarga de realizar un control permanente de los presupuestos, el control de los presupuestos se lo realiza mensualmente, el departamento financiero se encarga de lograr un 10 % de lo planificado en el Plan Anual de Contratación (PAC).

El hospital del IESS tuvo un presupuesto asignado de $ 29'752.636.92 de los cuales se ejecutaron un total de 27´316.119.00, dando como resultado una porcentaje de ejecución del 92.92 %, La asignación presupuestaria para el departamento de farmacia fue de $ 2.000.000,00 y la ejecución presupuestaria fue de $ 1.419.254,00 dando como resultado una ejecución del 71%.

No es posible la ejecución total de los presupuestos ya que siempre se debe contar con un fondo que ayude a mitigar posibles emergencias, en el caso de fármacos es muy complicado lograr ejecutar el 100 % de la ejecución presupuestaria, ya que se requiere la participación de muchas áreas como , el departamento jurídico, financiero, farmacia adquisiciones, Dirección médica, Dirección Administrativa, Direcciones técnicas, enfermería, bodega, lamentablemente muchos departamentos no cuentan con el personal necesario para agilitar los procesos planificados.

Las políticas que se manejan en el área financiera si ayudan a alcanzar un alto grado de ejecución presupuestaria, una de estas políticas es que el departamento Financiero deberá cumplir con el porcentaje mensual impuesto por la Dirección Financiera de Quito, el cual es ejecutar mensualmente un 8.33% de la asignación presupuestaria, para que al final del año se ejecute un 100% del presupuesto asignado.

La no ejecución del presupuesto total asignado a cada área del hospital si influyen directamente en la satisfacción de los afiliados

#### 4.1.1.2. ANÁLISIS

Una vez revisadas las respuestas emitidas por el departamento financiero es indispensable que se haga un estudio de los requerimientos reales de cada unidad médica del hospital ya que en algunos casos la planificación inicial de cada año es sobre dimensionada y carecen de toda lógica, esto dificulta a que se determine una correcta estimación de las necesidades reales del Hospital.

### 4.1.2 Entrevista aplicada al Departamento de farmacia del Hospital del IESS Ambato.

En la entrevista realizada al departamento de farmacia, se pudo contar con la colaboración del BQF. Ana Gabriela Cruz Pino, quien había sido designado como jefe Departamento de Farmacia del Hospital del IESS Ambato.

Los factores que afectan a la adquisición de medicamentos son los presupuestos, nivel de complejidad de la unidad Médica, la no existencia de proveedores a nivel nacional, precio referencial unitario de los medicamentos que en la mayoría de los casos son demasiados altos.

En el caso de contar con medicamentos próximos a caducarse el departamento de farmacia recure a notificar con 60 días de anticipación para el canje de medicamentos, este proceso se ve afectado ya que en ocasiones muchos de los requerimientos solicitados por las comisiones y médicos residentes no son utilizados, además en el caso de no contar con el proveedor de dicha mercadería, se procede a la eliminación de dichos productos lo cual ocasiona pérdidas económicas para la institución.

Para el proceso de adquisición de medicamentos el hospital mantiene una comisión de farmacología, la cual se encarga de hacer el requerimiento a la Dirección administrativa, tomando como referencia consumos promedios mensuales de medicamentos e inclusión de fármacos nuevos solicitados por los médicos coordinadores, este procedimiento se ve afectado por la carencia de un estudio técnico adecuado y la falta de coordinación por parte de los médicos coordinadores de los diferentes servicios con los que cuenta el Hospital.

Las principales causas para la ausencia de medicamentos se da por que los directores del Hospital del IESS no gestionaron ante la autoridad competente la dotación financiera necesaria para la adquisición de medicamentos, ya que pese a los continuos requerimientos presentados por la coordinadora de farmacia no se ha hecho la gestión necesaria para dotar a este departamento con el stock suficiente.

La ejecución del presupuesto asignado por el área financiera si afecta a los afiliados, ya que en la mayoría de ocasiones esta es muy baja y no permite la ejecución de procesos planes y objetivos planteados al inicio de cada año.

**ANÁLISIS**

Una vez revisadas las respuestas emitidas por el departamento de Farmacia, destaca el hecho de tener un bajo control de las existencia, esto se debe a la poca rotabilidad de algunos medicamentos requeridos por el comité de farmacología, que pese a sus grandes esfuerzos para lograr optimizar dichos recursos, en muchos casos se ven en la obligación de devolver los medicamentos solicitados y en el peor de los casos proceder a destruirlos, esto influye a no cumplir con las expectativas de los afiliados, a más de ello el personal no cumple con las políticas y normativas legales establecidas por los organismos de control, esto se da por el desconocimiento y poco interés por parte de los trabajadores del departamento de farmacia, todo lo mencionado dificulta y entorpece la correcta ejecución presupuestaria de planes y programas planificados.

### 4.1.3 ANÁLISIS UNIVARIABLE DE LA ENCUESTA

#### 4.1.3.1 Encuesta Aplicada a los afiliados del Hospital del IESS Ambato.

**1.** ¿Le parecen adecuadas las Instalaciones con las que esta Unidad Médica cuenta para salvaguardar los medicamentos?

| Opción de Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Sí. | 129 | 34% |
| No. | 250 | 66% |
| **TOTAL** | 379 | 100% |

**Tabla 5**: Instalaciones del Hospital
**Elaborado por:** Vega, R. (2016)
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los afiliados del Hospital del IESS Ambato

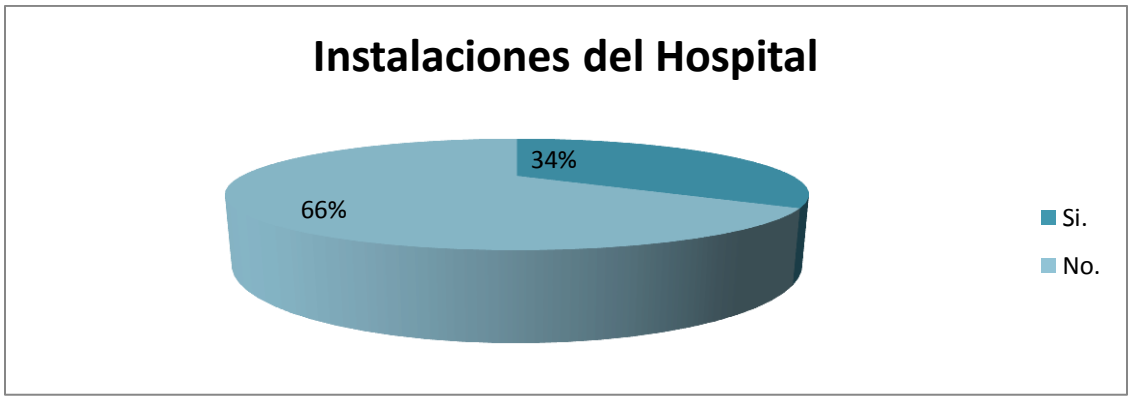



**Gráfico 7:** Instalaciones del Hospital
**Elaborado por**: Vega, R. (2016)
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los afiliados del Hospital del IESS Ambato

## ANÁLISIS

EL 34% de las personas encuestadas consideran que el espacio físico con él que cuenta el departamento de farmacia es el adecuado, el 66% restante considera que las instalaciones no son las adecuadas.

## INTERPRETACIÓN

La infraestructura que maneja el hospital es bastante buena, esto se debe en gran parte a que el departamento de farmacia ejecuto varios programas como el pintado de percha, la adquisición de vitrinas panorámicas para almacenamiento de medicamentos que requieren cadena de frio y se elaboró un proyecto de implementación y extensión del sistema de distribución, sin embargo muchas de las personas encuestadas consideran que se debería implementar un proyecto de ampliación y mejoramiento de las bodegas de Farmacia .

**2.** ¿Considera Usted que los medicamentos con los que cuenta el Hospital Del IESS de Ambato son de calidad?

| Opciones de Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Alta | 32 | 8% |
| Mediana | 272 | 72% |
| Baja | 75 | 20% |
| **Total** | 379 | 100% |

**Tabla 6:** Calidad en los medicamentos
**Elaborado por:** Vega, R. (2016)
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los afiliados del Hospital del IESS Ambato

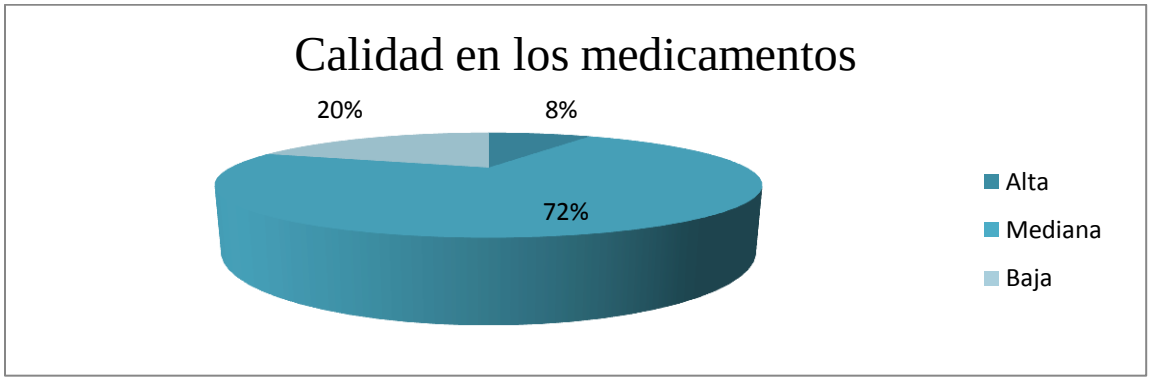



**Gráfico 8:** Calidad en los medicamentos
**Elaborado por:** Vega, R. (2016)
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los afiliados del Hospital del IESS Ambato

## ANÁLISIS

Del total de personas encuestadas un 8 % de las personas considera que los medicamentos con los que cuenta el hospital son de calidad alta, un 72 % considera que los medicamentos son de mediana calidad, el 20 % restante considera que los medicamentos son de baja calidad.

## INTERPRETACIÓN

Con respecto a esta pregunta las personas encuestadas se encuentran algo satisfechas con la calidad de los medicamentos, sin embargo existen varias quejas por parte de los afiliados al no poder acceder a los medicamentos.

**3.** ¿Considera usted que los medicamentos que necesita los encuentra en la farmacia de la Institución?

| Opciones de Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Sí. | 120 | 32% |
| No. | 259 | 68% |
| **Total** | 379 | 100% |

**Gráfico 9: Capa**cidad para mantener la atención al usuario
**Elaborado por:** Vega, R. (2016)
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los afiliados del Hospital del IESS Ambato

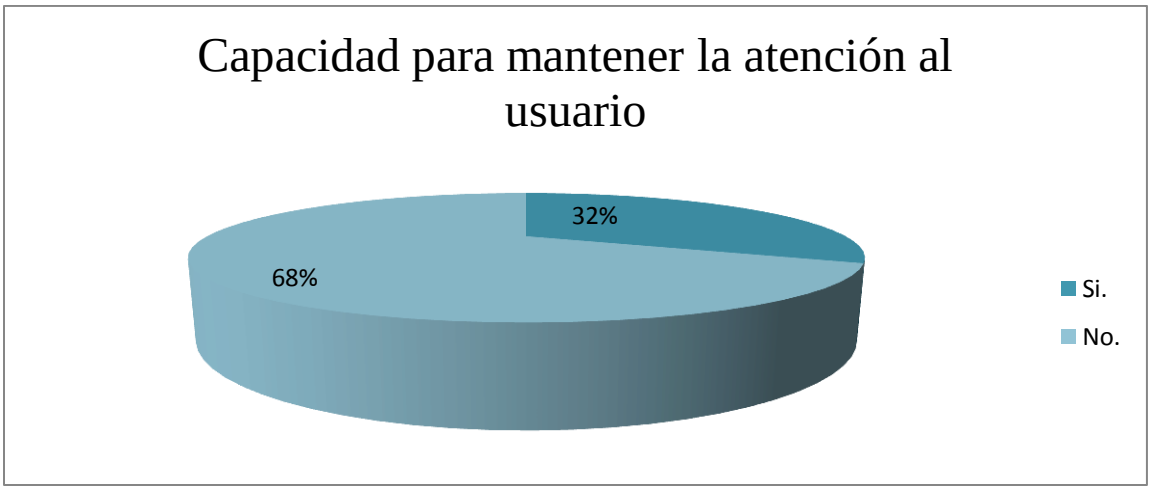



**Gráfico 10:** Capacidad para mantener la atención al usuario
**Elaborado por:** Vega, R. (2016)
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los afiliados del Hospital del IESS Ambato

## ANÁLISIS

EL 32% de las personas encuestadas manifestaron que el hospital cuenta con un stock adecuado, por otro lado un 68 % consideran que el hospital no cuenta con el stock suficiente para satisfacer la demanda existente por parte de los afiliados.

## INTERPRETACIÓN

Más del 68 % de las personas encuestadas consideran que el hospital no cuenta con el stock suficiente para atender el requerimiento diario de los pacientes hospitalizados, por lo que es requiere mejorar en los procesos para la adquisición de medicamentos, también se debe incrementar el monto asignado al departamento de farmacia, ya que en ciertas ocasiones el departamento de farmacia no cuenta con los medicamentos necesarios para satisfacer la demanda existente por parte de los afiliados.

**4.** ¿Ha obtenido algún tipo de inconveniente con el suministro continuo de algún tipo de medicación?

| Opciones de Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Sí. | 271 | 72% |
| No. | 107 | 28% |
| **Total** | 379 | 100% |

**Tabla 7: Problemas con el suministro de la medicación.**
**Elaborado por:** Vega, R. (2016).
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los afiliados del Hospital del IESS Ambato.

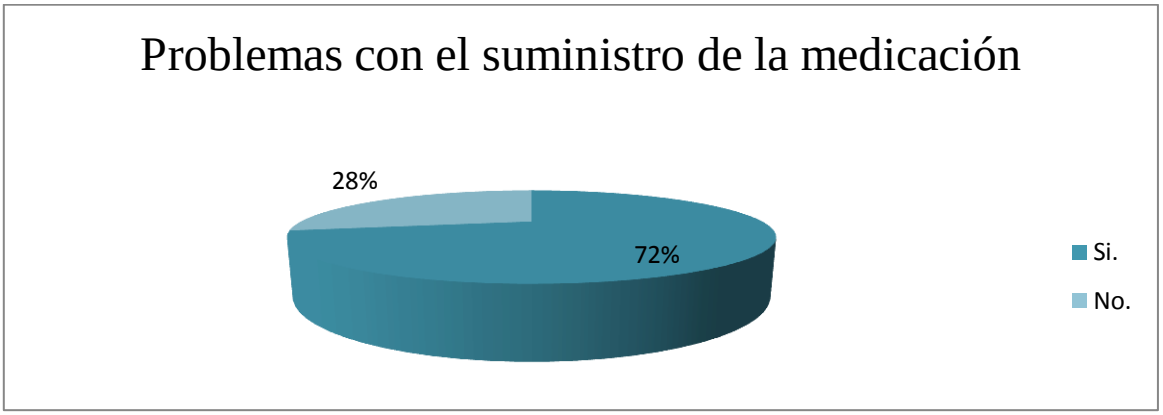



**Gráfico 11:** Problemas con el suministro de la medicación
**Elaborado por:** Vega, R. (2016)
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los afiliados del Hospital del IESS Ambato

## ANÁLISIS

EL 72% de las personas manifestaron haber tenido inconvenientes con la medicación suministrada por el departamento de farmacia, el 28 % restante considera que el servicio que presta esta unidad de salud es el adecuado y sostienen no haber tenido inconvenientes con el suministro de la medicación.

## INTERPRETACIÓN

Más del 72 % de los encuestados manifestaron haber tenido inconvenientes con el suministro de la medicación, esto se debe en gran parte a un incremento en el número personas que requieren un tratamiento farmacéutico, adicional a esto el departamento de farmacia se ve afectado por el hecho de que las autoridades del hospital no gestionaron ante la autoridad competente la dotación financiera necesaria para la adquisición de medicamentos.

**5.** ¿Ha sido tratado adecuadamente por parte del personal que labora en el departamento de Farmacia hospital del IESS Ambato?

| Opciones de Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Sí. | 302 | 80% |
| No. | 77 | 20% |
| **Total** | 379 | 100% |

**Tabla 8:** Nivel de aceptación por parte de los afiliados con respecto a los servicios suministrado por el Dispensario de Farmacia.
**Elaborado por:** Vega, R. (2016)
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los afiliados del Hospital del IESS Ambato

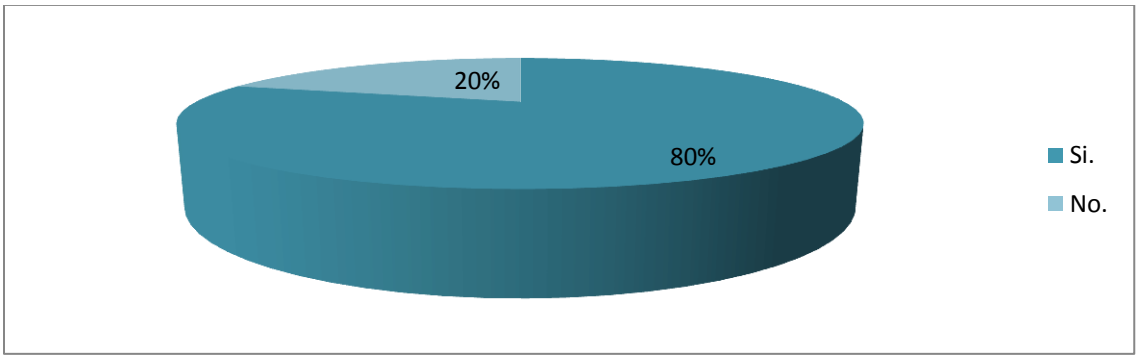



**Gráfico 12:** Nivel de aceptación por parte de los afiliados con respecto a los servicios suministrado por el Dispensario de Farmacia
**Elaborado por:** Vega, R. (2016)

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los afiliados del Hospital del IESS Ambato

## ANÁLISIS

EL 80 % de las personas encuestadas manifestaron haber sido tratados de una forma adecuada por el personal que labora en el dispensario de Farmacia, por otro lado el 20 % manifestaron haber tenido inconvenientes con el personal de farmacia.

## INTERPRETACIÓN

Un alto número de personas consideran que el departamento de Farmacia mantiene un buena trato con sus afiliados, lo cual es muy positivo ya que se puede ver a simple vista que el hospital cuenta con funcionarios capacitados y capaces de generar un ambiente acogedor

con los afiliados, por otro lado cerca del 20 % de las personas encuestadas se ven inconformes con el tarto brindado por los funcionarios que laboran en las distintas áreas del Hospital.

**6.** ¿El servicio ofrecido por el Área de Farmacia han sido ágiles y oportunos?

| Opciones de Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| **Sí.** | 176 | 46% |
| **No.** | 203 | 54% |
| **Total** | 379 | 100% |

**Tabla 9:** Nivel de aceptación por parte de los afiliados con respecto a la eficacia en los servicios prestados por el Departamento de Farmacia
**Elaborado por:** Vega, R. (2016)
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los afiliados del Hospital del IESS Ambato

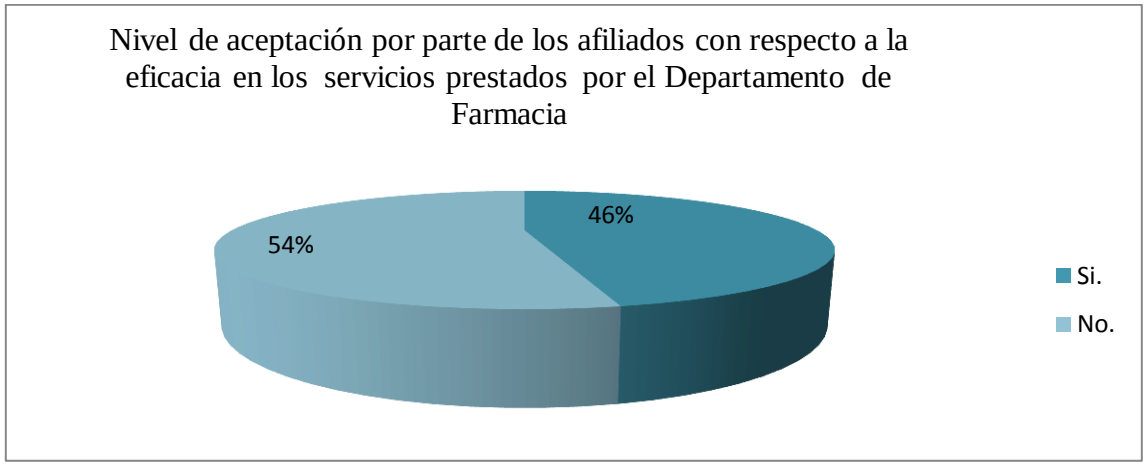



**Gráfico 13:** Nivel de aceptación por parte de los afiliados con respecto a la eficacia en los servicios prestados por el Departamento de Farmacia
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los afiliados del Hospital del IESS Ambato.

## ANÁLISIS

EL 46 % de las personas encuestadas consideran que los servicios son agiles y oportunos, por otro lado el 54 % restante consideran no haber sido atendidos de una forma ágil y oportuna.

**INTERPRETACIÓN**

El grado de aceptación por parte de los afiliados con respecto a los servicios que presta el dispensario de fármacos es bajo ya que más del 54 % de los encuestados sostiene haber sufrido problemas y demoras en la entrega de medicamentos, esto conlleva a crear inconformidad en los afiliados ya que se ven en la necesidad de adquirir gastos innecesarios que deberían ser cubiertos por el Hospital.

**7.** ¿Cuál de estos tiempos considera usted que es el promedio de espera para recibir algún fármaco o insumo médico?

| Opciones de Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| 0-15 min | 227 | 60% |
| 16-30 min | 112 | 29% |
| 31-60 min | 30 | 8% |
| 61- o min | 10 | 3% |
| **Total** | **379** | **100%** |

**Tabla 10:** Tiempo estimado para obtener algún fármaco o insumo médico
**Elaborado por:** Vega, R. (2016)
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los afiliados del Hospital del IESS Ambato.

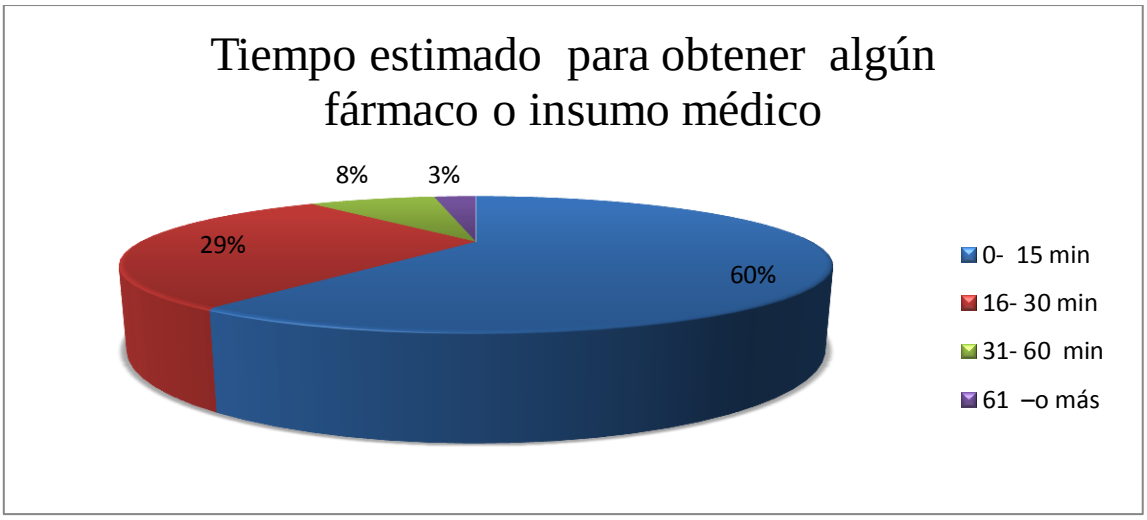



**Gráfico 14:** Tiempo estimado para obtener algún fármaco o insumo médico
**Elaborado por:** Vega, R. (2016)
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los afiliados del Hospital del IESS Ambato.

## ANÁLISIS

De la totalidad de las personas encuestadas, un 60% consideran que el tiempo de espera para la adquisición medicamentos es de 0-15 minutos, un 29 % opina que el tiempo de espera es de 16-30, minutos, el 8 % considera que el tiempo de espera esta entre 31 a 61 min, 3 % restante opina que el tiempo de espera promedio esta entre 61 o más minutos.

## INTERPRETACIÓN

La mayoría de encuestados consideran que el tiempo de espera promedio es de entre 0-15 min, esto es muy positivo para la institución y evidencia una adecuada preparación en los funcionarios encargados de gestionar la entrega de medicamentos, la implementación del sistema SA 400 permite reducir el tiempo de espera en la entrega de medicamentos, sin embargo no se puede desestimar los problemas que todavía persisten por la ausencia de medicamentos específicos y vitales para el tratamiento de pacientes con enfermedades crónicas que en un principio requieren de medicación continua y que lamentablemente en muchos ocasiones el Hospital no cuenta con el stock suficiente para satisfacer la demanda existente.

**8.** ¿Observo usted coordinación en la atención recibida en el departamento de Farmacia?

| Opciones de Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Sí. | 233 | 61% |
| No. | 146 | 39% |
| **Total** | **379** | **100%** |

**Tabla 11:** Grado de coordinación en el Departamento de Farmacia
**Elaborado por:** Vega, R. (2016)
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los afiliados del Hospital del IESS Ambato.

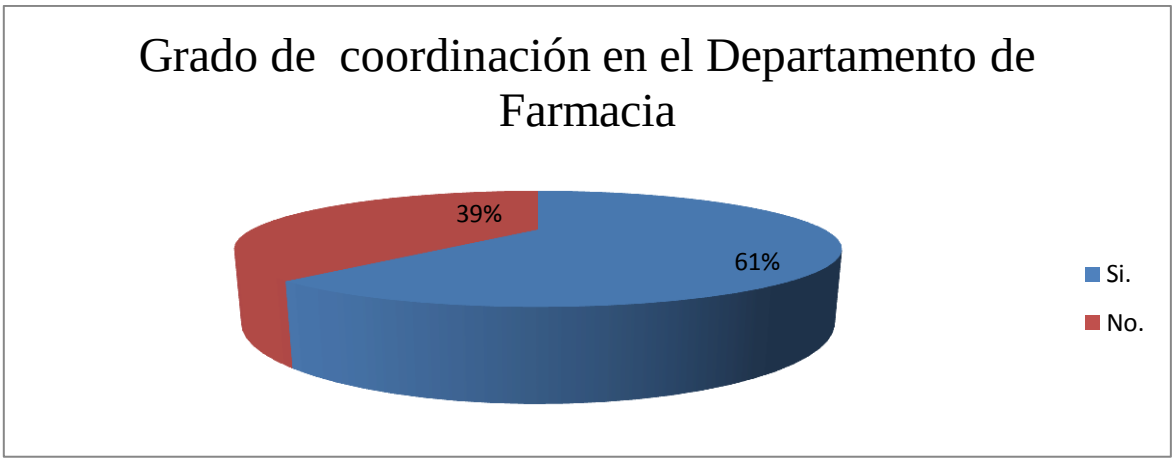



**Gráfico 15:** Grado de coordinación en el Departamento de Farmacia.
**Elaborado por:** Vega, R. (2016)
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los afiliados del Hospital del IESS Ambato.

## ANÁLISIS

El 61 % de las personas encuestadas manifestaron observar un buen ambiente laboral y un alto nivel de coordinación al momento de encontrar un medicamento, el 39 % restante considera que los funcionarios no cuentan con la capacitación necesaria para brindar un servicio de calidad.

## INTERPRETACIÓN

La coordinación que mantiene el dispensario de fármacos es buena, básicamente esto se debe a que el departamento de Farmacia cuenta con programas y sistemas informáticos que contribuyen a mejorar la coordinación con los demás departamentos del Hospital, a más de ello el departamento de farmacia cuenta con un personal comprometido a ofrecer un servicio de calidad, sin embargo todavía persiste una imagen negativa hacia lo funcionarios públicos, ya que cerca del 39 % de los encuestados consideran que muchos de los funcionarios no prestan un adecuado servicio .

**9.** ¿Cómo califica la atención brindada en el departamento de Farmacia del hospital del IESS Ambato?

| Opciones de Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Muy Buena | 20 | 5% |
| Buena | 50 | 13% |
| Regular | 109 | 29% |
| Mala | 200 | 53% |
| **Total** | **379** | **100%** |

**Tabla 12 :** Atención al Usuario
**Elaborado por:** Vega, R. (2016)
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los afiliados del Hospital del IESS Ambato.

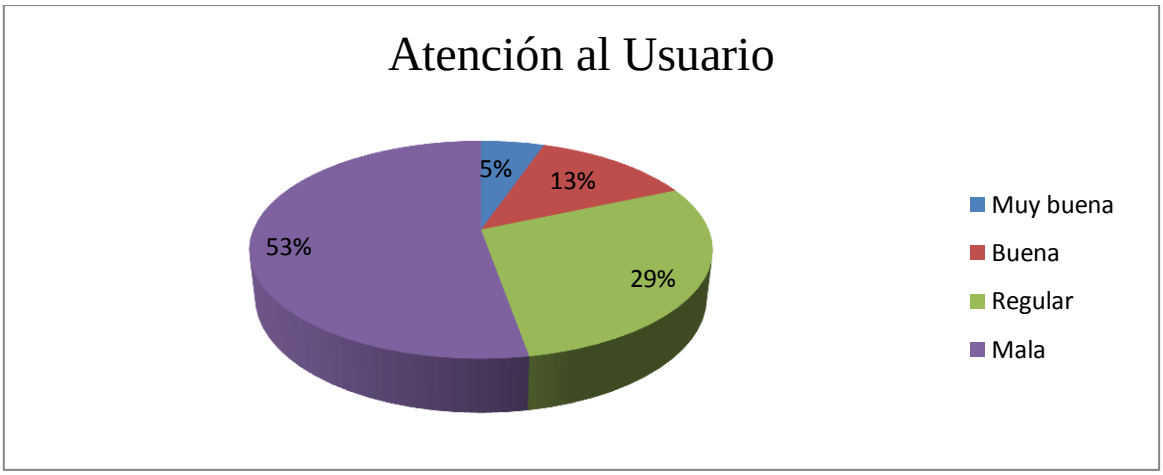



**Gráfico 16:** Atención al Usuario
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los afiliados del Hospital del IESS Ambato.

## ANÁLISIS

El 5 % del total de personas encuestadas manifestaron que la atención recibida por parte del personal de Farmacia es muy buena, el 13 % de los afiliados manifestaron que la atención en buena, el 29 % opina que la atención es regular y el 53 % restante considera que la atención es mala.

## INTERPRETACIÓN

Aproximadamente cerca del 53 % de los encuestados consideran que los servicios que prestaba esta área del Hospital eran muy malos pero que en la actualidad han ido mejorando en forma paulatina, sin embargo todavía existe inconformidad con los servicios que brinda esta unidad de salud, el origen de esta problemática es la mala administración de los medicamentos y una inadecuada gestión de los recursos económicos.

**10.** ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio suministrado por el departamento de farmacia?

| Opciones de Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Muy Satisfecho | 42 | 11% |
| Algo Satisfecho | 63 | 17% |
| Poco Satisfecho | 118 | 31% |
| Insatisfecho | 156 | 41% |
| **Total** | **379** | **100%** |

**Tabla 13**: Grado de satisfacción del afiliado
**Elaborado por:** Vega, R. (2016)
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los afiliados del Hospital del IESS Ambato.

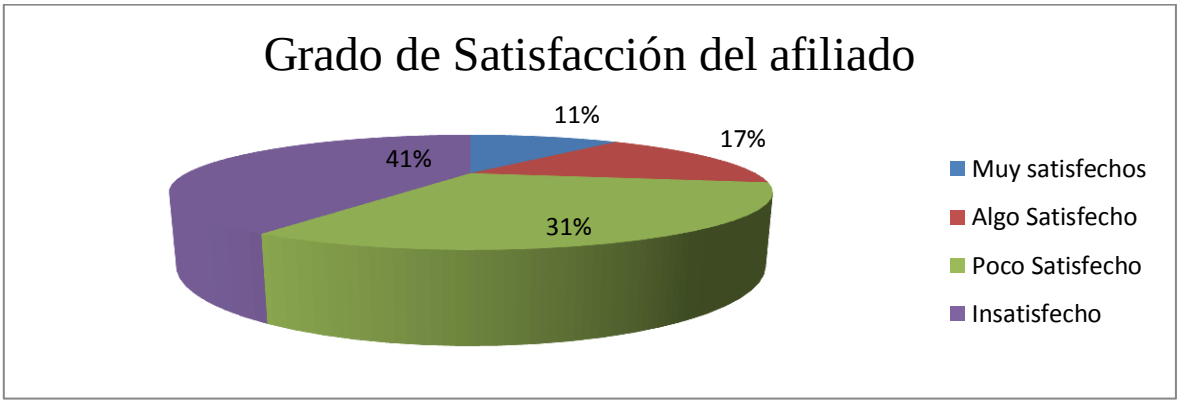



**Gráfico 17:** Grado de satisfacción del afiliado
**Elaborado por:** Vega, R. (2016)
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los afiliados del Hospital del IESS Ambato.

## ANÁLISIS

El 11 % del total de personas encuestadas se encuentran muy satisfechas con el Hospital, el 17 % manifestaron encontrase satisfechos con el servicio, el 31 % se encuentra poco satisfechos con el Hospital, 41% restante de los afiliados se encuentran insatisfechos con los servicios que presta el Hospital.

**INTERPRETACIÓN**

Aproximadamente un 31 % de los usuarios que visitan el hospital se encuentra insatisfechos con los indistintos productos y servicios que presta el hospital, esto se debe a que los usuarios sostienen grandes inconvenientes con respecto a la calidad en la atención prestada por los médicos y funcionarios públicos que trabajan en el Hospital, si bien hay una mejor aceptación por parte de los afiliados no se puede desestimar las quejas que todavía persisten por el excesivo tiempo de espera para adquirir medicamentos poco comunes y que requieren de muchos procesos adicionales para su adquisición y utilización.

**11.** ¿Cuándo usted acude a alguna oficina del Hospital del IESS Ambato lo primero que se le viene a la mente es encontrar un:

| Opciones de Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Ambiente Agradable | 53 | 14% |
| Buena Información | 136 | 36% |
| Buen Trato | 72 | 19% |
| Mal Trato | 118 | 31% |
| **Total** | **379** | **100%** |

**Tabla 14:** Grado de Aceptación del Usuario con respecto al servicio prestado por los funcionarios del hospital.
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los afiliados del Hospital del IESS Ambato.

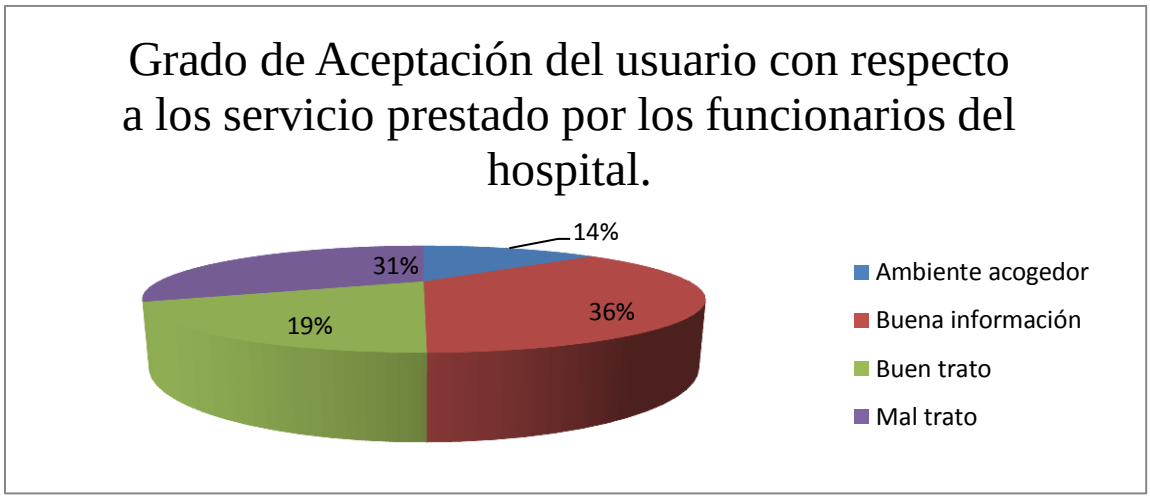



**Gráfico 18:** Grado de Aceptación del Usuario con respecto al servicio prestado por los funcionarios del hospital.
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los afiliados del Hospital del IESS Ambato.

**ANÁLISIS**

De la totalidad de personas encuestadas un 14 % considera que el hospital maneja un ambiente acogedor con sus afiliados, el 36 % considera que el hospital brinda una buena información a sus afiliados, el 19% consideran que los funcionarios que laboran en el hospital mantienen un buen trato con los afiliados, el 31 % restante de los encuestados mantienen una imagen muy negativa con respecto a la aptitud de muchos funcionarios del Hospital.

**INTERPRETACIÓN**

Como se puede apreciar la mayoría de personas no aspira encontrar un ambiente acogedor, por el contrario cerca del 31 % mantiene una imagen muy negativa con respecto a la aptitud de muchos funcionarios que trabajan en el Hospital.

### 4.1.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

#### 4.1.4.1 Planteamiento de las hipótesis :

**HI=** La ejecución presupuestaria aplicada por el departamento de Farmacia incide en la satisfacción de los afiliados en el hospital del IESS Ambato en el año 2015.

**HO=** La ejecución presupuestaria aplicada por el departamento de Farmacia no incide en la satisfacción de los afiliados en el hospital del IESS Ambato en el año 2015.

**4.1.4.2 Nivel de significación :**

Se utiliza el nivel $\alpha = 0.05$ que corresponde al 95% de Confiabilidad

**4.1.4.3 Descripción de la muestra de estudio**

Se extrajo una muestra de 379 afiliados a quienes se les aplicó la encuesta, adicionalmente dos entrevistas, en donde se determinó el grado de cumplimiento presupuestario.

**4.1.4.4 Especificación del estadístico**

Se aplicara el estadístico **CHI CUDRADA**

$$x^2 = \sum \frac{(o-e)^2}{e}$$

**O:** frecuencia observada

**E:** frecuencia esperada

**4.1.4.5 Especificación de las regiones de aceptación y de rechazo**

Para la determinación del estadístico se tomaron dos preguntas de la encueta y dos preguntas de las entrevistas, debido a que estas están directamente relacionadas con la verificación de la Hipótesis.

**4.1.4.6 Determinación del estadígrafo :**

f=2
c=2
Gl = (f-1) (c-1)
Gl = (2 -1) (2-1)
Gl =1 x 1=
Gl=1

A 1 grado de libertad y un nivel de significancia de α = 0.05, la tabla chi cuadrada propone:

X2t = 3.8415

Se aceptará la hipótesis nula en caso de resultar un valor menor al de la tabla, en tanto que si resulta un valor mayor, se aceptará la hipótesis alternativa.

### 4.1.4.7 Zona de Rechazo

Se rechaza **H0 si X2c > X2 t**

**X2c:** chi cuadrado calculado

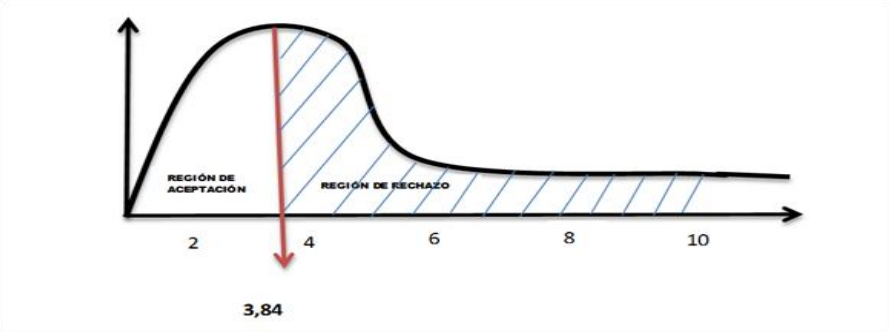



**Gráfico 19:** Chi cuadrado calculado.
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)

### 4.1.4.8 Recuento frecuencias observadas

| N° | Alternativas | Categorías | | Total |
|---|---|---|---|---|
| | | Sí. | No. | |
| 1 | 3. ¿Considera usted que los medicamentos que necesita los encuentra en la farmacia de la Institución? | 120,00 | 259 | 379,00 |
| 2 | 9¿Cómo califica la atención brindada en el departamento de Farmacia del hospital del IESS Ambato? | 151,00 | 228 | 379,00 |
| 3 | ¿Se ejecuta en un 100% el presupuesto asignado por el Departamento Financiero | 0,00 | 2 | 2,00 |
| 4 | ¿Piensa usted la dotación financiera asignada por las autoridades para la adquisición de medicamentos es la adecuada? | 0,00 | 1 | 1,00 |
| | **TOTAL** | 271,00 | 490 | 761,00 |

**Tabla 15:** Frecuencias Observadas
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)

### 4.1.4.9 Recuento Frecuencias Esperadas

El valor de las frecuencias esperadas depende de la cantidad de personas que deberían contestar positivamente o negativamente una pregunta.

De forma general, en caso de no disponer esta información, las frecuencias esperadas se calculan multiplicando los valores de la fila y la columna dividida para el tal de datos:

**Frecuencias esperadas**

| N° | Alternativas | Categorías | | Total |
|---|---|---|---|---|
| | | Sí. | No. | |
| 1 | 3. ¿Considera usted que los medicamentos que necesita los encuentra en la farmacia de la Institución? | 135 | 244 | 379 |
| 2 | 9 ¿Cómo califica la atención brindada en el departamento de Farmacia del hospital del IESS Ambato? | 135 | 244 | 379 |
| 3 | ¿ Se ejecuta en un 100% el presupuesto asignado por el Departamento Financiero | 1 | 1 | 2 |
| 4 | ¿Piensa usted La dotación financiera asignada por las autoridades para la adquisición de medicamentos es la adecuada? | 0 | 1 | 1 |
| | **TOTAL** | 271 | 490 | 761 |

**Tabla 16** Frecuencias Esperadas
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)

### 4.1.4.10 Cálculo chi cuadrado

| N° | FO | FE | FO-FE | (FO-FE)2 | (FO-FE)2/FE |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 120 | 134,97 | -14,97 | 223,98 | 1,66 |
| 2 | 151 | 134,97 | 16,03 | 257,09 | 1,90 |
| 3 | 0 | 0,71 | -0,71 | 0,51 | 0,71 |
| 4 | 0 | 0,36 | -0,36 | 0,13 | 0,36 |
| 5 | 259 | 244,03 | 14,97 | 223,98 | 0,92 |
| 6 | 228 | 244,03 | -16,03 | 257,09 | 1,05 |
| 7 | 2 | 1,29 | 0,71 | 0,51 | 0,39 |
| 8 | 1 | 0,64 | 0,36 | 0,13 | 0,20 |
| **X2** | | | | | 7,19 |

**Tabla 17:** Cálculo del Chi Cuadrado
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)

**X2=** 4.30556

#### 4.1.4.11 Decisión Estadística

Como el estadístico chi cuadrado calculado es 7,19, es decir es mayor que el chi cuadrado tabla cuyo valor es 3.8415, con GL = 1 y un nivel $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1) que demuestra que la ejecución presupuestaria del departamento de Farmacia incide en la satisfacción de los Afiliados en el hospital del IESS en el año 2015

## 4.2 LIMITACIÓN DEL ESTUDIO

Las limitaciones del estudio es el difícil acceso a los software y programas que maneja el hospital, la poca colaboración de los afiliados al momento de realizar las encuestas.

## 4.3 CONCLUSIONES

- La descoordinación con departamentos involucrados con la adquisición de los medicamentos generan insatisfacción en los afiliados, este hecho se ve reflejado en varios oficios dirigidos a la dirección administrativa que respaldan la inconformidad del afiliado con respecto a los servicios que presta esta unidad de salud.
- El desconocimiento de leyes, resoluciones y políticas institucionales son factores que dificultan la ejecución presupuestaria y el normal desarrollo de planes y proyectos planificados en el Plan Anual de Contratación (PAC).
- La falta de procedimientos de control interno en el departamento de farmacia en lo referente a la recepción, revisión y custodia de los documentos habilitantes para la adquisición y dispensación de los medicamentos, provocan pérdida de tiempo y recursos para el Hospital.
- La usencia de profesionales capacitados ante el aumento considerable del número de afiliados generan sobrecarga laboral y demoras en los procesos vinculados con la dispensación de los medicamentos.
- La inadecuada ejecución presupuestaria y la ausencia de indicadores de gestión dificultan la cuantificación y evaluación de los objetivos organizacionales y operativos, por lo tanto es necesario ejecutar una auditoría de gestión, a fin de evaluar el nivel de

eficacia y eficiencia de las operaciones realizadas por el departamento de farmacia del hospital del IESS ambato.

- Los funcionarios no tienen una clara idea de las funciones, atribuciones y obligaciones inherentes al cargo, esto dificulta el normal funcionamiento de las unidades médicas y administrativas del Hospital.
- El aumento del número de afiliados y la falta de compromiso de la mayoría de médicos vinculados en la planificación inicial de los medicamentos, dificultan el normal funcionamiento de esta unidad de salud.
- No se efectuó una adecuada administración de los medicamentos ya que las personas designadas para el custodio del mismo, no realizaron las gestiones necesarias para evitar contar con medicamentos caducados.

## 4.4 RECOMENDACIONES

- Informar por escrito al personal de farmacia acerca de las funciones y atribuciones para los cuales fueron contratados, con el objeto de que al final de cada año se pueda evaluar el nivel de cumplimento de las funciones y actividades realizadas por cada una de los funcionarios que laboran en el departamento de Farmacia.
- Realizar reuniones mensuales con las autoridades y los departamentos encargados de gestionar la ejecución de planes, procesos y actividades, con el objeto de sociabilizar el nivel de cumplimiento de dichos procedimientos y detectar errores en los procesos de contratación de bienes y servicios.
- Antes de empezar a desarrollar sistemas que se enfoquen en mejorar los proceso en la institución, es muy recomendable que se analicen todos los aspectos que esto implica, como la disponibilidad económica del hospital, el número de personas requeridas para la implementaciones de nuevos procesos, las leyes acuerdos y resoluciones que podrían afectar la ejecución de nuevos procesos.

- implantar objetivos operativos que permitan alcanzar las metas institucionales, con el objeto de evaluar y sancionar el no cumplimiento de los mismos.

- Es muy recomendable que se practique una auditoría de gestión a los procesos de adquisición y dispensación de medicamentos, para lograr evaluar la eficiencia y eficacia de la los distintos metodos de control interno, medios de operación y el uso de los recursos humanos y materiales.
- Es importante que se realice una adecuada planificación a fin de optimizar el uso de los recursos económicos del Hospital, invirtiendo en lo que realmente sea necesario evitando así la sobreestimaciones de los gastos.
- Es conveniente dar seguimiento a la documentación e identificar la existencia de procesos tardíos y de ser el caso verificar los motivos por los cuales se retrasaron dichos procesos.
- Se recomienda coordinar con las autoridades pertinentes a fin de que se haga llegar los recursos económicos necesarios para mejorar la calidad en los servicios presentados al asegurado por parte del Departamento de farmacia.
- Establecer un sistema de control en los procesos relacionados con la compra de medicamentos, afín de que se cuente con el stock suficiente para satisfacer la demanda existente, a más de ellos se recomienda designar a profesionales capacitados para consolidar y ejecutar el Plan Operativo Anual de las distintas unidades con las que cuenta el hospital.

# CAPÍTULO V

## 5. PROPUESTA DE SOLUCIÓN

## 5.1 METODOLOGÍA DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN

### 5.1.1 DATOS INFORMATIVOS

**Tema de la propuesta:**

Diagnosticar a través de una auditoria de gestión, cuáles son los principales factores que afectan el normal funcionamiento de la ejecución presupuestaria, con el fin de proponer las recomendaciones necesarias para mejorar el servicio a los afiliados.

**Ubicación y actividades principales del Hospital:**

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cuenta con ochenta y cuatro unidades médicas. El Hospital del I.E.S.S. de Ambato es una Unidad Médica de Nivel II, se encuentra ubicado en la ciudad de Ambato, en el sector de Atocha en la Av. Rodrigo Pachano y Edmundo Martínez, su actividad principal es ser una empresa prestadora de servicios de salud, dotadas de autonomía administrativa y financieras y se rige a través del sistema único de Presupuestos.

**Tiempo estimado de ejecución:**

Para el desarrollo de la propuesta se requerirá de un tiempo estimado de 5 meses, en el periodo entre el 01 de abril del 2016, al 31 de Octubre del 2016.

### 5.1.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

El Dispensario de fármacos fue creado con el objeto de garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos seguros y eficaces que respondan a las necesidades y expectativas de los afiliados**.**

Esta evaluación permite evaluar, controlar y monitorear la gestión del recurso público, por ello es importante que se realice una adecuada planificación y ejecución de las actividades, planes y objetivos.

### 5.1.3 JUSTIFICACIÓN

Una vez concluidas las cuatro etapas del presente trabajo de investigación con el tema: La asignación presupuestaria asignada al departamento de farmacia y la satisfacción de los afiliados, se llegó a la conclusión de que la falta de procedimientos de control interno, en el departamento de farmacia en lo referente a la adquisición y dispensación de los medicamentos, provocan pérdida de tiempo y recursos en el Hospital.

La implementación de una auditoria de gestión al departamento de farmacia se justifica ante la evidente descoordinación de los procesos de atención al cliente, el desconocimiento de resoluciones y políticas institucionales, la falta de procedimientos de control interno y la usencia de un personal capacitado.

El propósito de esta auditoría de gestión es contribuir con la mejora del sistema de gestión y desempeño del personal, determinar la efectividad del sistema de gestión y evaluar la compatibilidad y alineación de los objetivos de la organización con respecto a los objetivos planificados por el departamento de farmacia.

Con la aplicación de esta metodología se podrán generar resultados que permitirán diseñar procedimientos para mejorar las actividades diarias del hospital, a más de ello servirá como una fuente estadística para investigaciones futuras.

### 5.1.4 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA

Evaluar el sistema de control interno, los planes y los objetivos establecidos por el Departamento de Farmacia, con el fin de proponer recomendaciones o acciones a futuro que permitan el mejoramiento continuo para la entidad.

#### 5.1.4.1. Objetivos Específicos

- Obtener la información necesaria con respecto a la Planificación Estratégica con el fin de determinar la efectividad del sistema de control interno aplicados por el departamento de Farmacia, mediante la implementación y evaluación de cuestionarios control Interno.
- Desarrollar el archivo de Planificación Específica, a fin de evaluar los procesos de control interno efectuados por el Departamento de Farmacia con respecto a la adquisición y dispensación de los medicamentos.
- Identificar los procedimientos que se manejan en el departamento de Farmacia mediante la ejecución del trabajo de campo, con el objeto de identificar posible inconsistencia y demoras en los procesos que se manejan en el departamento de farmacia.
- Desarrollar un informe de auditora de gestión, mediante el analisis de los principales hallazgos encontrados en el departamento de Farmacia, con el fin de sugerir recomendaciones que contribuyan con el mejoramiento continuo del Hospital.

## 5.2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN.

# AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA AL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL DEL IESS AMBATO



| Elaborador por : | Revisado por: |
|---|---|

| | |
|---|---|
| **VSWR** | **31/05/2016** |
| **Fecha :** | **Fecha :** |
| **TG** | **16/08/2016** |

# FASE I: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

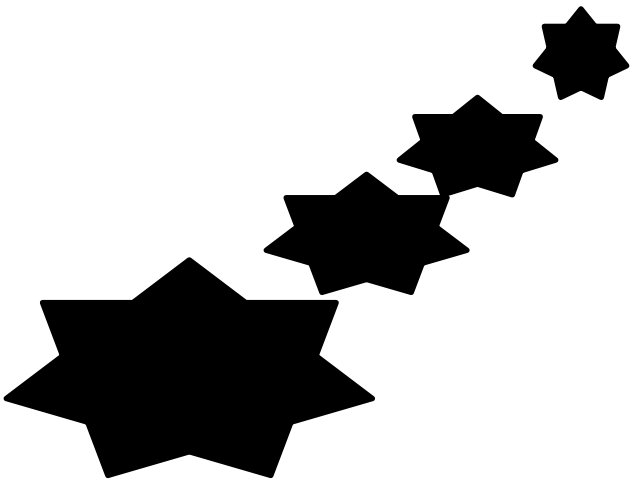
# FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

# FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

# FASE IV: INFORME DE RESULTADOS

| Elaborador por : | Revisado por: |
|---|---|
| VSWR | 31/05/2016 |
| Fecha : | Fecha : |
| TG | 16/08/2016 |

# FASE I: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA



| Elaborador por : | Fecha : |
|---|---|
| VSWR | 01/08/2016 |
| Revisado por: | Fecha : |
| TG | 19/08/2016 |

# ARCHIVO PERMANENTE

## ÍNDICE


***AP 1. VISIÓN SISTÉMICA***

***AP 1.1. FACTORES INTERNOS***

***AP 1.1.1*** Antecedentes

***AP 1.1.2*** Base Legal

***AP 1.1.3*** Reseña Histórica

***AP 1.1.4*** Estructura Orgánica

***AP 1.1.5*** Políticas

***AP 1.1.6*** Procedimientos

***AP 1.2. FACTORES DEL ENTORNO***

***AP 1.2.1. ENTORNO PRÓXIMO***

***AP 1.2.1.1*** Proveedores

***AP 1.2.1.2*** Clientes

***AP 1.2.1.3*** Competidores

***AP 1.2.2. ENTORNO REMOTO***

***AP 1.2.2.1*** Fuerzas económicas

***AP 1.2.2.2*** Fuerzas sociales

***AP 1.2.2.3*** Fuerzas culturales

***AP 1.2.2.5*** Fuerzas tecnológicas

***AP 2. VISIÓN ESTRATÉGICA***

***AP 2.1 PLAN ESTRATÉGICO***

***AP 2.1.1*** Visión, Misión

***AP 2.1.2*** Objetivos estratégicos

***AP 2.1.3*** Mapa de Procesos

**AP 2.1.4** Flujogramas

**AP 1.** **VISIÓN SISTÉMICA**

**AP 1.1.** **FACTORES INTERNOS**

**AP 1.1.1** **ANTECEDENTES:**

**AP 1.1.1 1/1**

El hospital del IESS Ambato fue creado en el año 1938, El Hospital IESS Ambato es una Institución fundada para satisfacer las necesidad de los afiliados, contado para ello con equipos de primer nivel y profesionales capacitados en todas sus áreas.

"En el gobierno del Ing. León Febres Cordero se diseñó con técnicos de la institución y tenían la misión de convertir al Hospital en el primer centro de referencia de especialidades con tecnología de punta incluido helipuerto en la circunscripción territorial del centro del país." (Comité de la Planificación Estratégica del Hospital del IESS)

"En 1996 el Hospital es utilizado inicialmente solo la planta baja con el servicio de Consulta externa y en 1999 se amplió al tercer piso con el servicio de Hospitalización. Para el año 2005 se incorpora el 4to piso compartido con especialidades clínico quirúrgicas." (Comité de la Planificación Estratégica del Hospital del IESS)

"A partir del segundo trimestre del 2011 por encargo de las autoridades centrales y por gestión de las autoridades de ese momento se consigue la ampliación y equipamiento de

la totalidad del edificio y se crean nuevos servicios llegando a tener un número de 211 camas en funcionamiento." (Comité de la Planificación Estratégica del Hospital del IESS).

| | |
|---|---|
| **Elaborador por : VSWR** | **Fecha : 02/08/2016** |
| **Revisado por: TG** | **Fecha : 19/08/2016** |

## AP 1.1.2 BASE LEGAL

**AP 1.1.2**
**1/1**

Los Sistema de Auditoria de Gestión dentro de las instituciones públicas, deben ser aplicados Según la (Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, N° 337, 1967) art 3, con el objetivo de evaluar y mejorar la eficiencia y efectividad de la administración pública.

Según resolución interna número 056 expedida el 26 de enero del 2000, en el cual se contempla el reglamento General de las Unidades médicas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), en el cual se contempla al Hospital del IESS como una unidad médica de clase 2, la cual prestara servicios de atención médica de hospitalización y ambulatoria, en las especialidades de cirugía, clínica y cuidado interno infantil, medicina crítica y auxiliares de diagnóstico y tratamiento.

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y asesoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización; evalúa el sistema de control interno, los procesos administrativos, técnicos, ambientales, financieros, legales, operativos, estratégicos y gestión de riesgos. (NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES)



| | |
|---|---|
| **Elaborador por :** | **Fecha :** |

| VSWR | 02/08/2016 |
|---|---|
| Revisado por: | Fecha : |
| TG | 19/08/2016 |

**AP 1.1.3 RESEÑA HISTORICA**

**AP 1.1.3 1/1**

Decreto Ejecutivo Nº 018 publicado en el Registro Oficial Nº 591 del 13 de marzo de 1928. El gobierno del doctor Isidro Ayora Cueva, mediante Decreto Nº 018, del 8 de marzo de 1928, creó la Caja de Jubilaciones y Montepío Civil, Retiro y Montepío Militares, Ahorro y Cooperativa, institución de crédito con personería jurídica, organizada que de conformidad con la Ley se denominó Caja de Pensiones

La Ley consagró a la Caja de Pensiones como entidad aseguradora con patrimonio propio, diferenciado de los bienes del Estado, con aplicación en el sector laboral público y privado.

Su objetivo fue conceder a los empleados públicos, civiles y militares, los beneficios de Jubilación, Montepío Civil y Fondo Mortuorio. En octubre de 1928, estos beneficios se extendieron a los empleados bancarios.

AÑO 1935: INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN

En octubre de 1935 mediante Decreto Supremo No. 12 se dictó la Ley del Seguro Social Obligatorio y se crea el Instituto Nacional de Previsión, órgano superior del Seguro Social que comenzó a desarrollar sus actividades el 1º de mayo de 1936. Su finalidad fue establecer la práctica del Seguro Social Obligatorio, fomentar el Seguro Voluntario y ejercer el Patronato del Indio y del Montubio.

En la misma fecha inició su labor el Servicio Médico del Seguro Social como una sección del Instituto.

**Fuente:** (Página oficial de la institución IESS, 2016)

| **Elaborador por :** | **Fecha :** |
|---|---|
| **VSWR** | **02/08/2016** |
| **Revisado por:** | **Fecha :** |
| **TG** | **19/08/2016** |

## AP 1.1.4 ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL HOSPITAL

**AP 1.1.4 1/1**

**NIVEL DIRECTIVO:**

**DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

**DIRECCIÓN MÉDICA**

**NIVEL ASESOR:**

**COMITÉS DEL FARMACOLOGIA**

- Comité de historias clínicas
- Comité de farmacología
- Comité de Abastecimientos
- Comité Ejecutivo
- Comité de educación hospitalaria

**NIVEL TÉCNICO**

**DIRECCIONES TÉCNICAS**

- Dirección hospitalización y Ambulatoria
- Dirección de medicina Crítica
- Dirección de Auxiliares y diagnóstico y tratamiento

**NIVEL DE APOYO**

**JEFATURAS DE APOYO**

**a) Servicios generales**

- Dietética y nutricia
- Esterilización
- Lavandería
- Ambulancia y Mantenimiento de Edificios
- Seguridad y guardianía

**b) Financiera**

- Presupuestos y Contabilidad
- Facturación y consolidación
- Recaudación y pagos

**c) Asistencia Administrativa**

- Recursos humanos
- Adquisición Materiales y Suministros
- Control de inventarios
- Informática y Estadística
- Archivo y reproducción de Documentos
- Mantenimiento y servicios de telefonía y comunicación

**d) Farmacia**

- Bodega
- Ventanilla

**Gráfico 20: Estructura orgánica**
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** Planificación Estratégica del Hospital del IESS.

| Elaborador por : | Fecha : |
|---|---|
| VSWR | 02/08/2016 |
| Revisado por: | Fecha : |
| TG | 19/08/2016 |

## AP 1.1.5 Políticas

- La selección y programación de medicamentos se elaborará de acuerdo al Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos; perfil Epidemiológico; consumos históricos y necesidades existentes en la Unidad de Salud.
- Asegurar que las adquisiciones sean eficientes cuyos pedidos deben basarse en una estimación fiable de la necesidad real en el sector público
- Garantizar que los medicamentos adquiridos cumplan con especificaciones técnicas estipuladas en documentos contractuales y reglamentos vigentes
- Establecer mecanismos de control garantizando el uso adecuado de los medicamentos Psicotrópicos y Estupefacientes.
- Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de la farmacia.
- Contribuir a mejorar la salud de la población a través de una correcta y efectiva dispensación de medicamentos.
- Asegurar que el medicamento sea entregado en la forma correcta de acuerdo a fármaco; dosificación y cantidad.
- Contribuir a mejorar la salud de la población a través de una correcta y efectiva dispensación de medicamentos.
- Evitar la acumulación de medicamentos en los Servicios de Hospitalización disminuyendo el desperdicio, deterioro y la pérdida del fármaco aumentando la reutilización y optimización de recursos.
- Asegurar que la Farmacia disponga siempre de las cantidades suficientes de medicamentos para satisfacer las necesidades de la Unidad de Salud.

**Fuente:** (Comité de la Planificación Estratégica del Hospital del IESS)

| Elaborador por : | Fecha : |
|---|---|
| VSWR | 02/08/2016 |
| Revisado por: | Fecha : |
| TG | 19/08/2016 |

# PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE FARMACIA

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
**HOSPITAL IESS AMBATO**

| | |
|---|---|
| **UNIDAD ADMINISTRATIVA:** HOSPITAL DEL IESS AMBATO | **UNIDAD RESPONSABLE:** FARMACIA DEL IESS AMBATO |
| **PROCESO** | SELECCIÓN Y PROGRAMACION DE MEDICAMENTOS |
| **POLITICA** | La selección y programación de medicamentos se elaborará de acuerdo al Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos; perfil Epidemiológico; consumos históricos y necesidades existentes en la Unidad de Salud. |
| **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES** |
| Médicos | Presentar las necesidades de medicamentos existentes en los diferentes servicios del Hospital. |
| Farmacéutico | Llevar un historial del consumo mensual de fármacos y determinar el promedio de consumos mensual. |
| Comité de Farmacología | Solicitar el Perfil Epidemiológico. |
| Comité de Farmacología | Seleccionar los medicamentos que se encuentran dentro del CNMB vigente. |
| Comité de Farmacología | Programar cantidades para cada fármaco seleccionado considerando un porcentaje de incremento. |
| Comité de Farmacología | Solicitar aprobación de la Programación. |

**Tabla 18: Selección y programación de medicamentos**
**Elaborado por:** Cruz, Pino (2015)
**Fuente:** Planificación Coordinación de farmacia

| Elaborador por : | Fecha : |
|---|---|
| VSWR | 02/08/2016 |
| Revisado por: | Fecha : |
| TG | 19/08/2016 |

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
**HOSPITAL IESS AMBATO**

| | |
|---|---|
| **UNIDAD ADMINISTRATIVA:** HOSPITAL DEL IESS AMBATO | **UNIDAD RESPONSABLE:** FARMACIA DEL IESS AMBATO |
| **PROCESO** | ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS |
| **POLITICA** | Asegurar que las adquisiciones sean eficientes cuyos pedidos deben basarse en una estimación fiable de la necesidad real en el sector público |
| **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES** |
| Coordinador de farmacia | Elaborar pedido de compra considerando: Saldos existentes en bodega; consumo promedio mensual y asignación presupuestaria. |
| Coordinador de farmacia | Mensualmente revisar las existencias de los medicamentos; para no romper stock, en base al consumo y su tendencia. |
| Coordinador de farmacia | Comunicar al Comité de Farmacología las existencias de medicamentos y la necesidades del nuevas programaciones |

**Tabla 19: Adquisición de medicamentos**
**Elaborado por:** Cruz, Pino (2015)
**Fuente:** Planificación Coordinación de farmacia

| Elaborador por : | Fecha : |
|---|---|
| VSWR | 03/08/2016 |
| Revisado por: | Fecha : |
| TG | 19/08/2016 |

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
**HOSPITAL IESS AMBATO**

**AP 1.1.6 3/6**

| | |
|---|---|
| **UNIDAD ADMINISTRATIVA:** HOSPITAL DEL IESS AMBATO | **UNIDAD RESPONSABLE:** FARMACIA DEL IESS AMBATO |
| **PROCESO** | RECEPCIÓN DE MEDICAMENTOS |
| **POLITICA** | Garantizar que los medicamentos adquiridos cumplan con especificaciones técnicas estipuladas en documentos contractuales y reglamentos vigentes |
| **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES** |
| Coordinador de farmacia | Revisar la documentación técnica: Certificado de Registro Sanitario; Certificado Sanitario de provisión de medicamentos: Certificado de Análisis de Control de calidad Vigentes. |
| Coordinador de farmacia | Llenar la ficha técnica para control post Registro nivel 1 :Verificando que el medicamento cumpla con todas las especificaciones técnicas |
| Coordinador de farmacia | Verificar los envases primarios; secundarios y terciarios así como las características organolépticas de los medicamentos. |
| Coordinador de farmacia | Aprobar o Rechazar el medicamento si no cumple con las especificaciones estipuladas en los documentos contractuales |
| Coordinador de farmacia | Revisar las temperaturas de los medicamentos de cadena de frío. |

**Tabla 20: Recepción de medicamentos**
**Elaborado por:** Cruz, Pino (2015)
**Fuente:** Planificación Coordinación de farmacia

| Elaborador por : | Fecha : |
|---|---|
| VSWR | 03/08/2016 |
| Revisado por: | Fecha : |
| TG | 19/08/2016 |

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
**HOSPITAL IESS AMBATO**

| | |
|---|---|
| **UNIDAD ADMINISTRATIVA:** HOSPITAL DEL IESS AMBATO | **UNIDAD RESPONSABLE:** FARMACIA DEL IESS AMBATO |
| **PROCESO** | DISPENSACION DE FÁRMACOS A PACIENTES AMBULATORIOS EN CONSULTA EXTERNA |
| **POLITICA** | Contribuir a mejorar la salud de la población a través de una correcta y efectiva dispensación de medicamentos. |
| **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES** |
| Auxiliar de farmacia | Solicitar la cédula de identidad del paciente para la atención. |
| Auxiliar de farmacia | Revisar la orden médica generada en el As400. |
| Auxiliar de farmacia | Imprimir la orden médica y entregar al paciente para que registre su firma. |
| Auxiliar de farmacia | Poner el sello y la firma del responsable del despacho en cada receta. |
| Auxiliar de farmacia | Colocar la receta en su lugar y tomar el fármaco. |
| Auxiliar de farmacia | Entregar la medicación al paciente con verificación conjunta. |
| Auxiliar de farmacia | Registrar diariamente el número de atenciones realizadas y recetas atendidas. |

**Tabla 21:** Dispensación de fármacos a pacientes ambulatorios en consulta externa
**Elaborado por:** Cruz, Pino (2015)
**Fuente:** Planificación Coordinación de farmacia

| VSWR | 03/08/2016 |
|---|---|
| Revisado por: | Fecha : |
| TG | 19/08/2016 |

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
**HOSPITAL IESS AMBATO**

**AP 1.1.6 5/6**

| | |
|---|---|
| **UNIDAD ADMINISTRATIVA:** HOSPITAL DEL IESS AMBATO | **UNIDAD RESPONSABLE:** FARMACIA DEL IESS AMBATO |
| **PROCESO** | DISPENSACION DE LA MEDICACIÓN PARA PACIENTES HOSPITALIZADOS |
| **POLITICA** | Contribuir a mejorar la salud de la población a través de una correcta y efectiva dispensación de medicamentos. |
| **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES** |
| Auxiliar de farmacia | Buscar órdenes médicas generadas en el AS400 por dependencias a partir de las 9:00AM. |
| Auxiliar de farmacia | Revisar la orden médica Generada en el As400 y determinar errores de Prescripción y de ser necesario comunicar al farmacéutico para validación. |
| Auxiliar de farmacia | Imprimir las órdenes de despacho del sistema AS400. |
| Auxiliar de farmacia | Distribuir los fármacos en cada cajetín del coche de medicación (rotulado por el número de cama) de acuerdo al listado de pacientes enviado por cada Servicio de Hospitalización. |
| Auxiliar de farmacia | Registrar el sello del despachador y la firma de quien retira la medicación en las ordenes de despacho al igual que en las recetas especiales. |
| Auxiliar de farmacia | Almacenar las órdenes médicas por fecha. |

**Tabla 22:** Dispensación de la medicación para pacientes hospitalizados
**Elaborado por:** Cruz, Pino (2015)
**Fuente:** Planificación Coordinación de farmacia

| | |
|---|---|
| **UNIDAD ADMINISTRATIVA:** HOSPITAL DEL IESS AMBATO | **UNIDAD RESPONSABLE:** FARMACIA DEL IESS AMBATO |
| **PROCESO** | ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS DESDE LA BODEGA GENERAL A FARMACIA |
| **POLITICA** | Asegurar que la Farmacia disponga siempre de las cantidades suficientes de medicamentos para satisfacer las necesidades de la Unidad de Salud. |
| **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES** |
| ESTIBADOR | Contar la medicación entregada por el Guardalmacén de la Requisición Interna |
| ESTIBADOR | Trasladar la medicación desde bodega central a farmacia |
| AUXILIAR DE FARMACIA | Verificar cantidades entregadas |
| ESTIBADOR | Reponer diariamente la medicación en las estanterías de las dos farmacias. |
| ESTIBADOR | Revisar fechas de caducidad y comunicar al Farmacéutico |

**Tabla 23:** Abastecimiento de medicamentos desde la bodega general a farmacia
**Elaborado por:** Cruz, Pino (2015)
**Fuente:** Planificación Coordinación de farmacia

## AP 1.2. FACTORES DEL ENTORNO



## AP 1.2.1. ENTORNO PRÓXIMO

### AP 1.2.1.1 Proveedores

**CASAS COMERCIALES – MEDICINAS-**

**CORREOS ELECTRÓNICOS**

| Correos electrónicos | Casa comercial |
|---|---|
| edcastillo <edcastillo@leterago.com.ec>, | LETERAGO DEL ECUADOR |
| María Belén Aguilera <mariabelen.aguilera@fresenius-kabi.ec>, | MEDISUMI |
| xavico_sn@hotmail.com, | GINSBERG |
| kiqebiosalazar@hotmail.com, | GINSBERG |
| Fabricio García <fgarcia@tecnofarma.com.ec>, | TECNOFARMA |
| bosbyron1@yahoo.com, | |
| ccaicedo@siegfried.com.ec, | SIEGFRIED |
| Jorge.Salcedo@pfizer.com, | PFIZER |
| "FERBOVASA CIA. LTDA." <ferbovasa@hotmail.com>, | FERBOVASA |
| frosero@chalver.com.ec, | CHALVER |
| acuevas@biopasgroup.com, | BIOPAS |
| Danny Rubio <drubio@enfarma.gob.ec>, | ENFARMA |
| Freddy Sigcho <fsigcho@enfarma.gob.ec>, | ENFARMA |
| iter.preciado@quifatex.com, | QUIFATEX |
| alexis.espin@gybamedica.com, | GYBAMEDICA Y OXIALFARM |
| Andrés Rivera Borja <andres.riveraborja@gmail.com>, | HOSPIMEDIKKA |
| nilito81@hotmail.com, | HOSPIMEDIKKA |
| dmedico@farmayala.com, | FARMAYALA |

| | |
|---|---|
| ventas@tofis.com.ec, | TOFIS |
| sunpharma.ecuador@gmail.com, | SUNPHARMA |
| sbarrera@medicament.com.ec, | MEDICAMENTA |
| pdelgado@berkanafarma.com, | BERKANAFARMA |
| paola.andrade@sandoz.com, | SANDOZ |
| qventas@qariston.com, | QUIMICA ARISTON |
| liutfabian@brandt.com.ec | |

**Tabla 24:** Casas comerciales – medicinas
**Elaborado por:** Cruz, Pino (2015)
**Fuente:** Planificación Coordinación de farmacia

| | |
|---|---|
| **Elaborador por : VSWR** | **Fecha03/08/2016** |
| **Revisado por: TG** | **Fecha 19/08/2016** |

**AP 1.2.1.2 1/1**

### *AP 1.2.1.2* Clientes

- Afiliados del IESS

### *AP 1.2.1.3* Competidores

- Farmacias Económicas
- Farmacia Cruz Azul
- Farmacia Popular
- Farmacia Ambato
- Farmacia Gavilanes
- Farmacia Sanasana
- Farmacia Las Acacias
- Farmacia Internacional
- Farmacia San Cristóbal
- Farmacia Popular El Rosario
- Farmacia Y Comisariato Procubana
- Farmacia Oscus Ltda.

## *AP 1.2.2. ENTORNO REMOTO*

**AP 1.2.2.1 1/1**

### *AP 1.2.2.1* Fuerzas económicas

En el ecuador vivimos entre ajustes financieros y ajustes macro-económicos que afectan a los ingresos del Estado, los ingresos fiscales han ido aumentado pero el estado sigue tan pobre con antes, continua reclamando más recursos y teniendo un déficit que puede tomarse inmanejable, mientras tanto en el ecuador sentimos que los servicios recibidos no guardan relación con el aporte que hacen las personas.

**Fuente:** (Dr.CPA. Ramiro puga, 2010)

**AP 1.2.2.1 1/1**

### *AP 1.2.2.2* Fuerzas sociales

**Desempleo**

"Para marzo de 2016, la tasa de desempleo tiene incrementos anuales estadísticamente significativos a nivel nacional y urbano. La tasa nacional de desempleo fue de 5,7%, un incremento de 1,9 puntos porcentuales respecto al mismo periodo del año anterior (3,8%). A nivel urbano se registra un incremento de 2,5; a nivel rural la variación anual no significativa es de 0,5". (Reporte de Economía Laboral, 2014)

**Subempleo**

"En marzo de 2016, el subempleo a nivel nacional fue de 17,1%, 3,8 puntos más que el mismo periodo del 2015; a nivel urbano también registró un 17,1% y un incremento de 5,2 puntos, respecto a marzo 2015; a nivel rural registró un incremento de un punto porcentual, pasando de 16,2% a 17,2%, entre marzo 2015 y marzo 2016. Las variaciones anuales a nivel nacional y urbano son estadísticamente significativas, no así la variación en el área rural". (Reporte de Economía Laboral, 2014).

**AP 1.2.2.3 1/1**

### *AP 1.2.2.3* Fuerzas culturales

"Existen oportunidades para participar en la gobernanza de la cultura a nivel nacional, así como regional y local. Mientras que Ecuador tiene un resultado de 0.95/1 para la participación de profesionales de la cultura, se estableció una puntuación ligeramente inferior de 0.85/1 para la participación de las minorías principalmente porque algunas oportunidades de participación no son permanentes para ese grupo de personas. Desde los cambios constitucionales del 2008, en Ecuador se ha incorporado la participación social como uno de los ejes transversales de la planificación institucional, y constituye la cuarta Función del Estado. Para garantizar el ejercicio de la participación y para que los individuos y las comunidades sean capaces de influir en la toma de decisiones sobre las leyes, políticas y medidas que les conciernen, el gobierno ha delineado una serie de mecanismos y órganos."

**Fuent**e: (UNESCO, 2012)

**AP 1.2.2.5 1/1**

### *AP 1.2.2.5* Fuerzas tecnológicas

"La promoción del acceso y del uso de las nuevas tecnologías puede jugar un papel significativo en la promoción de la creatividad y la diversidad cultural, favoreciendo el acceso a contenidos culturales y fuentes de inspiración como espacios colaborativos y de intercambio. El desarrollo de las tecnologías de la información, y en particular Internet, está transformando de manera significativa la forma en que las personas acceden, crean, producen y difunden contenidos e ideas culturales, influyendo en las oportunidades de las personas para acceder y participar en la vida cultural. Estas cifras ponen de manifiesto las barreras actuales existentes para disfrutar en igualdad de condiciones de esta forma de comunicación, y vías para el diálogo y la participación cultural. El Plan Nacional para el Buen Vivir (2009-2013) estableció metas para abordar esta cuestión, con el objetivo fijado para 2013 de llegar al 55% de los establecimientos educativos rurales, al 100% de los establecimientos educativos urbanos, y alcanzar el 50% de hogares con acceso a teléfono fijo."

Fuente: (UNESCO, 2012)

*AP 2. VISIÓN ESTRATÉGICA*

**AP 2.1.1 1/1**

*AP 2.1 PLAN ESTRATEGICO*

*AP 2.1. 1* **MISIÓN, VISIÓN**

**MISIÓN**

**"**Garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos seguros y eficaces que respondan las necesidades de nuestra unidad de Salud. (Comité de la Planificación Estratégica del Hospital del IESS).

**VISIÓN**

"Mejorar las buenas prácticas de la farmacia cuyas acciones de la salud permite la entrega segura, expedita y oportuna con las exigencias de calidad de la farmacoterapia de los pacientes hospitalizados y ambulatorios que requieren de servicios y atención farmacéutica hospitalaria" (Comité de la Planificación Estratégica del Hospital del IESS).

## AP 2.1.2 OBJETIVOS ESTRATEGICOS

| AP 2.1.2 1/1 |
|---|

- Garantizar el acceso universal a los servicios con una atención de calidad, eficiente y equitativa a la población.
- Disponer de una infraestructura, equipamiento y medicamentos de acuerdo a los estándares definidos por la Autoridad Sanitaria Nacional y el cuadro de medicamentos básicos.
- Involucrar a los profesionales en la gestión de la red de servicios de Salud, aumentando su motivación, satisfacción y compromiso con la misión.
- Desarrollo una cultura de excelencia con el fin de optimizar el manejo de los recursos, y la rendición de cuentas.

**Fuente:** (Comité de la Planificación Estratégica del Hospital del IESS).

| | |
|---|---|
| **Elaborador por : VSWR** | **Fecha05/08/2016** |
| **Revisado por: TG** | **Fecha 19/08/2016** |

## AP 2.1.3 MAPAS DE PROCESOS

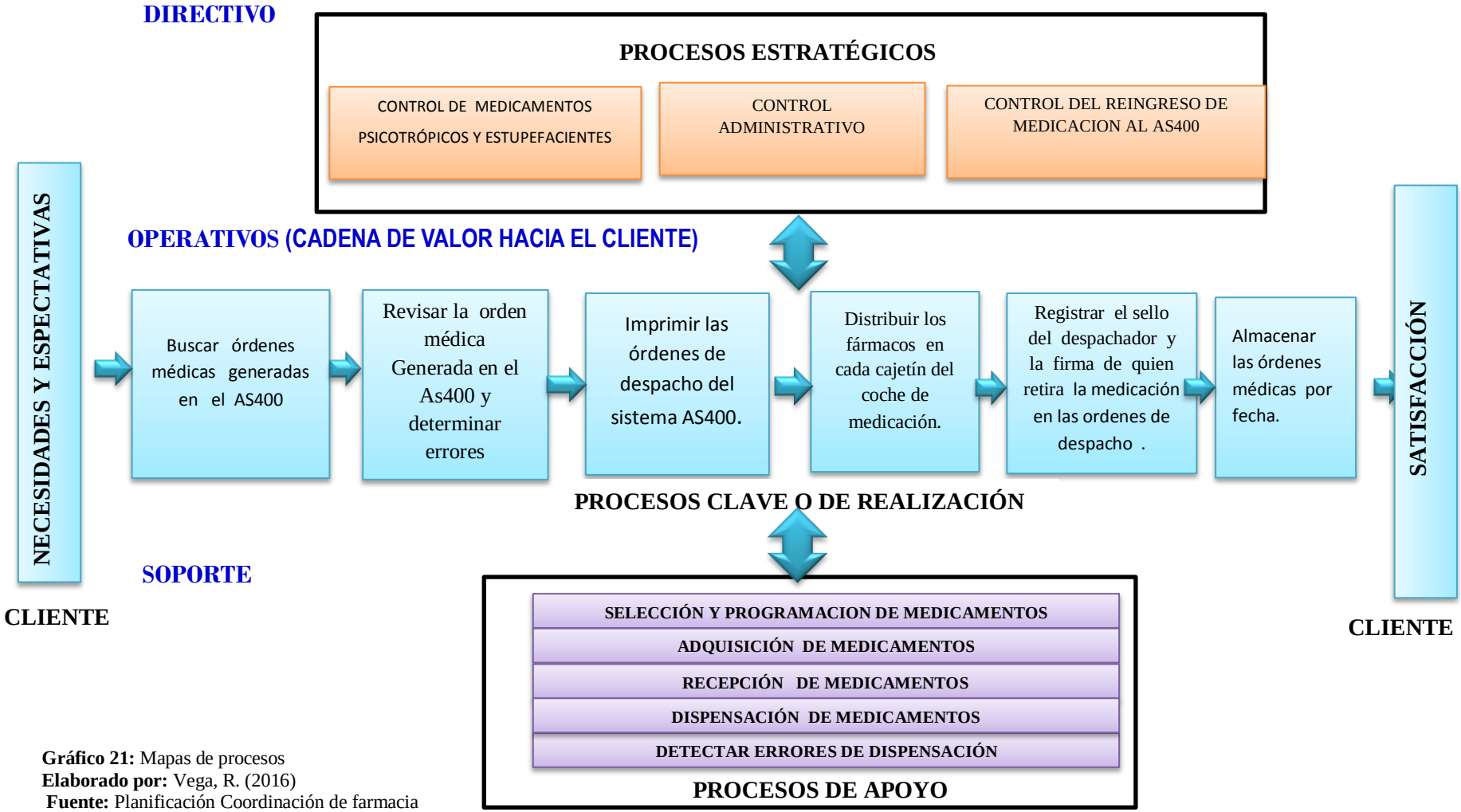



**Gráfico 21:** Mapas de procesos
**Elaborado por:** Vega, R. (2016)
**Fuente:** Planificación Coordinación de farmacia

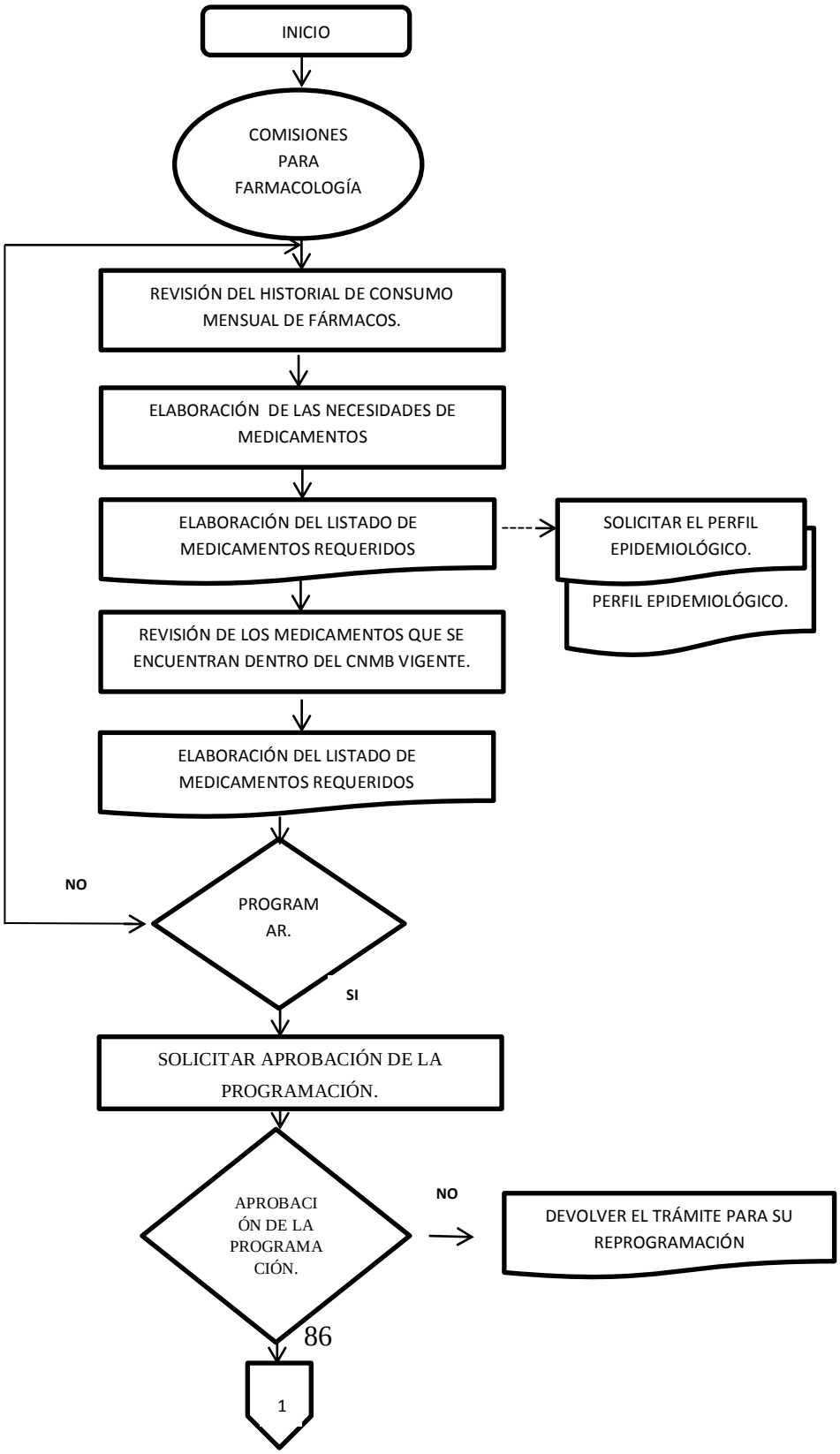
| | |
|---|---|
| **Elaborador por : VSWR** | **Fecha05/08/2016** |
| **Revisado por: TG** | **Fecha 19/08/2016** |

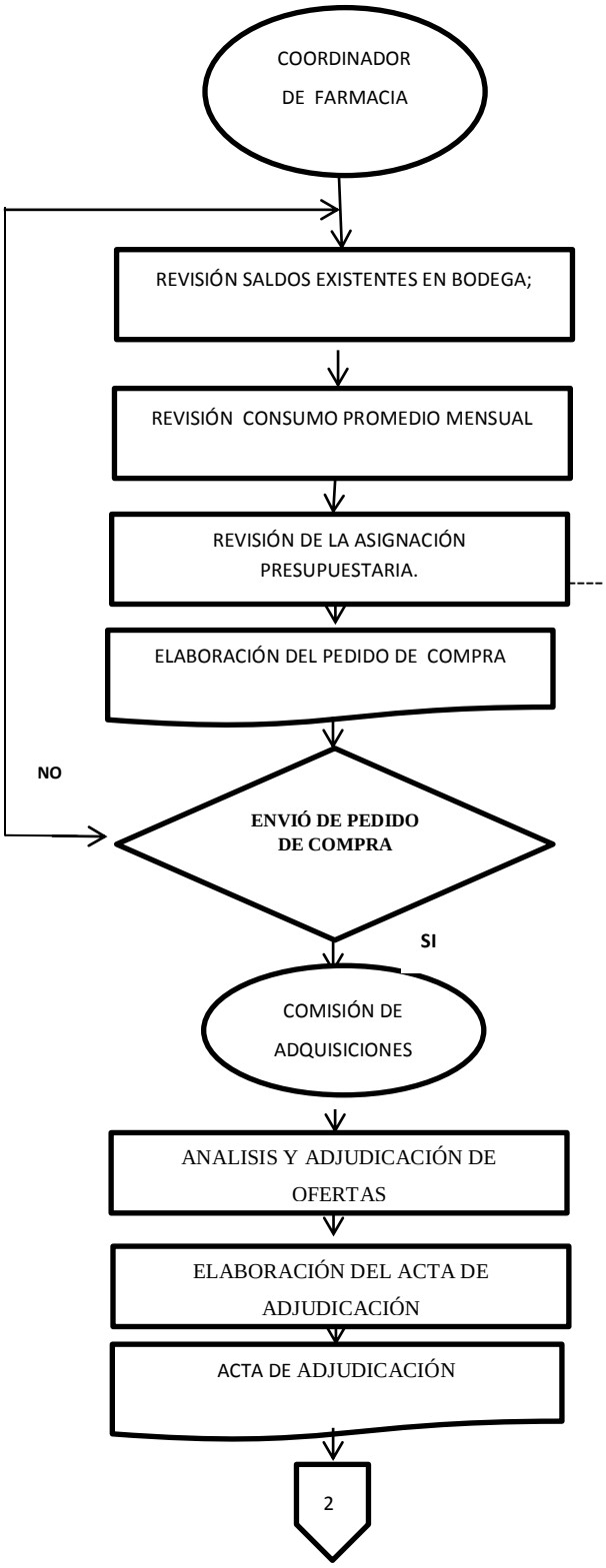
**AP 2.1.4 FLUJOGRAMAS**

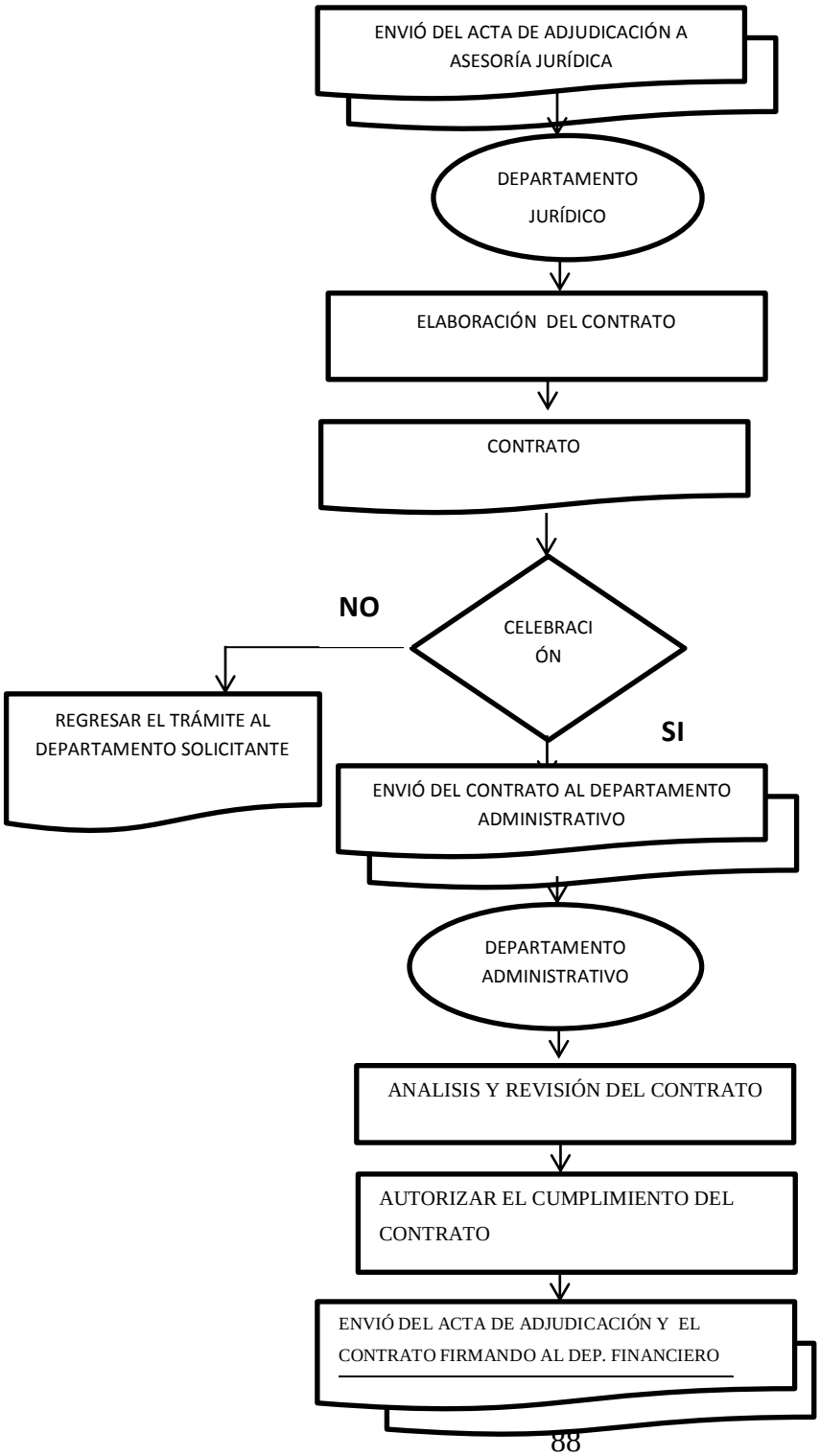
**AP 2.1.4**

**1/1**

## FLUJO GRAMA PARA LA ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS




COORDINADOR
DE FARMACIA
REVISIÓN SALDOS EXISTENTES EN BODEGA;
REVISIÓN CONSUMO PROMEDIO MENSUAL
REVISIÓN DE LA ASIGNACIÓN
PRESUPUESTARIA.
ELABORACIÓN DEL PEDIDO DE COMPRA
NO
ENVIÓ DE PEDIDO
DE COMPRA
SI
COMISIÓN DE
ADQUISICIONES
ANALISIS Y ADJUDICACIÓN DE
OFERTAS
ELABORACIÓN DEL ACTA DE
ADJUDICACIÓN
ACTA DE ADJUDICACIÓN
2


ENVIÓ DEL ACTA DE ADJUDICACIÓN A ASESORÍA JURÍDICA
DEPARTAMENTO JURÍDICO
ELABORACIÓN DEL CONTRATO
CONTRATO
CELEBRACIÓN
NO
REGRESAR EL TRÁMITE AL DEPARTAMENTO SOLICITANTE
SI
ENVIÓ DEL CONTRATO AL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
ANALISIS Y REVISIÓN DEL CONTRATO
AUTORIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO
ENVIÓ DEL ACTA DE ADJUDICACIÓN Y EL CONTRATO FIRMANDO AL DEP. FINANCIERO

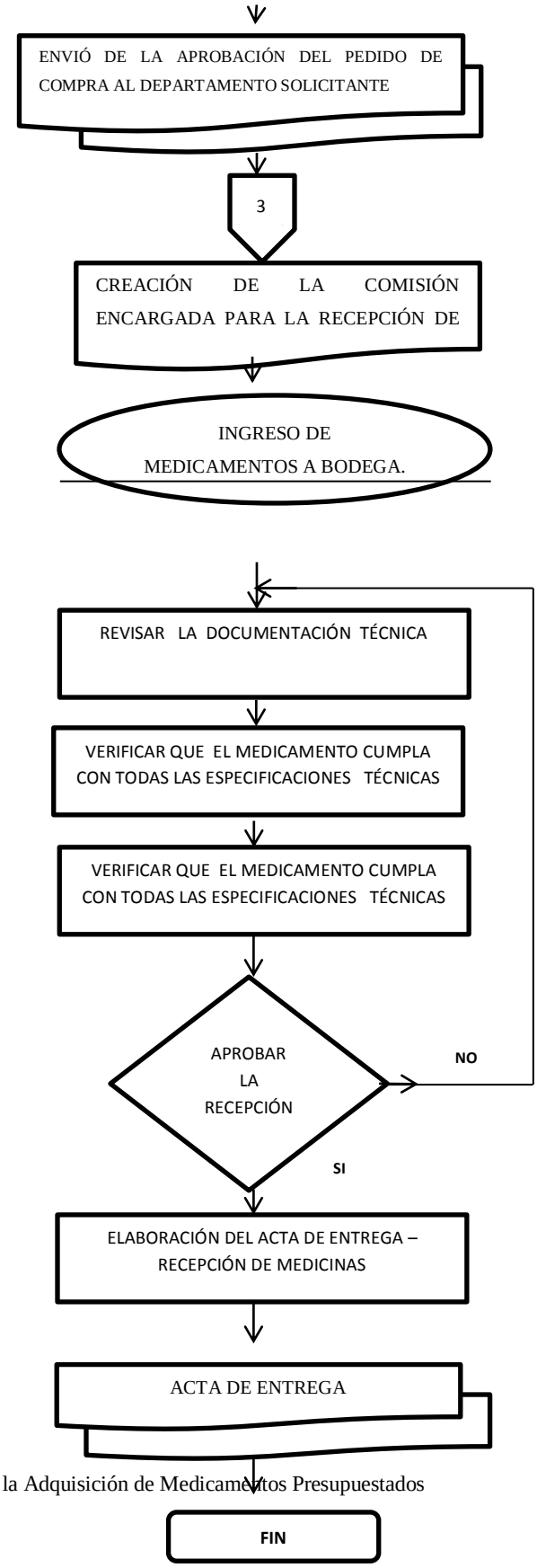



**Gráfico 22:** Flujogramas para la Adquisición de Medicamentos Presupuestados
**Elaborado por:** Vega, R. (2016)

**Fuente:** Planificación Coordinación de farmacia

## AP 2.1.4 ANALISIS FODA

| AP 2.1.4 1/2 |
|---|

### PRINCIPALES FORTALEZAS

- La empresa cuenta con un Manual de Funciones
- Existen procedimientos internos preestablecidos para la emisión y recepción de la documentación interna y externa del Hospital.
- El departamento de farmacia cuenta con buenas instalaciones.
- Planifican en función del presupuesto asignado.
- Existe un software enfocado al control de los medicamentos e insumos médicos.
- Existe un adecuado sistema de control de las existencias.
- Existe una adecuada distribución de las áreas destinadas para el almacenamiento de los medicamentos

**Fuente:** (Comité de la Planificación Estratégica del Hospital del IESS).

### PRINCIPALES DEBILIDADES

- No cuenta con un Organigrama funcional
- Excesiva carga Laboral
- No Existen objetivos, política y reglamentos internos enfocados al cumplimiento de metas institucionales.
- Poco control de las Órdenes generadas por el sistema S400.
- Dependencia con otras unidades de apoyo para la rotabilidad de los medicamentos e insumos médicos.
- No existe un adecuado control de los activos fijos.
- Toma de decisiones a nivel directivo para lineamientos en talento humano.
- Poca capacitación del personal.
- No existe una adecuada comunicación entre departamentos.

**Fuente:** (Comité de la Planificación Estratégica del Hospital del IESS)

| | |
|---|---|
| **Elaborador por : VSWR** | **Fecha05/08/2016** |
| **Revisado por: TG** | **Fecha 19/08/2016** |

AP
2.1.4
2/2

**PRINCIPALES OPORTUNIDADES**

- Mejorar la percepción de los afiliados en cuanto al servicio otorgado por el departamento de farmacia.
- La existencia de nuevas políticas públicas encaminadas al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Creación de manuales de procesos y procedimientos.
- Mejorar la planificación inicial (PAC) con el objeto de mitigar el riesgo de incurrir gastos innecesarios para la institución.
- Importante crecimiento económico del país.
- Disponibilidad de una mayor asignación Presupuestaria
- Amplio apoyo económico por parte del gobierno para el sector salud.
- El desarrollo de nuevos y mejores sistemas para el control adecuado de los medicamentos e insumos médicos.
- El desarrollo de un plan emergente para las implementaciones de nuevas instalaciones para el dispensario de fármacos.

**Fuente:** (Comité de la Planificación Estratégica del Hospital del IESS).

**PRINCIPALES AMENAZAS**

- La bodega de farmacia es propensa a sufrir daños externos, como fugas de agua, robos por parte del personal.
- Excesivo crecimiento del número de afiliados en Tungurahua.
- Surgimiento de nuevos brotes epidemiológicos.
- Ausencia de proveedores nacionales y extrajeron.
- Surgimiento de nuevas exigencias por parte de los organismos de control con respecto al cuidado y almacenamiento de los medicamentos e insumos médicos.

**Fuente:** (Comité de la Planificación Estratégica del Hospital del IESS).

## *AP 2.2 PLAN OPERATIVO*

| AP 2.2.1 1/1 |
|---|

### AP 2.2.1 OBJETIVOS OPERATIVOS

- Incrementar el porcentaje de Efectivización de recetas médicas, mediante la aplicación de procesos para detención de errores de dispensación.
- Incrementar la eficiencia en la entrega de medicamentos a los usuarios mediante la elaboración, mensual de informes de producción, consumos mensuales de medicamentos y reporte de la matriz obligatoria de fármacos.
- Incrementar el beneficio al paciente con el menor riesgo posible, mediante la coordinación de acciones para brindar una mejor atención y tratamiento multidisciplinario al paciente en situación grave y crítica.
- Mejorar los procedimientos relacionados con la gestión administrativa del suministro de medicamentos, mediante la aplicación de criterios técnico-farmacéuticos para garantizar la disponibilidad oportuna de medicamentos
- Incrementar la aplicación de acciones de cuidado requeridas mediante la resolución de diagnósticos de enfermería indicados a través de la valoración integral del individuo o familia**.**
- Asesorar al comité de farmacología para la realización de la Programación de los fármacos basados en el cuadro nacional de medicamentos básicos, de acuerdo a las necesidades de todas las áreas del Hospital y a los consumos registrados en el servicio de farmacia.
- Fortalecer las buenas prácticas de farmacia que garanticen la entrega acertada de las prescripciones médicas a los pacientes hospitalizados y ambulatorios, que acuden a los diferentes servicios de salud del Hospital.
- Ejecutar los procedimientos relacionados con la gestión administrativa del suministro, mediante la aplicación de criterios técnico-farmacéuticos para garantizar la disponibilidad oportuna de medicamentos

**Fuente:** Planificación (Coordinación de farmacia)

| | |
|---|---|
| **Elaborador por : VSWR** | **Fecha05/08/2016** |
| **Revisado por: TG** | **Fecha 19/08/2016** |

## *AP 2.3 PLAN TACTICO*

**AP 2.3.1 1/3**

### 2.3.1 *PRESUPUESTO*

**INSTITUTO ECUADTORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**
**DIRECCIÓN GENERAL DEL SEGURO DE SALUD INDIVIDUAL Y FAMILIAR**
**SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN DEL SEGURO DE SALUD**
**UNIDAD DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVO** **Presupuesto** $ 2.502.034,24
**PROGRAMACIÓN DE FÁRMACOS PARA EL AÑO 2.015** **NIVEL II**

**CUADRO NACIONAL DE MEDICAMENTOS BÁSICOS 9na. REVISIÓN** **HOSPITAL AMBATO**

| No.- | CÓDIGO | PRINCIPIO ACTIVO | FORMA FARMACÉUTICA | CONCENTRACIÓN | ase | NIVEL DE PRESCRIPCIÓN | NIVEL I | NIVEL II | NIVEL III | PRECIO REFERENCIAL | CANTIDAD REQUERIDA 2015 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | J05AF06-0101 | Abacavir | Sólido oral | 300 mg | O | (p) | X | X | X | $ 1,7200 | - |
| 2 | J05AF06-0901 | Abacavir | Líquido oral | 10 mg/ml | O | (p) | X | X | X | $ 34,8000 | - |
| 3 | S01EC01-0101 | Acetazolamida | Sólido oral | 250 mg | O | E (p) | | X | X | $ 0,7170 | - |
| 4 | R05CB01-1501 | Acetilcisteína | Líquido para inhalación | 300 mg/3 ml | I | E | | X | X | $ 1,1790 | - |
| 5 | V03AB23-0201 | Acetilcisteína | Líquido parenteral | 100 mg/ml | O | E (p) | | X | X | $ 1,1790 | 5.224,15 |
| 6 | J05AB01-0901 | Aciclovir | Líquido oral | 200 mg/5 ml | O | | X | X | X | $ 8,2400 | 782,80 |
| 7 | J05AB01-0101 | Aciclovir | Sólido oral | 200 mg | O | | X | X | X | $ 0,1200 | 303,84 |
| 8 | J05AB01-0102 | Aciclovir | Sólido oral | 400 mg | O | | X | X | X | $ 0,2100 | - |
| 9 | J05AB01-0103 | Aciclovir | Sólido oral | 800 mg | O | | X | X | X | $ 0,4080 | 1.549,58 |
| 10 | J05AB01-0201 | Aciclovir | Sólido parenteral | 250 mg | P | HE | | X | X | $ 14,6800 | 7.897,84 |
| 11 | S01AD03-0701 | Aciclovir | Semisólido oftálmico | 3 % | Oc | E | | X | X | $ 5,4800 | - |
| 12 | B01AC06-0102 | Ácido acetil salicílico | Sólido oral | 100 mg | O | | X | X | X | $ 0,0320 | 7.090,27 |
| 13 | N02BA01-0101 | Ácido acetil salicílico | Sólido oral | 500 mg | O | | X | X | X | $ 0,0340 | - |
| 14 | M05BA04-0102 | Ácido alendrónico (Alendronato sódico) | Sólido oral | 70 mg | O | | X | X | X | $ 1,7400 | 33.046,08 |
| 15 | J04AA01-1600 | Ácido aminosalicílico (Ácido paraaminosalicílico) | Sólido oral | 800 mg | O | (p) | X | X | X | $ 0,0710 | - |
| 16 | A11GA01-0201 | Ácido ascórbico (Vitamina C) | Líquido parenteral | 100 mg/ml | P | | | X | X | $ 0,3500 | 6.647,20 |
| 17 | B03BB01-0102 | Ácido fólico | Sólido oral | 1 mg | O | | X | X | X | $ 0,0100 | 759,67 |
| 18 | B03BB01-0103 | Ácido fólico | Tableta | 5 mg | O | | X | X | X | $ 0,0130 | - |
| 19 | D06AX01-0401 | Ácido fusídico | Semisólido cutáneo | 2 % | T | | X | X | X | $ 1,6300 | 619,40 |
| 20 | B02AA02-0202 | Ácido tranexámico | Líquido parenteral | 100 mg/ml | P | HE | | X | X | $ 2,7800 | - |
| 21 | B02AA02-0101 | Ácido tranexámico | Sólido oral | 250 mg | O | E | | X | X | $ 0,4100 | - |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **22** | B02AA02-0102 | Ácido tranexámico | Sólido oral | 500 mg | O | E | | X | X | $ 0,8700 | - |
| **23** | N03AG01-0903 | Ácido valpróico (Sal sódica) | Líquido oral | 200 mg/ml | O | | | X | X | $ 8,2800 | - |
| **24** | N03AG01-0902 | Ácido valpróico (Sal sódica) | Líquido oral | 375 mg/ml | O | | | X | X | $ 5,2000 | - |
| **25** | N03AG01-0102 | Ácido valpróico (Sal sódica) | Sólido oral | 500 mg | O | (p) | X | X | X | $ 0,2600 | 11.521,64 |
| **26** | N03AG01-0901 | Ácido valpróico (Sal sódica) | Líquido oral | 250 mg/5 ml | O | (p) | | X | X | $ 7,1900 | 2.732,20 |
| **27** | M05BA08-0202 | Ácido zolendrónico | Líquido parenteral o sólido parenteral | 4 mg | P | E | | | X | $ 92,6800 | - |
| **28** | D10AD03-0401 | Adapaleno | Semisólido cutáneo | 0,1 % | T | E | | X | X | $ 4,3400 | - |
| **29** | C01EB10-0201 | Adenosina | Líquido parenteral | 3 mg/ml | P | HE | | X | X | $ 14,1700 | - |
| **30** | B05AA06-0201 | Agentes gelatinas | Líquido parenteral | 3,5 % | P | H | | X | X | $ 9,8100 | 2.795,85 |
| **31** | B05AA06-0202 | Agentes gelatinas | Líquido parenteral | 4 % | P | H | | X | X | $ 9,8100 | - |
| **32** | B05AA06-0203 | Agentes gelatinas | Líquido parenteral | 5,5 % | P | H | | X | X | $ 15,0300 | - |
| **33** | V07AB00-0204 | Agua para inyección | Líquido parenteral | 250 ml | P | | X | X | X | $ 0,8200 | - |
| **34** | V07AB00-0201 | Agua para inyección | Líquido parenteral | 2 ml | P | | X | X | X | $ 0,1000 | - |
| **35** | V07AB00-0202 | Agua para inyección | Líquido parenteral | 3 ml | P | | X | X | X | $ 0,1000 | - |
| **36** | V07AB00-0203 | Agua para inyección | Líquido parenteral | 5 ml | P | | X | X | X | $ 0,2269 | - |
| **37** | V07AB00-1600 | Agua para inyección | Líquido parenteral | 10 ml | P | | X | X | X | $ 0,2900 | 1.101,42 |
| **38** | V07AB00-0205 | Agua para inyección | Líquido parenteral | 3000 ml | P | | X | X | X | $ 3,1800 | - |
| **39** | P02CA03-0102 | Albendazol | Sólido oral | 400 mg | O | | X | X | X | $ 0,0800 | 658,40 |
| **40** | P02CA03-0901 | Albendazol | Líquido oral | 100 mg/5 ml | O | | X | X | X | $ 0,2100 | 132,93 |
| **41** | M04AA01-0100 | Alopurinol | Sólido oral | 100 mg | O | | X | X | X | $ 0,0400 | - |
| **42** | M04AA01-0101 | Alopurinol | Sólido oral | 300 mg | O | | X | X | X | $ 0,0500 | 4.431,40 |
| **43** | N05BA12-0102 | Alprazolam | Sólido oral | 0,50 mg | O | | X | X | X | $ 0,1500 | 12.344,70 |
| **44** | N05BA12-0101 | Alprazolam | Sólido oral | 0,25 mg | O | | X | X | X | $ 0,1000 | - |
| **45** | D05AA01-1700 | Alquitrán de hulla | Líquido cutáneo | 5 % | T | | X | X | X | $ 4,7800 | - |
| **46** | J02AA01-0201 | Amfotericina B | Sólido parenteral | 50 mg | P | HE(p) | | X | X | $ 9,0700 | - |
| **47** | V03AF05-0201 | Amifostina | Sólido parenteral | 500 mg | P | E (p) | | | X | ######## | - |
| **48** | J01GB06-0201 | Amikacina | Líquido parenteral | 50 mg/ml (100mg) | P | | | X | X | $ 0,3500 | 221,55 |
| **49** | J01GB06-0202 | Amikacina | Líquido parenteral | 250 mg/ml (500mg) | P | | | X | X | $ 0,9500 | 2.405,40 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **754** | J07CA11-0200 | Vacuna pentavalente viral (Difteria - haemophilus influenzae B - pertussis - tétanos - hepatitis B ) | Líquido parenteral/ sólido parenteral | | P | | X | X | X | $ 0,0000 | - |
| **755** | J07BD52-0200 | Vacuna triple viral (Parotiditis-Sarampión-Rubeóla) | Sólido parenteral | | P | | X | X | X | $ 0,0000 | - |
| **756** | J05AB14-0101 | Valganciclovir | Sólido oral | 450 mg | O | E | | X | X | $ 7,9600 | - |
| **757** | J01XA01-0201 | Vancomicina | Sólido parenteral | 500 mg | P | HE (p) | | X | X | $ 2,6000 | 7.407,40 |
| **758** | J01XA01-0202 | Vancomicina | Sólido parenteral | 1 000 mg | P | HE (p) | | X | X | $ 4,2100 | - |
| **759** | L01CA01-0201 | Vinblastina | Líquido parenteral | 1 mg/ml | P | HE(p) | | | X | $ 19,1400 | - |
| **760** | L01CA02-0201 | Vincristina | Líquido parenteral | 1 mg/ml | P | E(p) | | | X | $ 3,3650 | - |
| **761** | L01CA02-0202 | Vincristina | Sólido parenteral | 1 mg | P | E(p) | | | X | $ 3,3654 | - |
| **762** | J02AC03-0201 | Voriconazol | Sólido parenteral | 200 mg | P | E | | | X | $ 74,9560 | - |
| **763** | J02AC03-0101 | Voriconazol | Sólido oral | 200 mg | O | | | | X | $ 25,7090 | - |
| **764** | B01AA03-0101 | Warfarina | Sólido oral | 5 mg | O | E | X | X | X | $ 0,3500 | 9.527,70 |
| **765** | J05AF01-0101 | Zidovudina | Sólido oral | 100 mg | O | (p) | X | X | X | $ 0,2800 | - |
| **766** | J05AF01-0102 | Zidovudina | Sólido oral | 300 mg | O | (p) | X | X | X | $ 0,4700 | - |
| **767** | J05AF01-0901 | Zidovudina | Líquido oral | 50 mg/5 ml | O | (p) | X | X | X | $ 43,1970 | - |
| **768** | J05AF01-0201 | Zidovudina | Líquido parenteral | 10 mg/ml | P | (p) | X | X | X | $ 15,2080 | - |
| **769** | J05AR01-0101 | Zidovudina + Lamivudina | Sólido oral | 300 mg + 150 mg | O | (p) | X | X | X | $ 0,9140 | - |
| **770** | J05AR05-0101 | Zidovudina + Lamivudina + Nevirapina | Sólido oral | 300 mg + 150 mg + 200 mg | O | (p) | X | X | X | $ 1,8200 | - |
| **771** | J07BK02-0200 | Zóster, virus vivo atenuado (Vacuna varicela) | Sólido parenteral | | P | | X | X | X | $ 0,0000 | - |
| | | | | | | | | | | | **$ 2.502.034,24** |

**Tabla 25:** Plan Operativo Anual
**Elaborado por:** Cruz, Pino (2015)
**Fuente:** Planificación Coordinación de farmacia

| | |
|---|---|
| **Elaborador por : VSWR** | **Fecha05/08/2016** |
| **Revisado por: TG** | **Fecha 19/08/2016** |

# PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

# MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

**HOSPÍTAL DEL IESS AMBATO**

**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**AÑO 2016**

## 1. DATOS GENERALES

**RAZÓN SOCIAL:** IESS HOSPITAL AMBATO

**DIRECCIÓN:** Av. Rodrigo Pachano y Edmundo Martínez.

**TELÉFONOS:** 032282056

**FAX:** 593-2426901

**CORREO ELECTRÓNICO:** www.iess.gob.ec

**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES:(**RUC):1791862856001

## 2. MOTIVO DE LA AUDITORÍA

- Determinar la efectividad del sistema de gestión de control interno y evaluar los objetivos planteados por el departamento de farmacia.
- Contribuir con el departamento de farmacia y la gerencia, por medio de un informe que contenga los principales resultados encontrados en los procesos de adquisición y dispensación de medicamentos, a fin de que se pueda implantar las correcciones del caso.

## 3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- Determinar si los productos y servicios prestados son necesarios, y efectuar sugerencias sobre las formas más económicas de obtenerlos.
- Cerciorarse si la entidad alcanzó los objetivos y metas previstas en su planificación estratégica y verificar la eficacia de procedimientos de operación y de controles internos.
- Comprobar si la organización controla, adquiere y custodia sus recursos de una manera económica y eficiente.
- Determinar la efectividad del sistema de control interno aplicados por el departamento de Farmacia, mediante la implementación y evaluación de los cuestionarios control Interno.

- Identificar los procedimientos que se manejan en el departamento de Farmacia mediante el analisis preliminar y la ejecución del trabajo de campo, con el objeto de identificar posible inconsistencia y demoras en los procesos que se manejan en el departamento de farmacia.

## 4. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA

**Alcance:** Esta auditoria comprende la cobertura de un grupo de operaciones ejecutadas por el Departamento de Farmacia del Hospital del IESS Ambato.

- Para ello se contempla el analisis de cada aspecto operativo, administrativo y financiero del Departamento de Farmacia, para ello se consideraron los siguientes aspectos:
- Medir el logro de cumplimientos institucionales, estructura organizativa.
- Verificaciones del cumplimiento de procedimientos
- Evaluación de la economía y eficiencia en la adquisición de bienes y servicios.
- Identificación del grado de confiabilidad de la información

**Periodo Auditado**: Periodo comprendido del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015

**Enfoque:** La auditoría de gestión está orientada a medir el grado de cumplimiento de los objetivos y metas en la prestación de servicios farmacéuticos que oferta el hospital del IESS Ambato, con el eficiente manejo de los recursos.

## 5. ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA

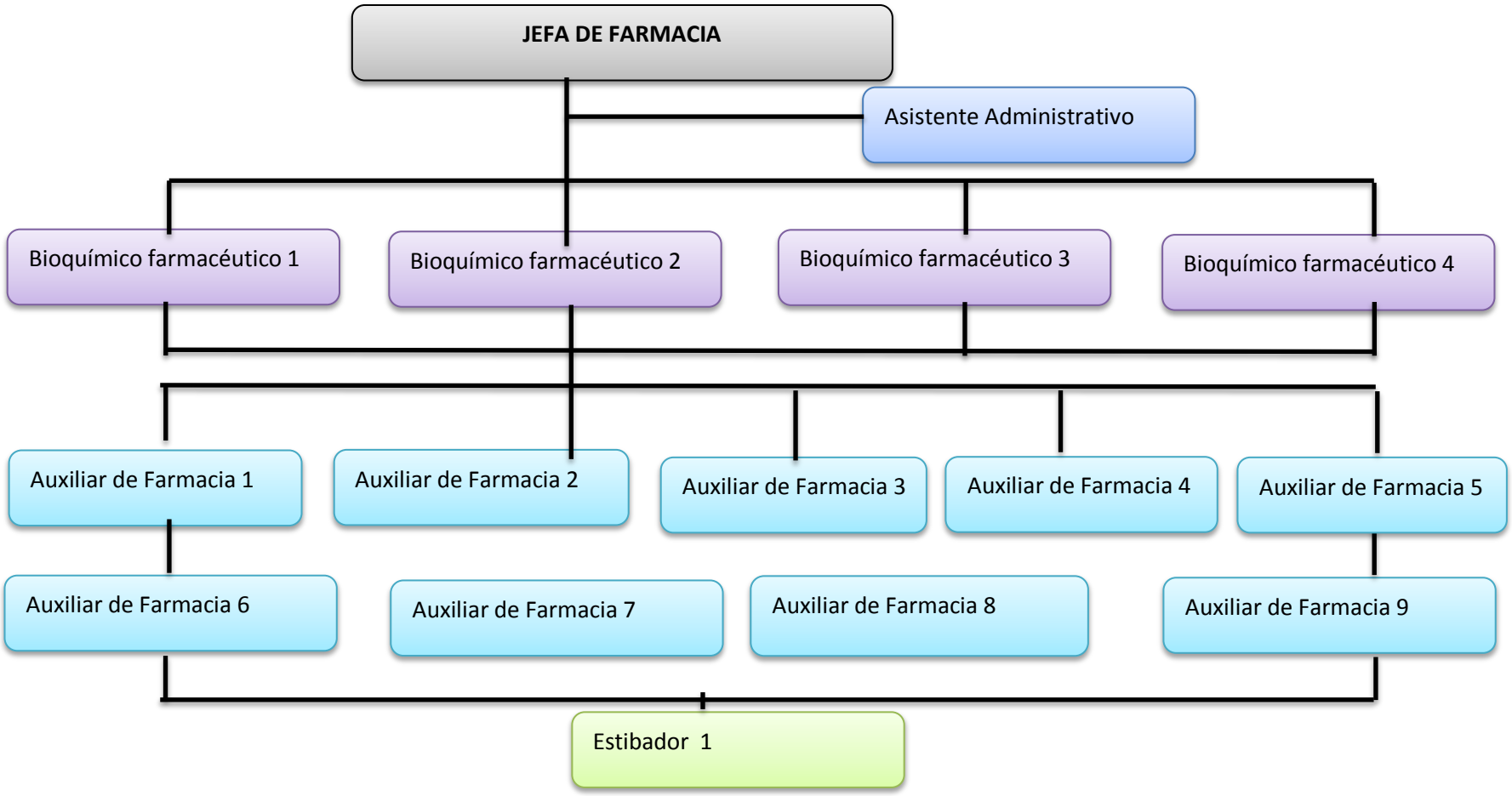


**Gráfico 23:** Estructura orgánica
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** Planificación Estratégica del Hospital del IESS.

MP. 4/22

## 6. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

### MISIÓN

**"**Garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos seguros y eficaces que respondan las necesidades de nuestra unidad de Salud. (Comité de la Planificación Estratégica del Hospital del IESS).

### VISIÓN

"Mejorar las buenas prácticas de la farmacia cuyas acciones de la salud permite la entrega segura, expedita y oportuna con las exigencias de calidad de la farmacoterapia de los pacientes hospitalizados y ambulatorios que requieren de servicios y atención farmacéutica hospitalaria",(Comité de la Planificación Estratégica del Hospital del IESS).

## 7. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

MP. 5/22

- Garantizar el acceso universal a los servicios con una atención de calidad, eficiente y equitativa a la población.
- Disponer de una infraestructura, equipamiento y medicamentos de acuerdo a los estándares definidos por la Autoridad Sanitaria Nacional y el cuadro de medicamentos básicos.
- Involucrar a los profesionales en la gestión de la red de servicios de Salud, aumentando su motivación, satisfacción y compromiso con la misión.
- Desarrollo una cultura de excelencia con el fin de optimizar el manejo de los recursos, y la rendición de cuentas.

**Fuente:** (Comité de la Planificación Estratégica del Hospital del IESS).

### 7.1. OBJETIVOS OPERATIVOS DE LA ÁREA MISIONAL (SUJETA A EXAMEN)

**1.-OBJETIVO GENERAL:**

- ✓ Garantizar la disponibilidad oportuna y acceso a medicamentos seguros, eficaces y correctamente dispensados por medio del fortalecimiento del servicio de farmacia que respondan a las necesidades de nuestra unidad de Salud y la satisfacción del usuario.

**Fuente:** (Comité de la Planificación Estratégica del Hospital del IESS).

## 8. OBJETIVOS ESPECIFICOS

MP. 6/22

- ✓ Asesorar al comité de farmacología para la realización de la Programación de los fármacos basados en el cuadro nacional de medicamentos básicos, de acuerdo a las necesidades de todas las áreas del Hospital y a los consumos registrados en el servicio de farmacia.
- ✓ Fortalecer las buenas prácticas de farmacia que garanticen la entrega acertada de las prescripciones médicas a los pacientes hospitalizados y ambulatorios, que acuden a los diferentes servicios de salud del Hospital.
- ✓ Mejorar las condiciones de almacenamientos de los medicamentos que se encuentran en el Servicio de Farmacia.
- ✓ Ejecutar los procedimientos relacionados con la gestión administrativa del suministro, mediante la aplicación de criterios técnico-farmacéuticos para garantizar la disponibilidad oportuna de medicamentos

**Fuente:** (Comité de la Planificación Estratégica del Hospital del IESS).

## 9. Evaluación de control interno

A continuación se detalla la evaluación de control interno para lo cual se adjunta el cuestionario de control interno y la matriz de nivel de confianza y nivel de riesgo global.

CCI 1
1/1

| HOSPITAL DEL IESS AMBATO | | | | |
|---|---|---|---|---|
| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO | | | | |
| COMPONENTE: CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN | | | | |
| PERÍODO 2015 | | | | |
| N\| | PREGUNTAS | SI | NO | OBSERVACIONES |
| PLANIFICACIÓN OPERACIONAL | | | | |
| 1 | ¿Los objetivos de la entidad están formulados con una visión realista de la institución? | | x | |
| 2 | ¿La misión y visión está enfocada hacia el objetivo de la entidad? | x | | |
| 3 | ¿Se han establecido principios y valores corporativos? | x | | |
| 4 | ¿La empresa dispone de un código de ética y conducta? | | x | |
| 5 | ¿Cuenta la empresa con un plan operativo? | x | | |
| ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA | | | | |
| 6 | ¿La empresa dispone de un organigrama estructural, acorde a sus necesidades? | | x | |
| 7 | ¿Las funciones del personal de la empresa se encuentran plasmadas por escrito y han sido difundidas al personal? | | x | |
| 8 | ¿Los diferentes departamentos del hospital cuentan con una carga laboral acorde a sus necesidades? | | x | |
| 9 | ¿Están bien definidos los niveles de autoridad entre los diferentes departamentos? | x | | |
| 10 | ¿Las decisiones tomadas por la administración son comunicadas a todo el personal? | x | | |
| ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL | | | | |
| 11 | ¿Existe un proceso de selección de personal establecido por escrito? | x | | |
| 12 | ¿Existe rotación del personal en áreas afines? | x | | |
| 13 | ¿Se capacita al personal en áreas afines a sus puestos de trabajo? | | x | |
| 14 | ¿Se evalúa el desempeño del personal en sus puestos de trabajo? | x | | |
| 15 | ¿Existe registros de ingresos y salidas del personal? | x | | |

MP. 8/22

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 16 | ¿Existen medidas de seguridad en cada puesto de trabajo? | x | | |
| **ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS** | | | | |
| 17 | ¿Cuentan con parámetros específicos para la selección de proveedores? | x | | |
| 18 | ¿Los Inventarios se encuentran almacenados en condiciones adecuadas de acuerdo a sus características? | x | | |
| 19 | ¿Las órdenes de compras son debidamente autorizadas? | x | | |
| 20 | ¿Se encuentran establecidos niveles máximos y mínimos de las existencias? | x | | |
| 21 | Existe una persona encargada para el registro y custodio de la PPE? | | x | |
| 22 | ¿Se evalúa constantemente los procesos de contratación de bienes y servicios? | | x | |
| **ADMINISTRACIÓN FINANCIERA** | | | | |
| 23 | ¿La asignación del presupuesto se lo realiza acorde a las necesidades reales de cada Área de la Empresa? | x | | |
| 24 | ¿Los Estados Financieros de la empresa son utilizados para la toma de decisiones por parte de la gerencia? | x | | |
| 25 | ¿Existen parámetros para medir la cantidad de recursos desperdiciados por la empresa? | | x | |
| 26 | ¿Se evalúa y se da a conocer al personal el cumplimiento de los presupuestos? | | x | |
| 27 | ¿Los presupuestos se ajustan a las necesidades reales de la Empresa? | | x | |
| **SISTEMAS DE INFORMACIÓN** | | | | |
| 28 | ¿La empresa cuenta con canales de comunicación oportunos y de calidad? | x | | |
| 29 | ¿La información emitida por la gerencia reúne las condiciones de calidad y oportunidad? | x | | |
| 30 | ¿Se ha definido un proceso de comunicación de la información donde se identifique su origen, destinatarios y características? | x | | |
| 31 | ¿Se suministra al personal la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades? | | x | |
| **SISTEMAS DE GERENCIA** | | | | |
| 32 | ¿La designación de autoridades en la empresa está en función de conocimiento y desempeño? | x | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 33 | ¿La gerencia contribuye con directrices para la realización de las tareas de los colaboradores? | | | MP. 9/22 |
| 34 | ¿Existe una cultura organizacional que permite el adecuado direccionamiento de la entidad? | x | | |
| 35 | ¿La gerencia emite políticas y procedimientos que permita el direccionamiento adecuado de los diferentes procesos? | x | | |
| **TOTAL** | | **22** | **13** | |

**Grado de confianza del control interno:**
**ALTO ( ) MODERADO ( x)**
**BAJO ( )**

**Comentarios adicionales:**

Los objetivos de la entidad no están formulados con una visión realista de la institución.
La organización no cuenta con un código de ética
El departamento de Farmacia carece de un organigrama estructural, acorde a sus necesidades.

Las funciones del personal de la empresa no se encuentran plasmadas por escrito y han sido difundidas.
Los diferentes departamentos del hospital no cuentan con una carga laboral acorde a sus necesidades.
No se capacita al personal en áreas afines a sus puestos de trabajo.
No existe una persona encargada para el registro y custodio de la PPE.
No se evalúa constantemente los procesos de contratación de bienes y servicios.
No existen parámetros para medir la cantidad de recursos desperdiciados por la empresa.
No se evalúa ni se da a conocer al personal el cumplimiento de los presupuestos.
Los presupuestos no se ajustan a las necesidades reales de la Empresa.
No se suministra al personal la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades.
La gerencia no contribuye con directrices para la realización de las tareas de los colaboradores.

**Responsable de la Evaluación:**

17/08/2016

**BQF. Ana Gabriela Cruz Pino** **Fecha**

**Tabla 26:** Cuestionario de control interno (Conocimiento de la organización)
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** CGE Mmanual de Auditoíia de Gestión

MP. 10/22

| HOSPITAL DEL IESS AMBATO | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO GLOBAL | | | | | |
| COMPONENTE: CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACI | | | | NC-RC 1 | |
| PERIODO 2015 | | | | | |
| COMPONENTE ANALIZADO | | PT | SI/NO | | |
| SUMA: | | 35 | | | |
| PLANIFICACIÓN OPERACIONAL | | 5 | | | |
| 1 | ¿Los objetivos de la entidad están formulados con una visión realista de la institución? | | NO | 1 | 0 |
| 2 | ¿La misión y visión está enfocada hacia el objetivo de la entidad? | | SI | 1 | 1 |
| 3 | ¿Se han establecido principios y valores corporativos? | | SI | 1 | 1 |
| 4 | ¿La empresa dispone de un código de ética y conducta? | | NO | 1 | 0 |
| 5 | ¿Cuenta la empresa con un plan operativo? | | SI | 1 | 1 |
| ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA | | 5 | | | |
| 6 | ¿La empresa dispone de un organigrama estructural, acorde a sus necesidades? | | NO | 1 | 0 |
| 7 | ¿Las funciones del personal de la empresa se encuentran plasmadas por escrito y han sido difundidas al personal? | | NO | 1 | 0 |
| 8 | ¿Los diferentes departamentos del hospital cuentan con una carga laboral acorde a sus necesidades? | | NO | 1 | 0 |
| 9 | ¿Están bien definidos los niveles de autoridad entre los diferentes departamentos? | | SI | 1 | 1 |
| 10 | ¿Las decisiones tomadas por la administración son comunicadas a todo el personal? | | SI | 1 | 1 |
| ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL | | 6 | | | |
| 11 | ¿Existe un proceso de selección de personal establecido por escrito? | | SI | 1 | 1 |
| 12 | ¿Existe rotación del personal en áreas afines? | | SI | 1 | 1 |
| 13 | ¿Se capacita al personal en áreas afines a sus puestos de trabajo? | | NO | 1 | 0 |

MP. 11/22

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 14 | ¿Se evalúa el desempeño del personal en sus puestos de trabajo? | | SI | 1 | 1 |
| 15 | ¿Existe registros de ingresos y salidas del personal? | | SI | 1 | 1 |
| 16 | ¿Existen medidas de seguridad en cada puesto de trabajo? | | SI | 1 | 1 |
| **ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS** | | **6** | | | |
| 17 | ¿Cuentan con parámetros específicos para la selección de proveedores? | | SI | 1 | 1 |
| 18 | ¿Los Inventarios se encuentran almacenados en condiciones adecuadas de acuerdo a sus características? | | SI | 1 | 1 |
| 19 | ¿Las órdenes de compras son debidamente autorizadas? | | SI | 1 | 1 |
| 20 | ¿Se encuentran establecidos niveles máximos y mínimos de las existencias? | | SI | 1 | 1 |
| 21 | ¿Existe una persona encargada para el registro y custodio de la PPE? | | NO | 1 | 0 |
| 22 | ¿Se evalúa constantemente los procesos de ¿contratación de bienes y servicios? | | NO | 1 | 0 |
| **ADMINISTRACIÓN FINANCIERA** | | **5** | | | |
| 23 | ¿La Asignación del presupuesto se lo realiza acorde a las necesidades reales de cada Área de la Empresa? | | SI | 1 | 1 |
| 24 | ¿Los Estados Financieros de la empresa son utilizados para la toma de decisiones por parte de la gerencia? | | SI | 1 | 1 |
| 25 | ¿Existen parámetros para medir la cantidad de recursos desperdiciados por la empresa? | | NO | 1 | 0 |
| 26 | ¿Se evalúa y se da a conocer al personal el cumplimiento de los presupuestos? | | NO | 1 | 0 |
| 27 | ¿Los presupuestos se ajustan a las necesidades reales de la Empresa? | | NO | 1 | 0 |
| **SISTEMAS DE INFORMACIÓN** | | **4** | | | |
| 28 | ¿La empresa cuenta con canales de comunicación oportunos y de calidad? | | SI | 1 | 1 |
| 29 | ¿La información emitida por la gerencia reúne las condiciones de calidad y oportunidad? | | SI | 1 | 1 |
| 30 | ¿Se ha definido un proceso de comunicación de la información donde se identifique su origen, destinatarios y características? | | SI | 1 | 1 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 31 | ¿Se suministra al personal la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades? | | NO | 1 | 0 |
| **SISTEMAS DE GERENCIA** | | **4** | | | |
| 32 | ¿La designación de autoridades en la empresa está en función de conocimiento y desempeño? | | SI | 1 | 1 |
| 33 | ¿La gerencia contribuye con directrices para la realización de las tareas de los colaboradores? | | NO | 1 | 0 |
| 34 | ¿Existe una cultura organizacional que permite el adecuado direccionamiento de la entidad? | | SI | 1 | 1 |
| 35 | ¿La gerencia emite políticas y procedimientos que permita el direccionamiento adecuado delos diferentes procesos? | | SI | 1 | 1 |
| **CALIFICACIÓN TOTAL = CT** | | | | | 22 |
| **PONDERACIÓN TOTAL = PT** | | | | | 35 |
| **NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PT*100** | | | | | 63% |
| **NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI=100%-NC%** | | | | | 37% |

MP. 12/22

**Tabla 27 :** Matriz de calificación de nivel de confianza y nivel de riesgo global
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** CGE. Manual de Auditoíia de Gestión

MP. 13/22

EA1
1/1

# HOSPITAL DEL IESS AMBATO
# ENFOQUE DE AUDITORÍA
# CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN
# PERIODO: 2015

**Luego de haber aplicado el cuestionario de control Interno se llegó a determinar los siguientes resultados, el hospital mantiene un nivel de confianza moderado al tener un calificación total del 63 %, también presenta un riesgo global del 37% lo que significa que el auditor debe efectuar pruebas de cumplimiento y sustantivas.**

**Para determinar los niveles de confianza se utilizaron los siguientes parámetros.**

| NIVEL DE CONFIANZA | | |
|---|---|---|
| BAJO | MODERADO | ALTO |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| 85% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |
| ALTO | MODERADO | BAJO |
| NIVEL DE RIESGO INHERENTE (100-NC) | | |

| ANALISIS | |
|---|---|
| NIVEL DE CONFIANZA | ENFOQUE |
| ALTO | CUMPLIMIENTO |
| MODERADO | CUMPLIMIENTO Y SUSTANTIVAS |
| BAJO | SUSTANTIVO |

**10. Matriz de riesgos inherente y enfoque global.**

| HOSPITAL DEL IESS AMBATO<br>MATRIZ DE RIESGO INHERENTE Y ENFOQUE GLOBAL<br>COMPONENTE: CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN<br>PERIODO 2015 | | | | | | MR 1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **COMPONENTE** | | **NIVEL DE RIESGO Y ARGUMENTACION** | | **CONTROL CLAVE** | **ENFOQUE SUSTANTIVO** | **ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO** |
| | | **RI 24%** | **RC 76%** | | | |
| **CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN** | **PLANIFICACIÓN OPERACIONAL** | Los objetivos de la entidad no están formulados con una visión realista de la institución. | | El plan estratégico apoya los objetivos organizacionales<br><br>El hospital cuenta con un comité encargado de la Planificación Estratégica.<br><br>Existen organismos encargados de regular el cumplimiento de la planificación operativa de la entidad. | | Solicitar al coordinar de farmacia los objetivos y verificar si estos contribuyen con el cumplimiento de la misión y visión planificada por el Hospital. |
| | | La organización no cuenta con un código de ética. | | | | Identificar si el hospital dispone de un código de ética .y de ser el caso verificar si se lo sociabilizo con todo el personal. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **COOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN** | **ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA** | El departamento de Farmacia carece de un organigrama estructural, acorde a sus necesidades. | El hospital cuenta con un buen sistema de gestión Administrativa.<br><br>Las decisiones administrativas son tomadas conjuntamente con sus jefes de área.<br><br>El hospital mantiene bien definidos los niveles de autoridad entre los diferentes departamentos. | | Verificar si existe alguna disposición o algún responsable de elaborar y estructurar un organigrama específico para el departamento de farmacia |
| | | Las funciones del personal de la empresa no se encuentran plasmadas por escrito y no han sido difundidas al personal. | | | Indagar si existe un manual de funciones y verificar si existe algún responsable de difundirlo. |
| | | Los diferentes departamentos del hospital no cuentan con una carga laboral acorde a sus necesidades. | | Cuantificar el número de actividades que realiza cada departamento del Hospital y comprobar si existe algún tipo de sobrecarga laboral injustificada. | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN** | **ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL** | No se capacita al personal en áreas afines a sus puestos de trabajo. | Existe un buen sistema para la selección del personal.<br><br>El hospital mantiene un adecuado sistema para el control de las entradas y salidas del personal. | Cuantificar el número de capacitaciones realizadas en el año y verificar si estas se ajustan a los requerimientos y necesidades reales de cada área del Hospital. | Verificar si el hospital cuenta con un adecuado programa de capacitación del personal e indagar si existe un responsable de gestionar dichas capacitaciones. |
| | **ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS** | No existe una persona encargada para el registro y custodio de la PPE. | El hospital cuenta con un departamento encargado de administrar y custodiar la PPE.<br><br>El hospital cuenta con personas encargadas para el control de los Inventarios. | Realizar una toma física de la PPE con la que cuenta el hospital y verificar las fechas de medición del valor razonable de los activos fijos de la entidad. | Verificar si existe una persona encargada de administrar y mantener registros actualizado de la cotización real de la PPE del Hospital. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN** | **ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS** | No se evalúa constantemente los procesos de contratación de bienes y servicios. | | Cuantificar el número de contratos ejecutados en el año y verificar los tiempos establecidos en el PAC. | Verificar si existe alguna disposición interna o una persona encargada de medir el nivel de eficiencia y eficacia de los procesos ejecutados por el hospital para la contratación de bienes y servicios. |
| | **ADMINISTRACIÓN FINANCIERA** | No existen parámetros para medir la cantidad de recursos desperdiciados por la empresa. | El hospital cuenta con un departamento encargado de administrar los recursos económicos.<br><br>El hospital mantiene un adecuado sistema para la conformación y asignación de los presupuestos. | Realizar una toma física de los inventarios y cuantificar el número de productos caducados, extraviados y deteriorados. | Verificar la existencia de policías institucionales que ayuden a disminuir la cantidad de recursos desperdiciados en cada área del hospital. |
| | | No se evalúa ni se da a conocer al personal el cumplimiento de los presupuestos. | El hospital cuanta con políticas que contribuyen con el cumplimiento de planes, programas y objetivos | Medir el número de planes y programas ejecutados en el año y verificar si se cumplieron con los tiempos establecidos en el PAC | Verificar si se realizó algún tipo de evaluación del nivel de cumplimiento de los presupuestos de las distintas áreas del Hospital. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN** | | Los presupuestos no se ajustan a las necesidades reales de la Empresa. | institucionales. | Cuantificar el número de procesos no ejecutados por el departamento de farmacia por la ausencia de recursos económicos | Verificar si existe alguna disposición interna que para el control y medición de la cantidad de recursos económicos utilizados por cada departamento y unidad médica del Hospital del IESS AMBATO. |
| | **SISTEMAS DE INFORMACIÓN** | No se suministra al personal la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades. | El hospital cuenta con un adecuado sistema informático para la comunicación de la Información entre las distintas áreas del Hospital. | | Verificar si existe alguna disposición administrativa interna para el óptimo control de la documentación interna y externa que maneja el Hospital del IESS Ambato |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN** | **SISTEMAS DE GERENCIA** | La gerencia no contribuye con directrices para la realización de las tareas de los colaboradores | El hospital cuenta con una persona encargada de gestionar y hacer llegara por escrito a todo el personal las distintas decisiones de las autoridades del Hospital<br><br>Existe un adecuada cultura organizacional, esta se basa en principios y niveles de jerarquización preestablecidos por las máximas autoridades del IESS. | | Comprobar si existe alguna policía de control interno o algún organismo de control externo que se encargue de regular el funcionamiento de esta unidad. |

**Tabla 28:** Matriz de riesgo inherente y Enfoque Global
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** Cuestionario de control interno (Conocimiento de la organización)

## 11. Materialidad

luego del análisis efectuado podemos determinar que los procesos para la adquisición y dispensación de los medicamentos son los principales componentes que requiere ser analizado en el examen de auditoría de gestión aplicado al Departamento de Farmacia en el año 2015 debido a que constituyen un de los procesos misionales que agrega valor al sistema de gestión del Hospital .

## 12. Identificación de Componentes

- Componente 1: Adquisición de medicamentos
- Componente 2: Prestación del servicio de dispensación de la medicación para pacientes

## 13. Recursos humanos, materiales y financieros

***Humanos:***

**Jefe de Equipo.-** Roberto Vega.

***Materiales:***

- Información necesaria por parte de la coordinadora de Farmacia para la realización de la Auditoria
- Laptop
- Internet
- Hojas de Papel Bond

***Tiempo estimado:***

El tiempo estimado según la planificación es de 60 días, para el desarrollo de la auditoría y presentación del informe final.

## 14. Cronograma de Actividades

El examen de auditoría de gestión se la realizará desde el 01 de Agosto hasta el 28 de octubre del año 2016, de acuerdo al siguiente cronograma:

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| N° | Actividad | Tiempo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **FASE I : PLANIFICACIÓN** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Visita de Observación | 7 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Obtención y Revisión de la Información | 20 | | 2 | 6 | 8 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Archivo General y Permanente | 28 | | | | | 4 | 8 | 8 | 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Identificar las Áreas Potenciales-Plan de Trabajo | 28 | | | | | | | | | 8 | 8 | 8 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Apertura P/T | 20 | | | | | | | | | | | | 4 | 8 | 4 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | EvaluaciÓn del Control Interno | 25 | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | 8 | 8 | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Programa de Auditoría | 29 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | **FASE II: EJECUCIÓN** | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Aplicación de Programas de Auditoría | 40 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Obtención de la Evidencia | 33 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | 5 | 4 | 3 | 6 | 2 | 4 | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Desarrollo de Hallazgos por componentes proceso de Compras | 33 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 3 | 2 | 3 | 6 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Desarrollo de Hallazgos por componentes proceso de Venta | 40 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | | | | | | | | | |
| | **FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS** | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Redacción del Informa de Auditoría | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 | 4 | 3 | | | | | | | | |
| 13 | Elaboración de Comentarios Y Recomendaciónes | 19 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | 5 | 6 | 4 | | | | | |
| 14 | Revisiones Finales | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | 2 | | | | |
| 15 | Emision del Informe Final | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 3 | 1 |
| | | 344 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | **EQUIPO DE TRABAJO** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Roberto Vega | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Total Tiempo Diario | | 7 | 2 | 6 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 4 | 4 | 4 | 8 | 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 0 | 4 | 5 | 4 | 3 | 8 | 5 | 6 | 8 | 6 | 4 | 5 | 7 | 7 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 8 | 7 | 5 | 6 | 8 | 2 | 0 | 2 | 3 | 1 |
| | Total Tiempo Acumulado Horas | | 7 | 9 | 15 | 23 | 31 | 39 | 47 | 55 | 63 | 71 | 79 | 87 | 95 | 99 | # | 107 | 115 | 123 | 128 | 133 | 138 | 143 | 148 | 153 | 157 | 161 | 165 | 170 | 174 | 179 | 184 | 189 | 193 | 197 | 197 | 201 | 206 | 210 | 213 | 221 | 226 | 232 | 240 | 246 | 250 | 255 | 262 | 269 | 274 | 278 | 282 | 287 | 292 | 296 | 302 | 310 | 317 | 322 | 328 | 336 | 338 | 338 | 340 | 343 | 344 |
| | Fechas | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| | Días | | L | M | M | J | V | L | M | M | J | V | L | M | M | J | V | L | M | M | J | V | L | M | M | J | V | L | M | M | J | V | L | M | M | J | V | L | M | M | J | V | L | M | M | J | V | L | M | M | J | V | L | M | M | J | V | L | M | M | J | V | L | M | M | J | V |
| | | | AGOSTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SEPTIEMBRE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | OCTUBRE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**Tabla 29:** Cronograma de Actividades
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)

MP. 22/22

## 15. Productos a obtener

Con los resultados obtenidos se podrá contribuir con la gerencia y el departamento analizado, por medio de un informe de auditoría

## 16. Firmas de revisión y aprobación

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA DE REVISIÓN** | **19 de Septiembre del 2016** | **REVISADO POR:** | **GT** |
| **FECHA DE ELABORACIÓN** | **22 de Agosto del 2016** | **ELABORADO POR:** | **VSWR** |

**Elaborado por:**

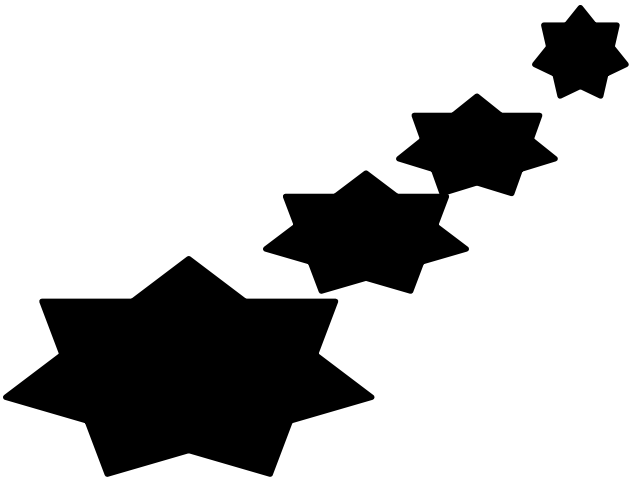
Washington Roberto Vega Sogso
C.I. 180428923-7

**Revisado por:**

Dr. Guido Hernán Tobar Vasco
C.I. 180144999-0

# FASE II:

# PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA



**PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**AUDIROBERT S.A.**
**Auditores Independientes**

# *ARCHIVO DE PLANIFICACION ESPECIFICA*

| | |
|---|---|
| **CLIENTE** | HOSPITAL DEL IESS AMBATO |
| **DIRECCIÓN:** | Av. Rodrigo Pachano y Edmundo Martínez. |
| **PERIÓDO:** | 01 de enero del 2015 al 31 de Diciembre del 2015 |

| NOMBRE | CATEGORÍA |
|---|---|
| Roberto Vega | JEFE DE EQUIPO |

| ARCHIVO DE PLANIFICACION ESPECIFICA | |
|---|---|
| **CCI** | **CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO** |
| **CCI 1** | ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS |
| **CCI 2** | DISPENSACIÓN DE LA MEDICACIÓN |
| **NC-RC** | **MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL RIESGO DE** |
| **NC-RC 1** | ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS |
| **NC-RC 2** | DISPENSACIÓN DE LA MEDICACIÓN |
| **EA** | **ENFOQUE DE AUDITORIA** |
| **EA 1** | ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS |
| **EA 2** | DISPENSACIÓN DE LA MEDICACIÓN |
| **MR** | **MATRIZ DE RIESGO INHERENTE Y ENFOQUE GLOBAL** |
| **MR 1** | ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS |
| **MR 2** | DISPENSACIÓN DE LA MEDICACIÓN |
| **PA** | **PROGRAMA DE AUDITORIA** |
| **PA 1** | ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS |
| **PA 2** | DISPENSACIÓN DE LA MEDICACIÓN |

CCI
1/1

**HOSPITAL DEL IESS AMBATO**
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**
**ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS**
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

| Nº | PREGUNTAS | SI | NO | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿Los planes, metas y objetivos planteados para la adquisición de medicamentos contribuyen al cumplimiento de la misión del Hospital? | x | | |
| 2 | ¿Los procedimientos que se manejan previos a la elaboración de la programación presupuestaria son los adecuados y procuran evitar desperdicios? | x | | |
| 3 | ¿Se han definido políticas para el proceso de adquisición de medicamentos? | x | | |
| 4 | ¿Se ha determinado parámetros e indicadores que le permitan evaluar la gestión y el impacto con respecto a la adquisición de medicamentos? | x | | |
| 5 | ¿Existe un plan de acción para corregir posibles desviaciones en los objetivos, planes y procedimientos establecidos para la adquisición de medicamentos? | x | | |
| 6 | ¿Se han definido expresamente criterios para la selección y evaluación de la demanda presentada para la programación de los medicamentos? | | x | |
| 7 | ¿Existe procedimientos preestablecido para delegar funciones y responsabilidades en cuanto a la recepción de los medicamentos? | x | | |
| 8 | ¿Existe algún documento formal que establezca los requerimientos técnicos para la selección y adquisición de bienes y servicios? | | x | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 9 | ¿Existe una persona encargada que verifique que el medicamento cumpla con todas las especificaciones técnicas, previo a la recepción de medicamentos? | x | | |
| 10 | ¿Se verifica si se cumplen con los tiempos establecidos para la adquisición de medicamentos? | | x | |
| **TOTAL** | | 7 | 3 | |

**Responsable de la evaluación:**

**Grado de confianza del control interno:**

**ALTO ( ) MODERADO ( x) BAJO ( )**

**Comentarios adicionales:**

No se han definido expresamente criterios para la selección y evaluación de la demanda presentada para la programación de los medicamentos.

No existe algún documento formal que establezca los requerimientos técnicos para la selección y adquisición de bienes y servicios.

No se verifica si se cumplen con los tiempos establecidos para la adquisición de medicamentos.

**Responsable de la Evaluación:**

**BQF. Ana Gabriela Cruz Pino** **Fecha**

**Tabla 30:** Cuestionario de control interno (Adquisición de medicamentos)
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)

NC-RC 1

**HOSPITAL DEL IESS AMBATO**

**MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO GLOBAL**

**COMPONENTE: ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS**

**PERIODO 2015**

| COMERCIALIZACIÓN | | PONDERACIÓN | | CALIFICACIÒN |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿Los planes, metas y objetivos planteados para la adquisición de medicamentos contribuyen al cumplimiento de la misión del Hospital? | 1 | SI | 1 |
| 2 | ¿Los procedimientos que se manejan previos a la elaboración de la programación presupuestaria son los adecuados y procuran evitar desperdicios? | 1 | SI | 1 |
| 3 | ¿Se han definido políticas para el proceso de adquisición de medicamentos? | 1 | SI | 1 |
| 4 | ¿Se ha determinado parámetros e indicadores que le permitan evaluar la gestión y el impacto con respecto a la adquisición de medicamentos? | 1 | SI | 1 |
| 5 | ¿Existe un plan de acción para corregir posibles desviaciones en los objetivos, planes y procedimientos establecidos para la adquisición de medicamentos? | 1 | SI | 1 |
| 6 | ¿Se han definido expresamente criterios para la selección y evaluación de la demanda presentada para la programación de los medicamentos? | 1 | NO | 0 |
| 7 | ¿Existe procedimientos preestablecido para delegar funciones y responsabilidades en cuanto a la recepción de los medicamentos? | 1 | SI | 1 |
| 8 | ¿Existe algún documento formal que establezca los requerimientos técnicos para la selección y adquisición de bienes y servicios? | 1 | NO | 0 |
| 9 | ¿Existe una persona encargada que verifique que el medicamento cumpla con todas las especificaciones técnicas, previo a la recepción de medicamentos? | 1 | SI | 1 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 10 | ¿Se verifica si se cumplen con los tiempos establecidos para la adquisición de medicamentos? | 1 | NO | 0 |
| **TOTALES** | | **10** | | **7** |

| | |
|---|---|
| **CALIIFICACIÓN TOTAL=CT** | 7 |
| **PONDERACIÓN TOTAL =PT** | 10 |
| **NIVEL DE CONFIANZA =NC=CT/PT*100** | 70% |
| **NIVEL DE RIESGO DE CONTROL =RC=100-NC** | 30% |

**Tabla 31:** Matriz de confianza y nivel de Riesgo global
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)

**EA1**
**1/1**

# HOSPITAL DEL IESS AMBATO
## ENFOQUE DE AUDITORIA
## ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS
## PERIODO: 2015

Luego de haber aplicado el cuestionario de control interno al componente Adquisición de Medicamentos se determinó que el departamento de Farmacia cuenta con un nivel de confianza moderado del 70% y también presenta un riesgo moderado del 30% lo que significa que el auditor debe efectuar pruebas de cumplimiento y sustantivas.

Para determinar los niveles de confianza se utilizaron los siguientes parámetros.

| NIVEL DE CONFIANZA | | |
|---|---|---|
| **BAJO** | **MODERADO** | **ALTO** |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| 85% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |
| **ALTO** | **MODERADO** | **BAJO** |
| **NIVEL DE RIESGO INHERENTE (100-NC)** | | |

| ANÁLISIS | |
|---|---|
| **NIVEL DE CONFIANZA** | **ENFOQUE** |
| ALTO | CUMPLIMIENTO |
| MODERADO | CUMPLIMIENTO Y SUSTANTIVAS |
| BAJO | SUSTANTIVO |

| |
|---|
| NC= CT/PT * 100 |
| NC= Nivel de confianza, inversamente proporcional a nivel de riesgo (NR) |
| CT= Calificación total, que es la suma de respuestas positivas resultantes de la aplicación de cuestionario de control interno. |
| PT= Es la ponderación total o número total de pruebas aplicadas, en función del cuestionario diseñado y de las operaciones iniciales evaluadas |

| HOSPITAL DEL IESS AMBATO<br>MATRIZ DE RIESGO INHERENTES Y ENFOQUE GLOBAL<br>COMPONENTE: ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS<br>PERIODO 2015 | | | | MR 1 |
|---|---|---|---|---|
| **COMPONENTE** | **NIVEL DE RIESGO Y ARGUMENTACION** | **CONTROL CLAVE** | **ENFOQUE SUSTANTIVO** | **ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO** |
| **ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS** | No se han definido expresamente criterios para la selección y evaluación de la demanda presentada para la programación de los medicamentos. | Se han definido políticas para el proceso de adquisición de medicamentos.<br><br>Existe un plan de acción para corregir posibles desviaciones en los objetivos, planes y procedimientos establecidos para la adquisición de medicamentos. | Medir el grado de cumplimiento de planes y programas ejecutados por el departamento de Farmacia del Hospital del IESS Ambato en el Año 2015 | Identificar y comprobar si el departamento de Farmacia cuenta con algún documento o archivo donde se plasmen los procesos planes y programas planificados por el departamento de Farmacia del Hospital del IESS Ambato en el Año 2015. |
| | No existe algún documento formal que establezca los requerimientos técnicos para la selección y adquisición de bienes y servicios | | Realizar indicadores de gestión y comparar el porcentaje de productos caducados actual con respecto al de años anteriores. | Indagar si el Departamento de Farmacia cuenta con algún documento o procedimiento técnico para la selección y adquisición de bienes y servicios. |
| | No se verifica si se cumplen con los tiempos establecidos para la adquisición de medicamentos | | Medir por medio de indicadores de eficacia el número de días reales ocupados para el proceso de adquisición de medicamentos. | Indagar si existe alguna persona encargada de evaluar el cumplimiento de objetivos planes y metas plateadas por cada departamento del Hospital del IESS Ambato, |

**Tabla 32**: Matriz de Riesgo Inherente y Enfoque Global
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** Matriz de calificación de nivel de confianza y nivel de riesgo global

**PA 1**

# HOSPITAL DEL IESS AMBATO

## PROGRAMA DE AUDITORÍA

### COMPONENTE: ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS
### PERÍODO 2015

**OBJETIVOS:**

| | |
|---|---|
| 1 | Determinar el grado de confiabilidad del control interno, que podrían afectar la consecución de los objetivos y metas para el proceso de adquisición de medicamentos. |
| 2 | Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos operativos a través de la aplicación de indicadores de gestión para el proceso de adquisición de medicamentos. |
| 3 | Identificar si se cumple con parámetros de calidad en el departamento de Farmacia mediante la aplicación de indicadores de gestión. |
| 4 | Verificar el uso adecuado de los recursos, aplicando indicadores de gestión para el proceso de adquisición de medicamentos. |

| Nº | PROCEDIMIENTOS | REF P/T | ELABORADO POR | FECHA |
|---|---|---|---|---|
| | **COMERCIALIZACIÓN** | | | |
| | **ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO** | | | |
| 1 | Identificar y comprobar si el departamento de Farmacia cuenta con algún documento o archivo donde se plasmen los procesos planes y programas planificados por el departamento de Farmacia del Hospital del IESS Ambato en el Año 2015. | x | VSWR | 30/08/2016 |
| 2 | Indagar si el Departamento de Farmacia cuenta con algún documento o procedimiento técnico para la selección y adquisición de bienes y servicios. | x | VSWR | 30/08/2016 |
| 3 | Indagar si existe alguna persona encargada de evaluar el cumplimiento de objetivos planes y metas plateadas por cada departamento del Hospital del IESS Ambato, | x | VSWR | 30/08/2016 |
| | **ENFOQUE SUSTANTIVO** | | | |
| 1 | Medir el grado de cumplimiento de planes y programas ejecutados por el departamento de Farmacia del Hospital del IESS Ambato en el Año 2015 | x | VSWR | 30/08/2016 |
| 2 | Realizar indicadores de gestión y comparar el porcentaje de productos caducados actual con respecto al de años anteriores. | x | VSWR | 30/08/2016 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 3 | Medir por medio de indicadores de eficacia el número de días reales ocupados para el proceso de adquisición de medicamentos. | x | VSWR | 30/08/2016 |
| | **GENERALES** | | | |
| 1 | Hoja de Hallazgos | HH | | 30/08/2016 |

**Tabla 33:** Programa de Auditoría
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** Matriz de calificación de nivel de confianza y nivel de riesgo global

**CC2**
**1/1**

**HOSPITAL DEL IESS AMBATO**
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**
**PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DISPENSACIÓN DE LA MEDICACIÓN**
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

| Nº | PREGUNTAS | SI | NO | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|
| **1** | ¿Existe un seguimiento de productos defectuosos? | **x** | | |
| **2** | ¿Se han definido procedimientos o manuales formales para la para la prestación del Servicio?? | **x** | | |
| **3** | ¿Se han definido políticas para los procesos de dispensación de los medicamentos? | | **x** | |
| **4** | ¿El hospital ha definido objetivos operativos para los procesos de dispensación de los medicamentos? | | **x** | |
| **5** | ¿Se lleva hojas de control o se realiza reportes con respecto a la dispensación de medicamentos? | **x** | | |
| **6** | ¿Se examina con regularidad los manuales, reglamentos, procedimientos y de más normas para la adecuada dispensación de los medicamentos? | **x** | | |
| **7** | ¿Se verifica si se cumple con los tiempos establecidos para la entrega de la medicación al paciente? | | **x** | |
| **8** | ¿Existe un documento formal que abalice la autorización para la entrega de la medicación a los pacientes? | **x** | | |
| **9** | ¿Existe algún responsable para el despacho de la medicación de cada receta médica? | **x** | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **10** | ¿Previa a la salida de la medicación, se realiza algún tipo de seguimiento para comprobar que la medicación haya llegado al paciente que requiera de dicho tratamiento médico? | | **x** | |
| **11** | ¿Se ha definido algún plan de acción para prevenir y detectar errores de dispensación de la medicación? | **x** | | |
| **12** | ¿Se han definido procesos para la devolución o reingreso de los medicamentos? | **x** | | |
| **TOTAL** | | 8 | 4 | |

**Responsable de la evaluación:**

**Grado de confianza del control interno:**

**ALTO ( ) MODERADO ( x) BAJO ( )**

**Comentarios adicionales:**

No se han definido políticas para el procesos de dispensación de los medicamentos
El hospital no ha definido objetivos operativos para los procesos de dispensación de los medicamentos
No se verifica si se cumple con los tiempos establecidos para la entrega de la medicación al paciente
Previa a la salida de la medicación, no se realiza ningún tipo de seguimiento para comprobar que la medicación haya llegado al paciente que requiera de dicho tratamiento médico.

**Responsable de la Evaluación:**

**BQF. Ana Gabriela Cruz Pino** **Fecha**

**Tabla 34:** Cuestionario de control interno (Prestación del servicio de dispensación de la medicación)
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)

NC-RC 2

**HOSPITAL DEL IESS AMBATO**
**MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO GLOBAL**
**COMPONENTE: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DISPENSACION DE LA MEDICACIÓN**

| COMERCIALIZACIÓN | | PONDERACION | | CALIFICACIÒN |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿Existe un seguimiento de productos defectuosos? | 1 | SI | 1 |
| 2 | ¿Se han definido procedimientos o manuales formales para la para la prestación del Servicio? | 1 | SI | 1 |
| 3 | ¿Se han definido políticas para los procesos de dispensación de los medicamentos? | 1 | NO | 0 |
| 4 | ¿El hospital ha definido objetivos operativos para los procesos de dispensación de los medicamentos? | 1 | NO | 0 |
| 5 | ¿Se lleva hojas de control o se realiza reportes con respecto a la dispensación de medicamentos? | 1 | SI | 1 |
| 6 | ¿Se examina con regularidad los manuales, reglamentos, procedimientos y de más normas para la adecuada dispensación de los medicamentos? | 1 | SI | 1 |
| 7 | ¿Se verifica si se cumple con los tiempos establecidos para la entrega de la medicación al paciente? | 1 | NO | 0 |
| 8 | ¿Existe un documento formal que abalice la autorización para la entrega de la medicación a los pacientes? | 1 | SI | 1 |
| 9 | ¿Existe algún responsable para el despacho de la medicación de cada receta médica? | 1 | SI | 1 |
| 10 | ¿Previa a la salida de la medicación, se realiza algún tipo de seguimiento para comprobar que la medicación haya llegado al paciente que requiera de dicho tratamiento médico? | 1 | NO | 0 |
| 11 | ¿Se ha definido algún plan de acción para prevenir y detectar errores de dispensación de la medicación? | 1 | SI | 1 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 12 | ¿Se han definido procesos para la devolución o reingreso de los medicamentos? | 1 | SI | 1 |
| **TOTALES** | | **12** | | **8** |

| | |
|---|---|
| **CALIIFICACION TOTAL=CT** | 8 |
| **PONDERACION TOTAL =PT** | 12 |
| **NIVEL DE CONFIANZA =NC=CT/PT*100** | 67% |
| **NIVEL DE RIESGO DE CONTROL =RC=100-NC** | 33% |

**Tabla 35:** Matriz de calificación de nivel de confianza y nivel de riesgo global (Dispensación de la medicación )
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)

## ENFOQUE DE AUDITORIA

## PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DISPENSACION DE LA MEDICACIÓN

Con los resultados obtenidos luego de la aplicación de cuestionario de control interno al componente dispensación de la medicación se determinó que el departamento de Farmacia cuenta con un nivel de confianza moderado del 67% de eficiencia en la información y también presenta un riesgo moderado por su porcentaje del 33% lo que significa que el auditor debe efectuar pruebas de cumplimiento y sustantivas.

Para determinar los niveles de confianza se utilizaron los siguientes parámetros.

| **NIVEL DE CONFIANZA** | | |
|---|---|---|
| **BAJO** | **MODERADO** | **ALTO** |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| 85% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |
| **ALTO** | **MODERADO** | **BAJO** |
| **NIVEL DE RIESGO INHERENTE (100-NC)** | | |

**HOSPITAL DEL IESS AMBATO**
**MATRIZ DE RIESGO INHERENTES Y ENFOQUE GLOBAL**
**COMPONENTE: SERVICIO DE DISPENSACION DE LA MEDICACIÓN**
**PERIODO 2015**

**MR 2**

| COMPONENTE | NIVEL DE RIESGO Y ARGUMENTACION | CONTROL CLAVE | ENFOQUE SUSTANTIVO | ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO |
|---|---|---|---|---|
| **PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DISPENSACION DE LA MEDICACIÓN** | No se han definido políticas para el procesos de dispensación de los medicamentos | Se lleva hojas de control o se realiza reportes con respecto a la dispensación de medicamentos.<br><br>Se examina con regularidad los manuales, reglamentos, procedimientos y de más normas para la adecuada dispensación de los medicamentos. | Solicitar el plan operativo anual del departamento de fármacos con el objeto de diseñar y Aplicar indicadores que permitan medir el nivel de eficacia en la dispensación de recetas médicas generadas por el sistema SA 400. | Inspeccionar si existen políticas de control interno y verificar si fueron sociabilizadas con el personal del Departamento de Fármacos. |
| | El hospital no ha definido objetivos operativos para los procesos de dispensación de los medicamentos | | Diseñar objetivos operativos que permitan la determinación de indicadores de gestión, con el objeto de evaluar los resultados obtenidos. | Verificar si existe un documento formal donde se establezcan indicadores que permitan evaluar el nivel de cumplimiento de planes y programas plateados. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DISPENSACION DE LA MEDICACIÓN** | No se verifica si se cumple con los tiempos establecidos para la entrega de la medicación al paciente | Existe algún responsable para el despacho de la medicación de cada receta médica. | Solicitar al departamento de Farmacia la documentación respectiva, con el objeto de diseñar y aplicar indicadores que permitan medir el nivel de eficiencia en la dispensación de recetas médicas generadas por el sistema SA 400. | Identificar si existe algún documento en donde se establezcan los tiempos de ejecución de los distintos planes, programas y objetivos planteados por el departamento de Farmacia del Hospital del IESS Ambato. |
| | Previa a la salida de la medicación, no se realiza ningún tipo de seguimiento para comprobar que la medicación haya llegado al paciente que requiera de dicho tratamiento médico. | | Realizar indicadores de gestión y solicitar el listado de mercadería devuelta por los distintos servicios del hospital y comparar el % de mercadería devuelta en el año 2014 con respecto a la mercadería devuelta al departamento de Farmacia del Hospital del IESS Ambato en el Año 2015. | Investigar si existe alguna persona encargada de revisar y darle seguimiento a la medicación devuelta por las diferentes áreas del hospital. |

**Tabla 36:** Matriz de Riesgo inherente y enfoque global
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** Matriz de calificación de nivel de confianza y nivel de riesgo global (Dispensación de la medicación)

| PROGRAMA DE AUDITORÍA | PA 2 |
|---|---|

**COMPONENTE: SERVICIO DE DISPENSACION DE LA MEDICACIÓN**

**PERÍODO 2015**

**OBJETIVOS:**

| | |
|---|---|
| 1 | Determinar el grado de confiabilidad del control interno, que podrían afectar la consecución de los objetivos y metas para el proceso de Dispensación de la medicación. |
| 2 | Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos operativos a través de la aplicación de indicadores de gestión para el proceso de Dispensación de la medicación. |
| 3 | Identificar si se cumple con parámetros de calidad en el departamento de farmacia mediante la aplicación de indicadores de gestión |
| 4 | Verificar el uso adecuado de los recursos, aplicando indicadores de gestión para el proceso de Dispensación de la medicación. |

| Nº | PROCEDIMIENTOS | REF P/T | ELABORADO POR | FECHA |
|---|---|---|---|---|
| | **PRODUCCIÓN** | | | |
| | **ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO** | | | |
| 1 | Inspeccionar si existen políticas de control interno y verificar si fueron sociabilizadas con el personal del Departamento de Fármacos. | X | VSWR | 01/09/216 |
| 2 | Verificar si existe un documento formal donde se establezcan indicadores que permitan evaluar el nivel de cumplimiento de planes y programas plateados. | X | VSWR | 01/09/216 |
| 3 | Identificar si existe algún documento en donde se establezcan los tiempos de ejecución de los distintos planes, programas y objetivos planteados por el departamento de Farmacia del Hospital del IESS Ambato. | X | VSWR | 01/09/216 |
| 4 | Investigar si existe alguna persona encargada de revisar y darle seguimiento a la medicación devuelta por las diferentes áreas del hospital. | X | VSWR | 01/09/216 |
| | **ENFOQUE SUSTANTIVO** | | | |
| 1 | Solicitar el plan operativo anual del departamento de fármacos con el objeto de diseñar y Aplicar indicadores que permitan medir el nivel de eficacia en la dispensación de recetas médicas generadas por el sistema SA 400. | X | VSWR | 01/09/216 |
| 2 | Diseñar objetivos operativos que permitan la determinación de indicadores de gestión, con el objeto de evaluar los resultados obtenidos. | X | VSWR | 01/09/216 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 3 | Solicitar al departamento de Farmacia la documentación respectiva, con el objeto de diseñar y aplicar indicadores que permitan medir el nivel de eficiencia en la dispensación de recetas médicas generadas por el sistema SA 400. | **X** | VSWR | 01/09/216 |
| 4 | Realizar indicadores de gestión y solicitar el listado de mercadería devuelta por los distintos servicios del hospital y comparar el % de mercadería devuelta en el año 2014 con respecto a la mercadería devuelta al departamento de Farmacia del Hospital del IESS Ambato en el Año 2015. | **X** | VSWR | 01/09/216 |
| | **GENERALES** | | | |
| 1 | Hoja de Hallazgos | HH | | 01/09/216 |

**Tabla 37:** Programa de auditoría (Dispensación de la medicación)
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** Matriz de riesgo inherentes y enfoque global

# FASE III:

# EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

**EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA**

# AUDIROBERT S.A.

## Auditores Independientes

## *TRABAJO DE CAMPO*

| | |
|---|---|
| **CLIENTE** | HOSPITAL DEL IESS AMBATO |
| **DIRECCIÓN:** | Av. Rodrigo Pachano y Edmundo Martínez. |
| **PERIÓDO:** | 01 de enero del 2015 al 31 de Diciembre del 2015 |

| ARCHIVO | CONTENIDO | |
|---|---|---|
| **EJECUCIÓN DE TRABAJO DE CAMPO** | **D1** | PROGRAMACIÓN DE FÁRMACOS PARA EL AÑO 2.015 |
| | **D1.1** | ANALISIS DEL INDICADOR DE EFICIENCIA-OBJETIVO 1 DE ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS |
| | **D2** | DETALLE DE MEDICAMENTOS E INSUMOS CADUCADOS |
| | **D 2.1** | ANALISIS DEL INDICADOR DE EFICACIA-OBJETIVO 2 DE ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS |
| | **D3** | PROCESOS PLANES Y PROGRAMAS EFECTUADOS POR EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA |
| | **D3.1** | ANALISIS DEL INDICADOR DE EFICACIA-OBJETIVO 3 DE ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS |
| | **D3.2** | ANALISIS DEL INDICADOR DE EFICIENCIA-OBJETIVO ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS |
| | **E1** | COORDINACIÓN DE FARMACIA ( Ordenes de farmacia No despachados ) |
| | **E1.1** | ANALISIS DEL INDICADOR DE EFICACIA-OBJETIVO 5 DE VENTAS |
| | **E2** | CONTROL IMPLEMENTADOS PARA DETECTAR ERRORES EN LOS DESPACHOS DE MEDICAMENTOS. |
| | **E2.1** | ANALISIS DEL INDICADOR DE EFICIENCIA-OBJETIVO 6 DE VENTAS |

INFORMACIÓN PARA EL TRABAJO DE CAMPO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓ

D1
1/1

INSTITUTO ECUADTORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DEL SEGURO DE SALUD INDIVIDUAL Y FAMI

SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN DEL SEGURO DE SALUD

UNIDAD DE MEDICAMENTOS Y DISPOS Presupuesto

PROGRAMACIÓN DE FÁRMACOS PARA EL AÑO 2.0

| precio referencial a pagar |
|---|
| $ 2.502.034,24 |

D
1.1

| CUADRO NACIONAL DE MEDICAMENTOS BÁSICOS 9na. | | | | | | | | | NIVEL II HOSPITAL AMBATO | NIVEL II HOSPITAL AMBATO | HOSPITAL AMBATO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No.- | CÓDIGO | PRINCIPIO ACTIVO | FORMA FARMACÉUTICA | CONCENTRACIÓN | NIVEL I | NIVEL II | NIVEL III | PRECIO REFERENCIAL | CANTIDAD REQUERIDA 2015 | TOTAL 2015 | CONSUMO PROMEDIO MENSU |
| 1 | J05AF06-0 | Abacavir | Sólido oral | 300 mg | X | X | X | $ 1,7200 | - | $ - | |
| 2 | J05AF06-0 | Abacavir | Líquido oral | 10 mg/ml | X | X | X | $ 34,8000 | - | $ - | |
| 3 | S01EC01-0 | Acetazolamida | Sólido oral | 250 mg | | X | X | $ 0,7170 | - | $ - | |
| 4 | R05CB01-1 | Acetilcisteína | Líquido para inhalación | 300 mg/3 ml | | X | X | $ 1,1790 | - | $ - | |
| 5 | V03AB23-0 | Acetilcisteína | Líquido parenteral | 100 mg/ml | | X | X | $ 1,1790 | 4.431,00 | $ 5.224,15 | 527 |
| 6 | J05AB01-0 | Aciclovir | Líquido oral | 200 mg/5 ml | X | X | X | $ 8,2400 | 95,00 | $ 782,80 | 44 |
| 7 | J05AB01-0 | Aciclovir | Sólido oral | 200 mg | X | X | X | $ 0,1200 | 2.532,00 | $ 303,84 | 1104 |
| 8 | J05AB01-0 | Aciclovir | Sólido oral | 400 mg | X | X | X | $ 0,2100 | - | $ - | 562 |
| 9 | J05AB01-0 | Aciclovir | Sólido oral | 800 mg | X | X | X | $ 0,4080 | 3.798,00 | $ 1.549,58 | 52 |

**Tabla 38:** POA Farmacia
**Elaborado por:** Cruz, Pino (2015)
**Fuente:** Planificación Coordinación de farmacia

D 1.1
1/2

## CEDULA ANALÍTICA

## ANALISIS DEL INDICADOR DE EFICIENCIA-OBJETIVO 1 ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS

P
A

**PROCEDIMIENTOS**

**SUSTANTIVOS:**

Medir el grado de cumplimiento de planes y programas ejecutados por el departamento de Farmacia del Hospital del IESS Ambato en el Año 2015.

**OBJETIVO OPERATIVO**

Incrementar en un 90 % la eficiencia en la compra de medicamentos en el departamento de Farmacia del Hospital del IESS Ambato.

**INDICADORES**

**EFICIENCIA**

Evaluar la capacidad de gestión en el proceso de adquisición del Establecimiento de salud, en el Departamento de Farmacia del Hospital del IESS Ambato año 2015.

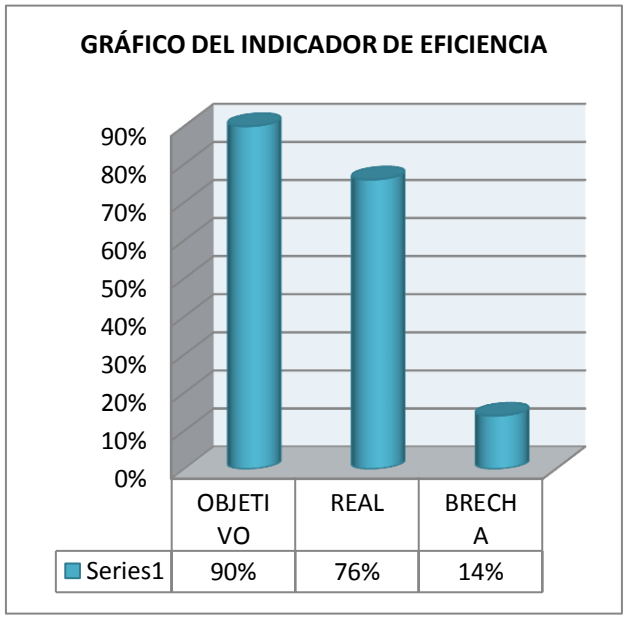
D1
PO
A

**FICHA TÉCNICA**

| NOMBRE DEL INDICADOR | ESTÁNDAR/RANGO | PERIODICIDAD | CALCULO | UNIDAD DE MEDIDA | ANÁLISIS DE RESULTADOS |
|---|---|---|---|---|---|
| Capacidad en la gestión de los medicamentos | 90% | D1 POA l | Valor total de recurso económicos ejecutados para la adquisición de Medicamentos en el año 2015 / Valor total de recursos económicos planificados para la adquisición de Medicamentos en el año 2015.<br><br>($ 1.900.680,66/ $ $ 2.502.034,24)*100<br>ÍNDICE= 76% | % | BRECHA: ÍNDICE – ESTÁNDAR<br>Brecha = 76%-90% = -14%♀<br>Brecha Desfavorable |

## GRÁFICO

| | |
|---|---|
| **OBJETIVO** | 90% |
| **REAL** | 76% |
| **BRECHA** | 14% |




## COMENTARIO

Al aplicar el indicador de eficiencia que muestra el volumen de recursos utilizados frente a lo planteado, he podido llegar a la conclusión que el Departamento de Farmacia no cumplió con el objetivo de Incrementar en un 90 % la eficiencia en la compra de medicamentos en el Departamento de Farmacia del Hospital del IESS Ambato, obteniendo una BRECHA DESFAVORABLE del 14% en el año 2015, esto se debe a que no se efectuó una adecuada gestión de los procesos de compra, ocasionando una desabastecimiento en fármacos con desabastecimiento de fármacos con alto grado de rotación.

**MARCAS:**

No se cumplió con el Objetivo de incrementar en un 90 % la eficiencia en la compra de medicamentos en el Departamento de Farmacia del Hospital del IESS Ambato., por lo que auditoria propone una **HH1**

**Tabla 39**: Analisis del indicador de eficiencia-objetivo 1 adquisición de medicamentos
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** Planificación Coordinación de farmacia

D2
1/1

**DETALLE DE MEDICAMENTOS E INSUMOS CADUCADOS AL 2015-12-31**

**$ 107.683,91** D2.1

| Código | Descripción | Fecha de vencimiento | Reporte del Sistema | Items caducados | Valor Unitario | Total USD |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3235535006001 | ALGONN QUIRLRGICO PRENSADO, 2 | 31/12/2014 | 69 | 69 | 11,62 | $ 801,78 |
| 3235535010001 | ALGODIN QUIRIAGICO PRENSADO. 5 | 31/12/2014 | 20 | 20 | 12,72 | $ 254,40 |
| 3235535012001 | ALGOCIN QUIRLRGICO PRENSADO, 7 | 31/12/2014 | 35 | 35 | 12,78 | $ 447,30 |
| 3211105061001 | AMOXICILINA TAB 1000MG. | 30/09/2014 | 6500 | 6500 | 0,21 | $ 1.365,00 |
| 3235573034001 | ASA DE RESECTOSCOPIO (ESPECIA | 30/04/2014 | 10 | 10 | 104,5 | $ 1.045,00 |
| 3211304003001 | ATROPINA 5ML SOL OFT | 30/09/2014 | 20 | 20 | $ 5,25 | $ 105,00 |
| 3235567010001 | BOQUILLA PARA ESPIROMETRO | 30/09/2014 | 451 | 451 | 2 | $ 902,00 |
| 3235539011001 | CAL(SACO 25 KG) | 30/09/2014 | 60 | 60 | 3,95 | $ 237,00 |

**Información Adicional**

D2.1 Para el año 2014 el hospital del IESS mantuvo un valor de $ 158.653,25 en productos caducados .

**Papeles de trabajo**

Elabore una cédula analítica para la aplicación de indicadores de gestión para el objetivo

**Objetivos Operativos**

1 Incrementar en un 90 % la eficiencia en la compra de medicamentos en el Departamento de Farmacia del Hospital del IESS Ambato.

D2.1 2. Disminuir en un 50 % el valor existente de productos caducados, mediante las implementaciones de un plan de acción para el control y almacenamiento de los

**Tabla 40 :** Insumos Caducados
**Elaborado por:** Cruz, Pino (2015)
**Fuente:** Planificación Coordinación de farmacia

D 2.1
1/2

**CEDULA ANALÍTICA**
**ANALISIS DEL INDICADOR DE EFICACIA-OBJETIVO 2 ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS**
**PERIODO 2015**

**PROCEDIMIENTOS**

**SUSTANTIVOS:**

PA

Solicitar a la coordinadora de Farmacia un documento formal que sustente la toma física de los inventarios de los períodos 2014 -2015 efectuadas por los funcionarios encargados, realizar indicadores de gestión y determinar el porcentaje de productos caducados.

**OBJETIVO OPERATIVO**

2.Disminuir en un 50 % el valor existente de productos caducados, mediante las implementaciones de un plan de acción para el control y almacenamiento de los medicamentos

**INDICADORES**

**EFICACIA**

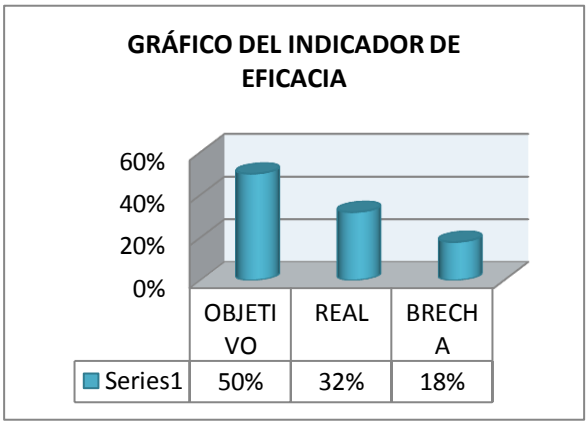
Porcentaje de disminución del valor total de productos caducados en el Hospital del IESS Ambato.

**FICHA TÉCNICA**

| NOMBRE DEL INDICADOR | ESTÁNDAR/RANGO | PERIODICIDAD | CALCULO | UNIDAD DE MEDIDA | ANÁLISIS DE RESULTADOS |
|---|---|---|---|---|---|
| Porcentaje de disminución del valor total de productos caducados en el Hospital del IESS Ambato. | 50% | Anual D2 | (Valor total de productos caducados en el año 2015-Valor total de productos caducados en el año 2014 / Valor total de productos caducados en el año 2014)*100 ($ 107,683,91-$ 158.653,25 )/$ 158.653,25 )*100 INDICE= 32% | % | BRECHA: INDICE – ESTÁNDAR Brecha = 32%-50% =-18% ♪ **Brecha Desfavorable** |

## GRÁFICO

| | |
|---|---|
| **OBJETIVO** | 50% |
| **REAL** | 32% |
| **BRECHA** | 18% |




## COMENTARIO

Al aplicar el indicador de eficacia se puede evidenciar que no se cumplió con el objetivo de disminuir en un 50 % el valor de productos caducados, mediante las implementaciones de un plan de acción para el control y almacenamiento de los medicamentos en el año 2015,obteniendo una BRECHA DESFAVORABLE del 18% en el año 2015, esto se debe que no se efectuó una adecuada administración de los medicamentos ya que las personas designadas para el custodio de los mismo no realizaron la gestión necesaria para evitar contar con medicamentos caducados..

**MARCAS:**

- No se cumplió con el objetivo de disminuir en un 50 % el costo de productos caducados, mediante las implementaciones de un plan de acción para el control y almacenamiento de los medicamentos en el año 2015, por lo que auditoria propone **HH2**

**Tabla 41:** Analisis del indicador de eficacia-objetivo 2 adquisiciones de medicamentos
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** Planificación Coordinación de farmacia

**D3**
**1/1**

**INFORMACIÓN PARA EL TRABAJO DE CAMPO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PROCESOS PLANES Y PROGRAMAS EFECTUADOS POR EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA**

**COORDINACIÓN DE FARMACIA**

| | Descripción | Fecha de vencimiento | Fecha de adjudicación del proceso | Días trancurridos | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | NECESIDAD DE INSULINA DE ACCIÓN INTERMEDIA NPH AL NO EXISTIR EN STOCK EN BODEGA GENERAL Y FARMACIA | 09/01/2015 | 18/01/2015 | 9 | PROCESO EJECUTADO |
| 2 | COMPRA PENDIENTE DE FÁRMACOS PROGRAMADOS Y REPROGRAMADOS EN EL AÑO 2014 | 09/01/2015 | 11/01/2015 | 2 | PROCESO EJECUTADO |
| 3 | COMPRA DE TRAMADOR LIQUIDO PARENTAL 06/04/15.SOLICITUD DE COMPRA DE FÁRMACOS NO ADJUDICADOS POR EL SERCOP. | 09/04/2015 | 30/04/2015 | 21 | PROCESO EJECUTADO |
| 4 | SOLICITUD DE FÁRMACOS POR PARTE DEL HOSPITAL IESS AMBATO – ABRIL 2015. | 09/04/2015 | 21/04/2015 | 12 | PROCESO EJECUTADO |
| 5 | ADQUISICIÓN DE FÁRMACOS EN EL PRESENTE AÑO ( MARZO 2015- JULIO 2015 ) | 14/07/2015 | 17/07/2015 | 3 | PROCESO EJECUTADO |
| 6 | SOLICITANDO SE AUTORICE LA ADQUISICIÓN DE INSULINA DE ACCIÓN INTERMEDIA NPH | 13/07/[illegible] | [illegible]/2015 | 3 | PROCESO EJECUTADO |
| 7 | ADQUISICIÓN DE INSULINA DE ACCIÓN INTERMEDIA NPH O ISOFANIOCA 100UI/ML | 20/07/2015 | 27/07/2015 | 7 | PROCESO EJECUTADO |
| 8 | FÁRMACOS ED TERCER NIVEL SOLICITADOS PARA EL HOSPITAL DEL IESS AMBATO | 05/08/2015 | 10/08/2015 | 5 | PROCESO EJECUTADO |
| 9 | ADQUISICIÓN DE MORFINA LIQUIDO PARENTERAL 10MG/ML A ENFARMA EP | 20/08/2015 | 23/08/2015 | 3 | PROCESO EJECUTADO |
| 10 | ERITROPROYETINA LIQUIDO PARENTERAL 5000UI | 11/09/2015 | 15/09/2015 | 4 | PROCESO EJECUTADO |
| 11 | OXICODONA DE 20 Y 40 MG ADQUIRIDAS POR CATÁLOGO ELECTRÓNICO EN LOS MESES DE MARZO Y ABRIL DE 2015 | 06/11/2015 | 09/11/2015 | 3 | PROCESO NO EJECUTADO |
| 12 | EPINEFRINA LIQUIDO PARENTERAL 1MG/ML Y FENOBARBITAL LIQUIDO PARENTERAL 120 MG/ML | 09/11/2015 | 12/11/2015 | 3 | PROCESO EJECUTADO |
| **Promedio de días para la adjudicación del proceso de compra de medicamentos** | | | | **6** | |
| 13 | CAPACITACIÓN SERVICIO DE DISPENSACIÓN MEDICAMENTOS FARMACIAS EXTERNAS 09/01/15 | 09/01/2015 | | | PROCESO EJECUTADO |
| 14 | AUTORIZACIÓN DE COMPRA DE FÁRMACOS EN ESTADO CRÍTICO DENTRO DE LA UNIDAD MÉDICA, PERTENECIENTE A LA PROGRAMACIÓN DEL AÑO 2015 | 14/01/15 | | | PROCESO EJECUTADO |
| 15 | CANJE DE FÁRMACOS DE BAJA ROTACIÓN QUE HAN CADUCADO EN FARMACIA Y BODEGA GENERAL | 15/01/15. | | | PROCESO EJECUTADO |
| 16 | URGENTE: PROYECTO EXTERNALIZACIÓN DE FARMACIAS | 15/01/2015 | | | PROCESO EJECUTADO |
| 17 | INVENTARIO DE MEDICAMENTOS POR UNIDAD MÉDICA CORRESPONDIENTE A LOS PRIMEROS QUINCE DIAS DEL MES DE ENERO DE 2015 16/01/15. | 16/01/15. | | | PROCESO EJECUTADO |
| 18 | INVENTARIO DE FÁRMACOS Y PROCESOS DE COMPRA 24/02/15 | 24/02/2015 | | | PROCESO EJECUTADO |
| 19 | INVENTARIO DE MEDICAMENTOS POR UNIDAD MÉDICA CORRESPONDIENTE A LOS PRIMEROS QUINCE DIAS DEL MES DE FEBRERO DE 2015 18/02/15 | 18/02/2015 | | | PROCESO EJECUTADO |

**D 3.1**

**D 3.2**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 20 | SOLICITANDO LA ELIMINACIÓN DE LEVONORGESTREL SOLIDO ORAL 0.75MG Y TRETINOINA SEMISODIO CUTÁNEO 0.1% UQE HAN TERMINADO SU PERIODO DE VIDA ÚTIL ( PRÓXIMOS A CADUCARSE ). 27/02/15. | 27/02/15. | | | PROCESO NO EJECUTADO |
| 21 | SOLICITUD DE DESIGNAR A ANA GABRIELA CRUZ PINO PARA CUMPLIR CON LA RECEPCIÓN TÉCNICA SUSCRIPCIÓN DE ACTAS DE ENTREGA RECEPCIÓN DE MEDICINAS 27/02/15. | 27/02/15. | | | PROCESO EJECUTADO |
| 22 | CANJE DE 57 UNIDADES DE SURFACTANTE PULMONAR QUE NO SE PROCEDE A ENTREGAR DESDE FEBRERO DEL AÑO 2014 | 24/02/2015. | | | PROCESO EJECUTADO |
| 23 | DEVOLUCIONES DE MEDICAMENTOS POR PARTE DE TODOS LOS SERVIDORES DEL HOSPITAL 27/02/15. | 27/02/15. | | | PROCESO EJECUTADO |
| 24 | EQUPAMIENTO PARA FARMACIA TERMOMETROS VITRINAS . | 24/02/15. | | | PROCESO EJECUTADO |
| 25 | ADQUISICIÓN DE BIENES NECESARIOS Y URGENTES PARA FARMACIA UTILIZANDO EL MÉTODO DE AUTOGESTIÓN Y APOYO AL HOSPITAL. | 19/03/2015 | | | PROCESO EJECUTADO |
| 26 | SOLICITAR COMPRA DE BASUREROS | 23/03/15. | | | PROCESO EJECUTADO |
| 27 | SOLICITUD DE GESTIÓN DE FÁRMACOS DESDE LA UAA IESS TENA PARA IESS HOSPITAL AMBATO. | 31/03/2015 | | | PROCESO EJECUTADO |
| 28 | INSPECCIÓN DE FARMACIA POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS DEL DISTRITO DE SALUD | 31/03/2015 | **D 3.2** | | PROCESO EJECUTADO |
| 29 | COLOCACIÓN DEL PUNTO DE RED PARA USO DEL SISTEMA AS400 EN LA OFICINA DE FARMACIA 31/03/15. | 31/03/15. | | | PROCESO EJECUTADO |
| 30 | INSPECCIÓN A LA FARMACIA DEL IESS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS DEL ARCSA | 31/03/2015 | | | PROCESO EJECUTADO |
| 31 | INFORME DE CONSUMOS , INGRESOS Y SALDOS A LA FECHA DE MEDICINAS DEL MES DE MARZO | 06/04/15. | | | PROCESO EJECUTADO |
| 32 | SOLICITA SE AUTORICE LA DEVOLUCIÓN DE BUPIVACAINA HIPERBÁRICA LÍQUIDO PARENTERAL 0.5% AL HOSPITAL IESS RIOBAMBA. | 13/04/2015 | | | PROCESO EJECUTADO |
| 33 | ADQUISICIÓN DE UNA VITRINA PANORÁMICA REFRIGERADORA | 01/04/2015 | | | PROCESO EJECUTADO |
| 34 | PINTADO DE PERCHAS DE LA FARMACIA POR RECOMENDACIÓN DEL ARCSA | 27/04/2015 | | | PROCESO NO EJECUTADO |
| 35 | CONSTATACIÓN FÍSICA INICIAL DE STOCK DE MEDICINAS. FARMACIA CONSULTA EXTERNA-ANEXO HOSPITAL UBICADA EN LAS CALLES CUENCA ENTRE MERA Y MONTALVO ( ANTIGUA CLÍNICA DEL IESS) | 19-05-2015. | | | PROCESO EJECUTADO |
| 36 | SOLICITANDO SE AUTORICE LA ANULACIÓN ÓRDENES DE COMPRA EMITIDAS EN EL PMES DE MARZO DE 2015. | 02/06/15 | | | PROCESO NO EJECUTADO |
| 37 | AUTORICE LA COMPRA DE 150 ROLLOS DE PAPEL DISPENSADOR DE TURNOS PARA FARMACIA | 29/05/2015 | | | PROCESO EJECUTADO |
| 38 | EXISTENCIA DE MEDICINAS Y PROCESOS DE COMPRA DE FÁRMACOS PARA EL PRESENTE AÑO 2015 | 16/06/15 | | | PROCESO EJECUTADO |
| 39 | INVENTARIO DE MEDICAMENTOS POR UNIDAD MÉDICA 15 DE JUNIO DE 2015 | 23/06/15 | | | PROCESO EJECUTADO |
| 40 | SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE REFORMA AL PAC PARA LA ADQUISICIÓN DE VITRINA PANORÁMICA | 14/07/15. | | | PROCESO EJECUTADO |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 41 | SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE REFORMA AL PAC DE VITRINA PANORÁMICA PARA LA CLÍNICA ANTIGUA | 14/07/2015 | | | PROCESO EJECUTADO |
| 42 | SOLICITUD DE REFORMA AL PAC PARA ADQUISICIÓN DE INSULINA DE ACCIÓN INTERMEDIA NPH LIQUIDO PARENTAL 100UI/ML | 20/07/2015 | | | PROCESO EJECUTADO |
| 43 | INVENTARIO DE MEDICAMENTOS POR UNIDAD MÉDICA CON CORTE AL 15 DE JULIO DEL 2015 | 22/07/15 | | | PROCESO EJECUTADO |
| 44 | ADQUISICIÓN DE VITRINA PANORÁMICA PARA LA FARMACIA DE HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA DEL HOSPITAL IESS AMBATO | 13/07/2015 | | | PROCESO EJECUTADO |
| 45 | ADQUISICIÓN DE VITRINAS PARA FARMACIA DE LA CLÍNICA ANTIGUA | 13/07/2015 | | | |
| 46 | PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN Y EXTENSIÓN DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN , DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS POR DOSIS UNITARIA | 05/08/15. | D 3.2 | | PROCESO EJECUTADO |
| 47 | SOLICITUD DE ELABORACIÓN DE RESOLUCIÓN DE ADJUDICACIÓN DE PROCESO DE MATERIALES DE CURACIÓN AGRUPADOS EN INSUMOS DE LAPAROSCOPIA 30/07/15, | 30/07/2015 | | | PROCESO NO EJECUTADO |
| 48 | REFORMA AL PAC PARA LA ADQUISICIÓN DE VITRINAS PANORÁMICAS PARA ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS QUE REQUIEREN CADENA DE FRIO | 21/08/15. | | | PROCESO EJECUTADO |
| 49 | REFORMA AL PAC2015 PARA FÁRMACOS | 09/09/2015 | | | PROCESO EJECUTADO |
| 50 | FÁRMACOS DE EMERGENCIA SOLICITADOS EN CASO DE DESASTRES NATURALES | 15/09/2015 | | | PROCESO EJECUTADO |
| 51 | ADQUISICIÓN URGENTE DE PAPEL ADHESIVO TAMAÑO A4 MATE (COLOR BLANCO) PARA ETIQUETADO DE MEDICAMENTOS RE EMPACADOS PARA DOSIS UNITARIO | 22/04/16. | | | PROCESO EJECUTADO |
| | NÚMERO TOTAL DE PROCESOS NO EJECUTADOS | | | | 5 |
| | NÚMERO TOTAL DE PROCESOS | | | | 51 |

D 3.2

**Información Adicional**

| |
|---|
| Tiempo programado para la ejecución de los procesos de compra de medicamentos año 2015 |

**7DÍAS**

**Papeles de trabajo**

Elabore una cédula analítica para la aplicación de indicadores de gestión para el objetivo 3 y 4

**Objetivos Operativos**

1 Incrementar en un 90 % la eficiencia en la compra de medicamentos en el Departamento de Farmacia del Hospital del IESS Ambato.

2. Disminuir en un 50 % el valor existente de productos caducados, mediante las implementaciones de un plan de acción para el control y almacenamiento de los medicamentos

D3.1

3. Lograr reducir en un 30 % del el tiempo estimado para la ejecución de los procesos planes y programas relacionados con la gestión administrativa del suministro, mediante la aplicación de criterios técnico-farmacéuticos para garantizar la disponibilidad oportuna de medicamentos en el

D3.2

4.Lograr ejecutar un 100 % de los procesos planes y programas relacionados con la gestión administrativa del suministro de bienes y servicios, mediante la aplicación de criterios técnico-farmacéuticos para garantizar la disponibilidad oportuna de medicamentos en el hospital del iess

**Tabla 42:** Planes Programas Ejecutados
**Elaborado por:** Cruz, Pino (2015)
**Fuente:** Planificación Coordinación de farmacia**.**

D 3.1
1/2

# CEDULA ANALÍTICA

**ANALISIS DEL INDICADOR DE EFICIENCIA-OBJETIVO 3 ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS**

**PERIODO 2015**

**PROCEDIMIENTOS**

**SUSTANTIVOS:**

PA Realizar indicadores de gestión y comprara los tiempos reales con los tiempos estimados para la adquisición de medicamentos

**OBJETIVO OPERATIVO**

Reducir en un 30 % del el tiempo estimado para la ejecución de los procesos planes y programas relacionados con la gestión administrativa del suministro de los medicamentos, mediante la aplicación de criterios técnico-farmacéuticos para garantizar la disponibilidad oportuna de medicamentos en el Hospital del IESS Ambato en el año 2015.

**INDICADORES**

**INDICADOR DE EFICIENCIA DE LOS PROCESOS**

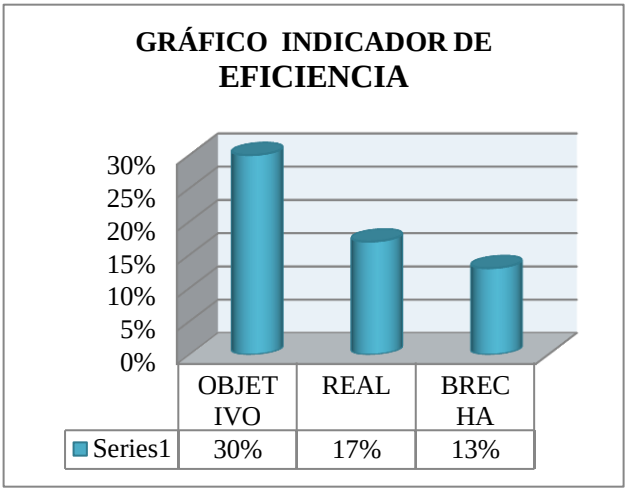
Evaluar los tiempos establecidos para la compra de medicamentos

**FICHA TÉCNICA**

| NOMBRE DEL INDICADOR | ESTÁNDAR/RANGO | PERIODICIDAD | CÁLCULO | UNIDAD DE MEDIDA | ANÁLISIS DE RESULTADOS |
|---|---|---|---|---|---|
| Tiempo de demora en los procesos de adquisición de medicamentos en el Hospital del IESS Ambato | 30% | Anual<br>D 3 | ( Días programados para la ejecución de los procesos de compra en el año 2015-Días utilizados para la ejecución de los procesos de compra en el año 2015 )/ ( Días utilizados para la ejecución de los procesos de compra en el año 2015 )100<br>(7- 6 )/6)*100<br>INDICE= 17 % | % | BRECHA: INDICE – ESTÁNDAR<br>Brecha = 17%-30% =13 %<br>**Brecha Desfavorable** |

## GRÁFICO

| | |
|---|---|
| **OBJETIVO** | 30% |
| **REAL** | 17% |
| **BRECHA** | 13% |




## COMENTARIO

Al aplicar el indicador de eficacia se puede evidenciar que no se cumplió con el objetivo de lograr Reducir en un 30 % del el tiempo estimado para la ejecución de los procesos planes y programas relacionados con la gestión administrativa del suministro, mediante la aplicación de criterios técnico-farmacéuticos para garantizar la disponibilidad oportuna de medicamentos en el Hospital del IESS Ambato en el año 2015, esto se debe a que no existe una adecuada coordinación con los distintos departamentos encargados de gestionar los procesos de compra, ya que se evidencia varios puntos de control en los cuales no se le da la continuidad respectiva a dichos procesos, ocasionan varios cuellos de botella que dificultan la pronta ejecución de los procesos de compra..

**MARCAS:**

No se cumplió con el objetivo de reducir en un 30 % del el tiempo estimado para la ejecución de los procesos planes y programas relacionados con la gestión administrativa del suministro de los medicamentos, mediante la aplicación de criterios técnico-farmacéuticos para garantizar la disponibilidad oportuna de medicamentos en el Hospital del IESS Ambato en el año 2015, por lo que auditoria propone **HH3**

**Tabla 43:** Analisis del indicador de eficiencia -objetivo 3 adquisiciones de medicamentos
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** Planificación Coordinación de farmacia

D 3.2
1/2

## CEDULA ANALÍTICA

### ANALISIS DEL INDICADOR DE EFICIENCIA-OBJETIVO 4 ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS

### PERIODO 2015

PA

**PROCEDIMIENTOS**

**SUSTANTIVOS:**

Verificar el número total de procesos planes y programas ejecutados por el departamento de Farmacia del Hospital del IESS Ambato en el Año 2015.

**OBJETIVO OPERATIVO**

Lograr ejecutar un 100 % de los procesos planes y programas relacionados con la gestión administrativa del suministro de bienes y servicios, mediante la aplicación de criterios técnico-farmacéuticos para garantizar la disponibilidad oportuna de medicamentos en el hospital del IESS ambato en el año 2015 .

**INDICADORES**

**EFICIENCIA**

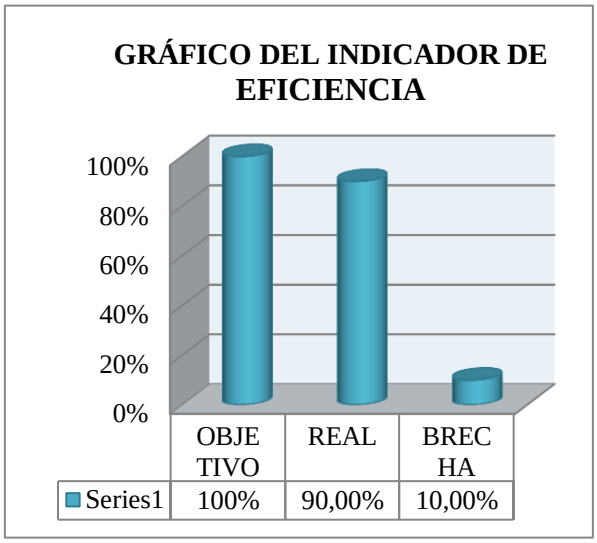
Evaluar la oportunidad de los periodos de adquisición por ítem

**FICHA TÉCNICA**

| NOMBRE DEL INDICADOR | ESTÁNDAR/RANGO | PERIODICIDAD | CÁLCULO | UNIDAD DE MEDIDA | ANÁLISIS DE RESULTADOS |
|---|---|---|---|---|---|
| Periodicidad en la ejecución de procesos, planes y programas en el Departamento de Farmacia. | 100% | Anual<br>D 3 | Número total de procesos, planes y programas ejecutados en el año 2015 / Número total de procesos, planes y programas programados en el año 2015.<br><br>(46/51)*100<br>INDICE= 90% | % | BRECHA : INDICE – ESTÁNDAR<br>Brecha = 90%-100% =10% ⊖<br><br>**Brecha Desfavorable** |

## GRÁFICO

| | |
|---|---|
| **OBJETIVO** | 100% |
| **REAL** | 90,00% |
| **BRECHA** | 10,00% |




## COMENTARIO

No se cumplió con el objetivo de lograr ejecutar un 100 % de los procesos planes y programas relacionados con la gestión administrativa del suministro de bienes y servicios, mediante la aplicación de criterios técnico-farmacéuticos para garantizar la disponibilidad oportuna de medicamentos en el hospital del IESS ambato en el año 2015, esto se debe a que no existe el sustento técnico necesario ni los recursos para que se ejecuten tales proceso.

**Marcas**

⊖ No se cumplió con el objetivo de Lograr ejecutar un 100 % de los procesos planes y programas relacionados con la gestión administrativa del suministro de bienes y servicios, mediante la aplicación de criterios técnico-farmacéuticos para garantizar la disponibilidad oportuna de medicamentos en el hospital del IESS ambato en el año 2015 **HH4**

**Tabla 44:** Analisis del indicador de eficiencia -objetivo 4 Adquisiciones de medicamentos
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** Planificación Coordinación de farmacia

**COORDINACIÓN DE FARMACIA ( Ordenes de farmacia No despachados )**

| Año | Ordenes de farmacia No despachados |
|---|---|
| 2015 | 8450 |
| 2014 | 6412 |
| 2013 | 12575 |
| 2012 | 23013 |

**Tabla 45:** Ordenes Generadas no despachadas
**Elaborado por:** Cruz, Pino (2015)
**Fuente:** Planificación Coordinación de farmacia.

E 1
1/1

El Servicio de Farmacia del Hospital IESS Ambato ha tenido un crecimiento considerable, debido a la ampliación en la cobertura de atención médica que brinda actualmente esta Unidad Hospitalaria, se ha producido un incremento considerable de la atención farmacéutica tanto en el área de Emergencias como en Hospitalización (Dosis Unitaria en el quinto piso), Consulta Externa, y Farmacia del Centro de Atención Integral; es así como durante el año 2015, se despacharon aproximadamente 429604 recetas para pacientes hospitalizados (HO), 217098 para pacientes de emergencia (EM), 249359 para pacientes de Consulta Externa (CE) y 29692 Dispensarios Anexos(ANX), cifras que evidencian un incremento entre los despachos que se presentaron en el año 2014 (HO: 409760, EM: 204888, CE: 236601, ANX: 25325 ).

| | |
|---|---|
| Ordenes de farmacia no despachados | 8450 |
| Número de recetas despachadas para pacientes hospitalizados (HO) | 421154 |
| Número total de recetas despachadas para pacientes hospitalizados (HO) | 429604 |

E 1.1

**Papeles de trabajo**

Elabore una cédula analítica para la aplicación de indicadores de gestión para el objetivo 5

**Objetivos Operativos**

Lograr despachar un 100 % de las recetas emitidas para pacientes hospitalizados (HO) mediante el control permanente del número de recetas emitidas por el sistema SA 400.

E 1.1

E 1.1
1/2

## CEDULA ANALÍTICA
## ANALISIS DEL INDICADOR DE EFICACIA -OBJETIVO 5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DISPENSACION DE LA MEDICACIÓN
## PERIODO 2015

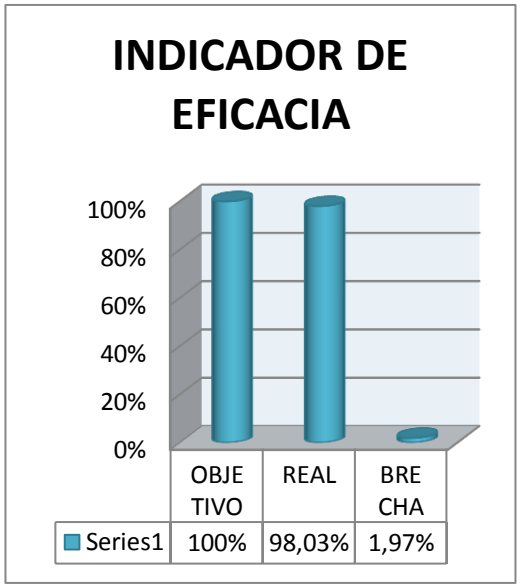
| PROCEDIMIENTOS |
|---|
| **SUSTANTIVOS:** |
| PA Solicitar el plan operativo anual del departamento de fármacos con el objeto de diseñar y Aplicar indicadores que permitan medir el nivel de eficacia en la dispensación de recetas médicas generadas por el sistema SA 400. |
| **OBJETIVO OPERATIVO** |
| E1 1. Lograr despachar un 100 % de las recetas emitidas para pacientes hospitalizados (HO) mediante el control permanente del número de recetas emitidas por el sistema SA 400. |
| **INDICADORES** |
| **EFICACIA** |
| Porcentaje de recetas despachadas para los servicios de hospitalización |

**FICHA TÉCNICA**

| NOMBRE DEL INDICADOR | ESTÁNDAR/RANGO | PERIODICIDAD | CALCULO | UNIDAD DE MEDIDA | ANÁLISIS DE RESULTADOS |
|---|---|---|---|---|---|
| Evaluación del promedio de medicamentos prescritos | 100% | Anual<br>E 1 | (Número total de recetas despachadas por el dispensario de farmacia/Número total de recetas generadas por el sistema SA 400.)*100<br><br>(421154/429604)*100<br>INDICE= 98,03% | % | BRECHA: INDICE – ESTÁNDAR<br>Brecha = 98,03%-100% =1,97 %<br>Brecha Desfavorable ¶ |

**GRÁFICO**

| | |
|---|---|
| **OBJETIVO** | 100% |
| **REAL** | 98,03% |
| **BRECHA** | 1,97% |




**COMENTARIO**

Una vez que se realizó el análisis hemos podido llegar a la conclusión que el Departamento del Hospital del IESS Ambato no cumplió con el objetivo de lograr despachar un 100 % de las recetas emitidas para pacientes hospitalizados (HO) mediante el control permanente del número de recetas emitidas por el sistema SA 400, esto se debe a que los medicamentos no pudieron ser entregados por no existir stocks disponible en bodega de farmacia, esto se origina por la falta de gestión por parte de las autoridades para la adquisición necesaria de los medicamentos.

**MARCAS:**

¶

No se cumplió con el objetivo de lograr despachar un 100 % de las recetas emitidas para pacientes hospitalizados (HO), mediante el control permanente del número de recetas emitidas por el sistema SA 400. **HH 5**

**Tabla 46:** Analisis del indicador de eficacia objetivo 5 (prestación del servicio de dispensación de la medicación)
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** Planificación Coordinación de farmacia

E 2
1/1

**INSTITUTO ECUADTORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

| Actividades | Indicadores | Meta Propuesta 2015 | Meta Cumplida 2015 | Porcentaje de Cumplimiento |
|---|---|---|---|---|
| Controlar y retirar la medicación que no se utilizó en los pacientes hospitalizados en los diferentes servicios. | # de controles realizados / # de controles planificados | 20 | 8 | 40% |

E 2.1

**Papeles de trabajo**

Elabore una cédula analítica para la aplicación de indicadores de gestión para el objetivo 6

**Objetivos Operativos**

Lograr ejecutar un 100 % de los procesos planificados para controlar y retirar la medicación que no se utilizó en los pacientes hospitalizados en los diferentes servicio, mediante la verificación mensual de las cantidades devueltas; fechas de caducidad y motivo de la devolución con firma de responsabilidad de quien recibe y de quien devuelve.

E 2.1

E 2.1
1/2

# CEDULA ANALÍTICA

## ANALISIS DEL INDICADOR DE CALIDAD-OBJETIVO 3 PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DISPENSACIÓN DE LA MEDICACIÓN

## PERIODO 2015

**PROCEDIMIENTOS**

**SUSTANTIVOS:**

PA Solicitar el número de procesos planificados para el Control y retiro de la medicación no utilizada por los pacientes hospitalizados y comprarlos con el número real de procesos ejecutados.

**OBJETIVO OPERATIVO**

E1 Lograr ejecutar un 100 % de los procesos planificados para controlar y retirar la medicación que no se utilizó en los pacientes hospitalizados en los diferentes servicio, mediante la verificación mensual de las cantidades devueltas; fechas de caducidad y motivo de la devolución con firma de responsabilidad de quien recibe y de quien devuelve.

**INDICADORES**

**CALIDAD**

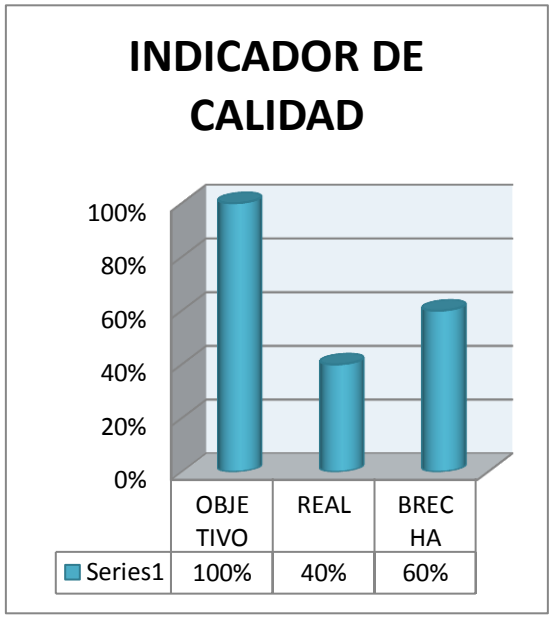
Nivel de cumplimiento de los procesos planificados para controlar y retirar la medicación que no se utilizó en los pacientes hospitalizados en los diferentes servicio

**FICHA TÉCNICA**

| NOMBRE DEL INDICADOR | ESTÁNDAR/RANGO | PERIODICIDAD | CALCULO | UNIDAD DE MEDIDA | ANÁLISIS DE RESULTADOS |
|---|---|---|---|---|---|
| Nivel de cumplimiento de los procesos planificados para controlar y retirar la medicación que no se utilizó en los pacientes hospitalizados en los diferentes servicio | 100% | | (Número de controles realizados /Número de controles planificados )*100 (8/20)*100 INDICE= 40% | 40% | BRECHA: INDICE – ESTÁNDAR Brecha = 40%-100% =60% ▲ Brecha Desfavorable |

## GRÁFICO

| | |
|---|---|
| **OBJETIVO** | 100% |
| **REAL** | 40% |
| **BRECHA** | 60% |




## COMENTARIO

Una vez examinado este indicador hemos llegado a la conclusión de que el Departamento del Hospital de Farmacia del Hospital del IESS Ambato no cumplió con el objetivo Lograr ejecutar un 100 % de los procesos para la detección de errores en los despachos de medicamentos, mediante la verificación mensual de las cantidades devueltas; fechas de caducidad y motivo de la devolución con firma de responsabilidad de quien recibe y de quien devuelve, esto se debió a que el personal de apoyo en la parte administrativa de farmacia cumple con horarios rotativos y un sin número de funciones que dificultan la revisión de pisos en el Hospital.

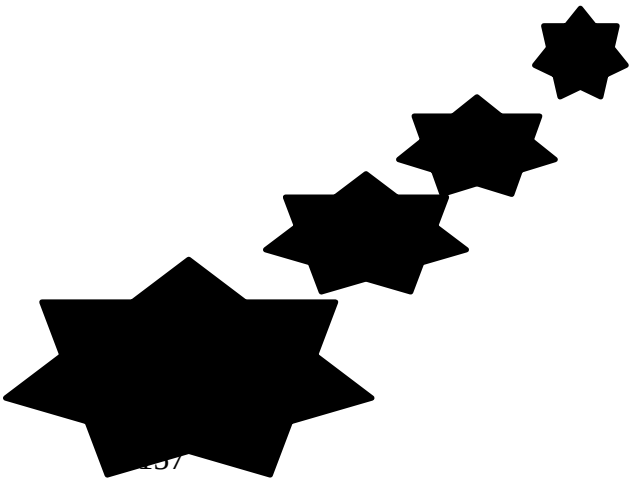
**MARCAS:**

- No se cumplió con el objetivo de Lograr ejecutar un 100 % de los procesos para la detección de errores en los despachos de medicamentos, mediante la verificación mensual de las cantidades devueltas; fechas de caducidad y motivo de la devolución con firma de responsabilidad de quien recibe y de quien devuelve. **HH 6**

**Tabla 47:** Analisis del indicador de Calidad -objetivo 6 (Prestación del servicio de dispensación de la medicación)
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** Planificación Coordinación de farmacia

# FASE IV:

# INFORME DE RESULTADOS



**INFORME DE RESULTADOS**

# AUDIROBERT S.A.

*Auditores Independientes*

## *COMUNICACIÓN DE RESULTADOS*

| | |
|---|---|
| **CLIENTE** | HOSPITAL DEL IESS AMBATO |
| **DIRECCIÓN:** | Av. Rodrigo Pachano y Edmundo Martínez. |
| **PERIÓDO:** | 01 de enero del 2015 al 31 de Diciembre del 2015 |

| ARCHIVO | CONTENIDO | | |
|---|---|---|---|
| PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA | HHAM | HALLAZGOS-ADQUISICIÓN DE MEDICA | 1 |
| | HHDM | HOJA DE HALLAZGOS-DISPENSACION | 2 |
| | I | INFORME DE AUDITORIA | 3 |
| | RC | RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES | 4 |
| | | | |

| EQUIPO DE AUDITORÍA | | |
|---|---|---|
| NOMBRES Y APELLIDOS | CARGO | INICIALES |
| Roberto Vega | JEFE DE EQUIPO | ZSWR |

HHAM

**HOSPITAL DEL IESS AMBATO**
**HOJA DE HALLAZGOS**
**COMPONENTE: ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS**
**PERIODO 2015**

| N° | REF P/T | CONDICIÓN | CRITERIO | CAUSA | EFECTO | RECOMENDACIÓN | COMENTADO CON |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | D1.1 | No se cumplió con el objetivo de Incrementar en un 90 % la eficiencia en la compra de medicamentos en el Departamento de Farmacia del Hospital del IESS Ambato | Al respecto el director administrativo inobservo lo impuesto 402-01 Responsabilidad del control : | No efectuó una adecuada ejecución del presupuesto debido a que en un inicio se planifico un presupuesto estimado de $ 2.502.034,24, de los cuales solo se utilizaron $ 1.900.680,66 | Existe una brecha desfavorable de 14 %, lo cual afecta al departamento de farmacia, ocasionando un desabastecimiento frecuente en fármacos con alto grado rotación. | Reestructurar la planificación farmacéutica, con el objeto que se ejecute el 100 % del presupuesto asignado por el departamento financiero, la restructuración deberá realizarse tomando en cuenta los requerimientos reales del hospital en cuento a medicamentos, la aplicación de esta restructuración deberá estar avalada y respaldada por un estudio técnico y la participación de todas áreas involucradas con la planificación. | Director Médico Director Administrativo Jefa de Farmacia |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | **D2.1** | No se cumplió con el objetivo de disminuir en un 50 % el valor de productos caducados, mediante las implementaciones de un plan de acción para el control y almacenamiento de los medicamentos en el año 2015 | Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público sección 406-11 | No se efectuó una adecuada administración de los medicamentos ya que las personas designadas para el custodio de los mismo no realizaron los gestiones necesarios para evitar contar con medicamentos caducados,<br><br>Los médicos del hospital no prescriben en sus recetas los medicamentos sugeridos por la coordinadora de farmacia. | Existe una brecha desfavorable de 18 %, lo cual afecta al departamento de farmacia ya que no existe un adecuado gestión de los medicamentos ya que se cuenta con un equivalente de $ 107,683,91 en productos caducados, esto afecta directamente a la dispensación de las recetas médicas generadas por el sistema SA400. | **Al responsable de Bodega**<br><br>Coordinar con el responsable de bodega y dar de baja a los medicamentos caducados, a más de ello se deberá designar a una persona especializada para cuadrar los estados financieros con respecto al inventario real existente en bodega central.<br><br>**A la dirección Médica**<br><br>Coordinar con el Director médico para que se sociabilice con los médicos, sobre la existencia de los fármacos con los que cuenta la bodega de farmacia, y los periodos de vigencia de dichos medicamentos. | Director MédicoDirector Administrativo |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **3** | **D3.1** | No se cumplió con el objetivo de lograr reducir en un 30 % del el tiempo estimado para la ejecución de los procesos planes y programas relacionados con la gestión administrativa del suministro de los medicamento, mediante la aplicación de criterios técnico-farmacéuticos para garantizar la disponibilidad oportuna de medicamentos en el Hospital del IESS Ambato en el año 2015. | Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público sección 600-01 Seguimiento continuo en operación | No existe una adecuada coordinación con los distintos departamentos encargados de gestionar los procesos de compra, ya que se evidencia varios puntos de control en los cuales no se le da la continuidad respectiva a dichos procesos, ocasionan varios cuellos de botella que dificultan la pronta ejecución de los procesos de compra. | La falta de gestión de los directores Administrativos, conducen a tener una brecha desfavorable de13 %, lo cual afecta al departamento de farmacia, ya que los tiempos estimados de ejecución de tales contratos, son extendidos a periodos más largos para su ejecución, esto ocasiona un desabastecimiento de medicamentos e insumos médicos con alto grado de rotabilidad. | **Jefa de Farmacia**<br><br>Se recomienda dar seguimiento a la documentación y verificar los motivos por los cuales se retrasaron dichos proceso para la compra de medicamentos.<br>**Director administrativo**<br><br>El director nombrar una comisión ,para que se encargue de investigar las casas reales para la ejecución tardía de los planes procesos y actividades planificas por el departamento de farmacia | **Jefa de Farmacia**<br><br>**Director administrativo** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **4** | **D3.2** | No se cumplió con el objetivo de lograr ejecutar un 100 % de los procesos planes y programas relacionados con la gestión administrativa del suministro de bienes y servicios, mediante la aplicación de criterios técnico-farmacéuticos para garantizar la disponibilidad oportuna de medicamentos en el hospital del IESS ambato en el año 2015. | Al respecto se inobservo lo dispuesto en las Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público sección 600-01 Seguimiento continuo o en operación : | No existe el sustento técnico necesario ni los recursos para que se ejecuten tal proceso, esto ocasiona que no se cumpla con procesos como: el pintado de perchas en la Bodega, arreglo de las luminarias, ejecución de pedidos de compra para el abastecimiento adecuado del servicio de farmacia. | Existe una brecha desfavorable del 10 %, lo cual afecta al departamento de farmacia, ya que se ve en la necesidad de recurrir a los prestadores de salud externos para atender a los pacientes, inadecuado almacenamiento de los medicamentos, cortes en el tratamiento médico, poca disponibilidad en medicamentos con alto grado de rotabilidad. | **Jefa de Farmacia y Bodega Central** Se recomienda realizar reuniones periódicas con el director médico y administrativo a fin de que se pueda tomar como prioridad la ejecución de dichos procesos , con el fin de poder garantiza el acceso a los medicamentos, a más de ello se recomienda que previo la es muy recomendable que previo a la elaboración de un nuevo proceso se analicen todos los aspectos que esto implica, como la disponibilidad económica del hospital, el número de personas requeridas para la implementaciones de nuevos procesos, las leyes acuerdos y resoluciones que podrían afectar la ejecución de nuevos procesos. | **Jefa de Farmacia y Bodega Central** |

**Tabla 48:** Hoja de hallazgos (componente: adquisición de medicamentos)
**Elaborado por:** Vega, Roberto (2016)
**Fuente:** Analisis de los Indicadores (Coordinación de Farmacia.)

HHDM

**HOJA DE HALLAZGOS**

**COMPONENTE: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DISPENSACION DE LA MEDICACIÓN**

**PERIODO 2015**

| N° | REF P/T | CONDICIÓN | CRITERIO | CAUSA | EFECTO | RECOMENDACIÓN | COMENTADO CON |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **E1.1** | No se cumplió con el objetivo de lograr despachar un 100 % de las recetas emitidas para los servicios de hospitalización, mediante el control permanente del número de recetas emitidas por el sistema SA 400, | Al respecto se inobservo lo dispuesto en las Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público sección 600-01 Seguimiento continuo o en operación | Los medicamentos no pudieron ser entregados por no existir stocks disponibles en bodega de farmacia, esto se origina por la falta de gestión por parte de las autoridades para la adquisición necesaria de los medicamentos. | Existe una brecha desfavorable equivalente de 1,97 , el efecto directo de esto repercute en los pacientes hospitalizados , sanciones al Hospital por parte de los servicios dignos. | Dispondrán y supervisaran que la dotación de medicamentos, sea en cantidades adecuadas, afín de disponer de unos stocks suficientes en las bodegas y evitar contar con productos caducados y en el peor de los casos evitar el desabastecimiento de medicamentos. | Director Administrativo Comités de Farmacológica Jefa de Farmacia |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | **E 2.1** | No se cumplió con el objetivo de lograr ejecutar un 100 % de los procesos planificados para controlar y retirar la medicación que no se utilizó en los pacientes hospitalizados en los diferentes servicio, mediante la verificación mensual de las cantidades devueltas; fechas de caducidad y motivo de la devolución con firma de responsabilidad de quien recibe y de quien devuelve. | Al respecto se inobservo lo dispuesto en las Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público sección 408-14 Ejecución de la obra por administración directa: | El personal de apoyo en la parte administrativa de farmacia cumple con horarios rotativos y un sin número de varias funciones. | Existe una brecha desfavorable de 60 %, el efecto es que no se puede cumplir con la revisión de pisos todas las semanas. | **A la dirección administrativa**<br><br>Designar una comisión que se encargue de realizar un analisis de las cargas laborales de los principales departamentos del Hospital, con el objeto de estimar el personal necesario para el óptimo funcionamiento del Departamento de Farmacia.<br><br>**Al Dep de Talento humano**<br><br>Coordinar con el Departamento de talento Humano, a fin de que se realice la gestión necesaria para la contratación de Bioquímicos Farmacéuticos. | Director Administrativo Dep. Talento humano |

## INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Ambato, 29 de Octubre de 2016

Señora Directora
Ing. Silvana Paulina Romero.
IESS Hospital Ambato
Presente.-

De mi consideración:

Hemos efectuado una auditoría de gestión al proceso de adquisición y dispensación de medicamentos, en Departamento de Farmacia del Hospital del IESS Ambato por el año 2015. La administración es responsable del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como las estrategias para la conservación, seguridad, manejo y control de los bienes almacenados. Aspectos que dificultan su despacho, y el riesgo de deterioro, contaminación e inseguridad.

Nuestra obligación es la de expresar conclusiones y opiniones sobre el cumplimientos de los objetivos, metas, programas y resultados de la entidad, así como emitir recomendaciones para su ejecución eficiente.

La auditoría de gestión fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas y aplicadas en el Ecuador y las Normas Internacionales de Auditoria. Estas normas requieren que la auditoria sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable que la información y documentación examinada no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente, que las operaciones a las cuales corresponden se hayan efectuado de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias, políticas y demás normas aplicadas.

A continuación se detallan los comentarios y recomendaciones, por cada proceso analizado, que la empresa debería tomar en cuenta para mejorar su gestión.

## HOSPITAL DEL IESS

## RESULTADOS GENERALES

### PROCESO: ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS

**Conclusión**

**Nivel de confianza del proceso de adquisición de medicamentos**

El nivel de confianza de los sistemas de control aplicado por el departamento de farmacia del hospital de IESS de Ambato para el proceso de adquisición de medicamentos es del 70%, el mismo que está calificado como un nivel de confianza moderado debido a que no se han definido expresamente criterios para la selección y evaluación de la demanda presentada para la programación de los medicamentos, no existe un documento técnico formal que establezca los requerimientos técnicos para la selección y adquisición de bienes y servicios y por el hecho de que no se verifica si se cumplen con los tiempos establecidos para la adquisición de medicamentos

**Recomendación**

**Al comité de Farmacología**

En coordinación con el comité de Farmacología, gestionar una comisión para que se programen los medicamentos e insumos en cantidades consumibles, a fin de evitar el desabastecimiento de fármacos.

.

**Al responsable de farmacia**

Coordinar con las autoridades y demás departamento del hospital, a fin de que se establezca una comisión que se encargue y responsabilice de establecer los requerimientos necesarios de medicamentos, para satisfacer a los pacientes hospitalizados.

## Conclusión

### Nivel de confianza del proceso de dispensación de la medicación

El nivel de confianza de los sistemas de control aplicado por el departamento de farmacia del hospital de IESS de Ambato para el proceso de adquisición de medicamentos es del 67%, el mismo que está calificado como un nivel de confianza moderado debido a que no se han definido políticas para el procesos de dispensación de los medicamentos, El hospital no ha definido objetivos operativos para los procesos de dispensación de los medicamentos, no se verifica si se cumple con los tiempos establecidos para la entrega de la medicación al paciente, Previa a la salida de la medicación, no se realiza algún tipo de seguimiento para comprobar que la medicación haya llegado al paciente que requiera de dicho tratamiento médico.

## Recomendación

### A la dirección Administrativa

Independientemente del plan estratégico que se maneja en el hospital, se recomienda que cada área del hospital cuente con objetivos operativos, tácticos y estratégicos, ya que al momento no se manejan objetivos claros que contribuyan con la formulación de indicadores.

### Al responsable de Talento Humano

Coordinar con departamento de Talento Humano para que se contraten personal capacitado para que se encargue de controlar las dosis unitarias entregadas a pacientes hospitalizados.

### Al responsable de farmacia

Realizar un proyecto que respalde la contratación de nuevos profesionales para el área de farmacia.

**Conclusión**

**Incumplimiento de la ejecución presupuestaria**

No se cumplió con el objetivo de Incrementar en un 90 % la eficiencia en la compra de medicamentos en el Departamento de Farmacia del Hospital del IESS Ambato, ya que no se efectuó una adecuada gestión del presupuesto ocasionando deficiencias en la asignación presupuestaria ya que se planifico una presupuesto estimado de 2.502.034,24 de los cuales solo se utilizaron $ 1.900.680,66 por lo que existe una brecha desfavorable de 14 %, lo cual afecta al departamento de farmacia, ocasionando un desabastecimiento frecuente en fármacos con alta rotación, situación que se produjo por una mala asignación presupuestaria y la falta de gestión para la adquisición oportuna por parte de los directores del IESS.

Al respecto el director administrativo inobservo lo dispuesto en las normas de control interno para las entidades, organismos del sector público sección 402-01 Responsabilidad del control :"La máxima autoridad de una entidad, u organismo del sector público, dispondrá a los responsables de las unidades inherentes a la materia, el diseño de los controles que se aplicarán para asegurar el cumplimiento de las fases del ciclo presupuestario en base de las disposiciones legales, reglamentarias y políticas gubernamentales, sectoriales e institucionales, que regulan las actividades del presupuesto y alcanzar los resultados previstos. "

**Recomendación**

**Al responsable de farmacia y Áreas involucradas**

Reestructurar la planificación farmacéutica, con el objeto que se ejecute el 100 % del presupuesto asignado por el departamento financiero, la restructuración deberá realizarse tomando en cuenta los requerimientos reales del hospital en cuento a medicamentos, la

aplicación de esta restructuración deberá estar avalada y respaldada por un estudio técnico y la participación de todas áreas involucradas con la planificación.

**Bajo Stock de medicamentos**

No se cumplió con el objetivo de disminuir en un 50 % el valor de productos caducados, mediante las implementaciones de un plan de acción para el control y almacenamiento de los medicamentos en el año 2015, esto se debe a que no se efectuó una adecuada gestión de los medicamentos ya que las personas designadas para el custodio de los mismo no realizaron los canjes con anticipación al tiempo estipulado en la guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos, otra razón de la presencia de medicamentos caducados, es el hecho de que los médicos tratantes, no prescriben en sus recetas los medicamentos publicados por la jefa de farmacia de medicamentos con baja rotabilidad, esto ocasiona una brecha desfavorable de 18 %, lo cual afecta al departamento de farmacia ya que no existe un adecuado gestión de los medicamentos ya que se cuenta con un equivalente de $ 107,683,91 en productos caducados, esto afecta directamente a la dispensación de las recetas médicas generadas por el sistema SA400.

Al respecto se inobservo lo dispuesto en las Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público sección 406-11 Baja de bienes por obsolescencia, pérdida, robo o hurto : "Para proceder a la baja de bienes por su mal estado de conservación, obsolescencia, pérdida, robo o hurto, se observarán las disposiciones del Reglamento General Sustitutivo para el Manejo y Administración de Bienes del Sector Público, del Manual General de Administración y Control de los Activos Fijos del Sector Público, la normativa de contabilidad emitida por el Ministerio de Finanzas y demás reglamentación interna emitida por la entidad."

**Recomendación**

**Al responsable de Bodega**

Coordinar con el responsable de bodega y dar de baja a los medicamentos caducados, a más de ello se deberá designar a una persona especializada para cuadrar los estados financieros con respecto al inventario real existente en bodega central.

**A la dirección Médica**

Coordinar con el Director médico para que se sociabilice con los médicos sobre la existencia de los fármacos con los que cuenta la bodega de farmacia, y los periodos de vigencia de dichos medicamentos.

**Incumplimiento del el tiempo estimado para la ejecución de procesos planes y programas relacionados con la gestión administrativa del suministro de los medicamentos.**

No se cumplió con el objetivo de lograr reducir en un 30 % del el tiempo estimado para la ejecución de los procesos planes y programas relacionados con la gestión administrativa del suministro de los medicamentos, mediante la aplicación de criterios técnico-farmacéuticos para garantizar la disponibilidad oportuna de medicamentos en el Hospital del IESS Ambato en el año 2015.esto se debe a que no existe una adecuada coordinación con los distintos departamentos encargados de gestionar los procesos de compra, ya que se evidencia que existen varios puntos de control en los cuales no se le da la continuidad respectiva a dichos procesos, ocasionan varios cuellos de botella que dificultan la pronta ejecución de los procesos de compra.

Al respecto se inobservo lo dispuesto en las Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público sección **600-01 Seguimiento continuo o en operación : "**La máxima autoridad, los niveles directivos y de jefatura de la entidad, efectuarán un seguimiento constante del ambiente interno y externo que les permita conocer y aplicar medidas oportunas sobre condiciones reales o potenciales que afecten el desarrollo de las actividades institucionales, la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos previstos."

**Procesos planes y programas sin ejecución**

No se cumplió con el objetivo de lograr ejecutar un 100 % de los procesos planes y programas programados para el suministro de bienes y servicios, mediante la aplicación de criterios técnico-farmacéuticos para garantizar la disponibilidad oportuna de medicamentos en el hospital del IESS ambato en el año 2015.esto se debe a que no existe el sustento técnico necesario ni los recursos para que se ejecuten tales proceso, esto ocasiona que no se cumpla con procesos establecidos y obliga a que el departamento de farmacia recurara a prestadores de salud externos para atender a los pacientes.

Al respecto se inobservo lo dispuesto en las Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público sección **600-01 Seguimiento continuo o en operación : "**La máxima autoridad, los niveles directivos y de jefatura de la entidad, efectuarán un seguimiento constante del ambiente interno y externo que les permita conocer y aplicar medidas oportunas sobre condiciones reales o potenciales que afecten el desarrollo de las actividades institucionales, la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos previstos."

**Recomendación**

Se recomienda realizar reuniones periódicas con el director médico y administrativo a fin de que se pueda tomar como prioridad la ejecución de dichos procesos , con el fin de poder garantiza el acceso a los medicamentos, a más de ello se recomienda que previo la es muy recomendable que previo a la elaboración de un nuevo proceso se analicen todos los aspectos que esto implica, como la disponibilidad económica del hospital, el número de personas requeridas para la implementaciones de nuevos procesos, las leyes acuerdos y resoluciones que podrían afectar la ejecución de nuevos procesos.

**Ordenes prescritas no despachadas**

No se cumplió con el objetivo de lograr despachar un 100 % de las recetas emitidas para los servicios de hospitalización- mediante el control permanente del número de recetas emitidas por el sistema SA 400, esto se debe a que los medicamentos no pudieron ser

entregados por no existir stocks disponible en bodega de farmacia, esto se origina por la falta de gestión por parte de las autoridades para la adquisición necesaria de los medicamentos. Esto contribuye que mantener un elevado índice de recetas no despachadas, lo cual ocasiona una brecha desfavorable del 1,97 % y una mala atención a los afiliados.

Al respecto se inobservo lo dispuesto en las Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público sección **600-01 Seguimiento continuo o en operación : "**La máxima autoridad y los directivos de la entidad, determinarán las acciones preventivas o correctivas que conduzcan a solucionar los problemas detectados e implantarán las recomendaciones de las revisiones y acciones de control realizadas para fortalecer el sistema de control interno, de conformidad con los de suspensión del cursos objetivos y recursos institucionales. "

**Recomendación**

**Al Director Administrativo, Comités de Farmacológica y Jefa de Farmacia**

Dispondrán y supervisaran que la dotación de medicamentos, sea en cantidades adecuadas, afín de disponer de unos stocks suficientes en las bodegas y evitar contar con productos caducados y en el peor de los casos evitar el desabastecimiento de medicamentos.

**Inconsistencias en la medicación enviada a los a los pacientes hospitalizados**

No se cumplió con el objetivo de lograr ejecutar un 100 % de los procesos planificados para controlar y retirar la medicación que no se utilizó en los pacientes hospitalizados en los diferentes servicio, mediante la verificación mensual de las cantidades devueltas; fechas de caducidad y motivo de la devolución con firma de responsabilidad de quien recibe y de quien devuelve, esto se debe a que el personal de apoyo en la parte administrativa de farmacia cumple con horarios rotativos y un sin número de varias funciones, no se puede cumplir con la revisión de pisos todas las semanas, todo esto genera una brecha desfavorable de 60 % y contribuye a que no se cumpla con la revisión de pisos todas las semanas.

Al respecto se inobservo lo dispuesto en las Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público **sección 408-14 Ejecución de la obra por administración directa: "**Si la entidad decide ejecutar la obra por administración directa, tendrá que revisar los documentos elaborados en la fase de diseño definitivo, con el fin de verificar si cuenta con la capacidad técnica necesaria, si los recursos disponibles son los apropiados para llevar a cabo la obra, o si, de acuerdo con la disponibilidad real, habría que modificar los planes y programas originales. "

**Recomendación**

**A la dirección administrativa**

Designar una comisión que se encargue de realizar un analisis de las cargas laborales de los principales departamentos del Hospital, con el objeto de estimar el personal necesario para el óptimo funcionamiento del Departamento de Farmacia.

**Al Dep de Talento humano**

Coordinar con el Departamento de talento Humano, a fin de que se realice la gestión necesaria para la contratación de Bioquímicos Farmacéuticos.

**ATENTAMENTE**

Washington Roberto Vega Sogso
C.I. 180428923-7

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía


Acuerdo n° 020- cg, Estructura de las normas de control , 2002. (10 de Octubre de 2002). *ESTRUCTURA DE LAS NORMAS DE CONTROL N° 020- CG RNO.*

Álava Mero Karen, V. M. (s.f.). *scribd*. Obtenido de scribd: https://www.scribd.com/doc/16921513/Que-es-Presupuesto-General-del-Estado

Alejandra Reguera. (2008).

Asamblea Nacional Constituyente ,Constitución de la República del Ecuador). (2008). *Constitución de la República del Ecuador.* Manabí.

BANCO CENTRAL DE COLOMBIA. (s.f.). *BANCO DE LA REPÚBLICA*. Obtenido de: http://www.banrep.gov.co/es/contenidos/page/qu-pol-tica-fiscal

BORJA, C. (2015). Estructura de Ciclos. Transformación *n Verde*, 1.

Campoy, D. M. (2010). *Cómo Gestionar Y Planificar Un Proyecto en la Empresa.* ideaspopias.

Código orgánico de planificación y finanzas públicas ;Ministerio de finanzas del ecuador registro oficial Nº 306. (2015). *CODIGO ORGANICO DE PLANIFICACION Y FINANZAS PUBLICAS.* Quito, Ecuador.

Comité de la Planificación Estratégica del Hospital del IESS. (s.f.). *Planificación Estratégica del IESS Hospital Ambato 2015-2015.*

Consejo directivo, Reglamento general de las unidades médicas del IESS, Resolución NO. C.D.311 IESS . (2008).

Contraloría General del estado - Acuerdo no. 012 – cg -, 2015). (4 de Mayo de 2015). *Reglamento de clasificación de información reservada y* confidencial *de la CGE.*

Dirección de Investigación Técnica, N. y. (s.f.). *NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES, ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO Y DE LAS PERSONAS JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO QUE DISPONGAN DE RECURSOS PÚBLICOS.*

ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA EL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN EN SALUD, M. D. (2012).

Kotler, Philip. (s.f.). *Dirección del Mercado.*

La Ley de la Seguridad Social. (MAYO de 2009). *la Ley de la Seguridad Social*.

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OECD). (2010). *Directrices y Referencias del CAD (series) Estándares de Calidad para la ...*

La resolución No. C.D .oo8 ( Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de seguridad social, 2003. (2003). Resolución No. C.D.OO8., (pág. 5). Distrito metropolitano de Quito.

León Alvear, Marco ( UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR). (OCTUBRE de 2012). Diseño de procedimientos presupuestarios para el Área Financiera de la Subsecretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito. Quito, PICHINCHA, ECUADOR.

Ley de la Seguridad Social, 2. (MAYO de 2009). *Ley de la Seguridad Social.*

Ley de Seguridad Social - Ley 55. Registro Oficial Suplemento 465 . (2001). *Ley de Seguridad Social - Ministerio del Trabajo.*

Ley de Seguridad Social - Ministerio del Trabajo, ( Ley 55. Registro Oficial Suplemento 465 ). (2001). *LEY DE SEGURIDAD SOCIAL.*

LEY DE SEGURIDAD SOCIAL N° 55 , Registro Oficial Suplemento 465 , Art. 50. (2014). LEY DE SEGURIDAD SOCIAL.

ley de transparencia y acceso a la información pública ,Registro Oficial Suplemento 337 de ,Art. 9. (18 de mayo de 2004). Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Ecuador.

Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, publicada en R.O. (30 de Mayo de 1977). *Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, publicada en R.O.*

LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA (CONGRESO NACIONAL ) Registro Oficial Suplemento 595 , Ley 73 . (2002 Ultima modificación: 18-dic.-2015). *LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA.*

Ley orgánica de la contraloría general del estado (Registro oficial suplemento 652 de 18 de diciembre del 2015 .). (18 de Diciembre de 2015). *GENERAL DEL ESTADO ,.*

Ley orgánica de salud ( D.S. 188, R.O. 158, 8II1971. (2012). *LEY ORGÁNICA DE SALUD.*

M. Teresa Icart Isern y Anna M. (2012). *Cómo elaborar y presentar un proyecto de invstigacion , una tesiana y una tesis.* barcelona.

Marcos Chicaiza. (25 de Marzo de 2015). *PARADIGMA CRITICO PROPOSITIVO*. Obtenido de prezi: https://prezi.com/6mu3d8gdjevw/paradigma-critico-propositivo/

María Enrique. (2008). *La planificación de la comunicación empresarial.* Barcelona.

Marín, A. L. (2011). *Sociología: el estudio de la realidad social.* Panplona: Universidades de Navarra, SA_.

Martner, G. (2010). *Planificación y presupuesto por programas.* México: Editores Argentina S.A.

Ministerio de Economía y Finanzas del Ecuador. (2013). Normativa del sistema de administración financieras. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/08/Normativa_Presupuesto_Contabilidad_Tesorer%C3%ADa_Acuerdo_447.pdf

Ministerio de Finanzas del Ecuador. (2015). CODIGO ORGANICO DE PLANIFICACION Y FINANZAS PUBLICAS. Quito, Ecuador.

Ministerio de Finanzas, El Presupuesto General del Estado. (s.f.). *El Presupuesto General del Estado.* Obtenido de http://www.finanzas.gob.ec/el-presupuesto-general-del-estado/

Ministerio de Salud Pública, Subsecretaría Nacional de Gobernanza. (2012). Manual del Modelo de Atención Integral de Salud - MAIS. Quito, Ecuador.

Mohammad Naghi Namakforoosh . (2000). METODLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.

Msc.Martha Marrero Araújo (I), M. J. (2011). La Gestión por Procesos como técnica para el éxito de las organizaciones. *ARTICULO DE REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA*.

Nations, United. (2008). *Planificar y presupuestar en América Latina.* Santiago de Chile.

Normativa de Contabilidad Gubernamental | Ministerio de Financiera ( Acuerdo No, 331 ). (20 de Enero de 2016). *Normativa de Contabilidad Gubernamental | Ministerio de Finan.*

Normativa del sistema de administración financieras ;Ministerio de Economía y Finanzas del Ecuador. (2013). *Normativa del sistema de administración financieras.* Núria Escalona. (2014). *Instituciones públicas conectadas.* Barcelona: UOC.

OECD. ( 5 oct. 2015 ). *Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública Estudios de la OCDE.* República Dominicana.

Olabuenaga, J. I. (2012). *Teoría y práctica de la investigación cualitativa.* Bilbao: Universidad de Deusto.

Organización Mundial de la Salud. (2016). *Organizacion Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: http://www.who.int/suggestions/faq/es/

Orlando Cervantes Benavides, G. C. (1996). *Administración de instituciones públicas: antología, Volumen 1.* (EUNED, Ed.)

Ortiz Fiallos, Cinthya Elizabeth ( ESPOL). (2010). *DSpace en ESPOL: Home.* Obtenido de DSpace en ESPOL: Home: https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/17068

Pablo Miguel Guerrero. (2006). *Planificación y control de la producción.* MEXICO: Pablo Miguel Guerrero.

*Página oficial de la institución IESS.* (2016). Obtenido de Institución IESS: https://www.iess.gob.ec/es/inst-quienes-somos#

PASCUAL, J. A. (2011). *Técnicas e instrumentos para la recogida de información.*

Pérez, J. L. (2010). *Estilo de liderazgo y su eficiencia en la administración Pública Mexicana.* Madrid: Manufactured And Published by.

Philip Kotler, P. B. (2010). *El marketing de servicios profesionales.* Paidos.

Reglamento a la ley de presupuestos del sector público, decreto ejecutivo 529 , registro oficial suplemento 136. (26 de Febrero de 1993). *REGLAMENTO A LA LEY DE PRESUPUESTOS DEL SECTOR PUBLICO.*

REGLAMENTO A LA LEY ORGANICA DE SALUD, M. D. (30 de Octubre de 2008). REGLAMENTO A LA LEY ORGANICA DE SALUD. *REGLAMENTO A LA LEY ORGANICA DE SALUD*. ECUADOR.

Rivera, W. H. (2010). *Presupuestos: planificación y control.* Pearson Educacion.

Rubén García Pedraza. (2015). *Introducción a la Probabilidad Imposible (Edición 2015): .*

Supo, J. (2012). *Seminarios de Investigación Científica: Metodología de la Investigación para Las Ciencias de la Salud.* CreateSpace Independent Publishing Platform, 2012.

Tomás-Sábado, J. (2010). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería.* Barcelona: Servei de Publicacions.

Triviño, A. L. (2012). *SCRIBD.* Obtenido de SCRIBD.: https://www.scribd.com/doc/111485247/Metodo-descriptivo

UNESCO. (2012). *Indicadores Unesco de Cultura para el Desarrollo.*

## ANEXOS

Universidades

(3)(19) Financiero
farmacia

HOSPITAL IESS AMBATO
Ing. Romero
DIRECTOR ADMINISTRATIVO
IESS HOSPITAL IESS AMBATO

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Ambato, 04 de julio de 2016

**PARA:** ING. SILVANA PAULINA ROMERO CORDOVILLA

**DIRECTORA HOSPITAL IESS AMBATO**

**ASUNTO:** PERMISO PARA QUE EL ESTUDIANTE WASHINGTON ROBERTO VEGA SOGSO, REALICE ENCUESTAS Y DESARROLLE SU PROYECTO DE TITULACION EN EL HOSPITAL IESS AMBATO

Presente

De mi consideración:

Yo, Washington Roberto Vega Sogso con CI: 180428923-7, estudiante de Decimo Semestre paralelo "A" de la carrera de Contabilidad y Auditoría Modalidad Presencial de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, me dirijo a usted con el motivo de solicitarle autorice a quien corresponda se me otorgue un permiso para realizar entrevistas al personal del área financiera, fármacos, y encuestas a los afiliados que acuden al hospital del IESS Ambato. Para lo cual adjunto la respectiva documentación.

Con sentimiento de distinguida consideración

Atentamente

Washington Roberto Vega.

3909
HOSPITAL GENERAL - AMBATO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
IESS 04 JUL 2016
Hora: 15:37 RECIBIDO No hojas:
Técnica Uno

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**ENTREVISTA DIRIGIDO AL JEFE FINANCIERO DEL HOSPITAL DEL IESS AMBATO**

**ENTREVISTA**

**Objetivo:** Analizar cómo afecta la ejecución presupuestaria en la satisfacción de los afiliados.

**INSTRUCTIVO:**

- Lea detenidamente las preguntas
- Escoja solo una opción
- Sus respuestas son muy importantes para desarrollar un trabajo efectivo y proponer soluciones importantes en la empresa.

1. ¿Cuál fue el porcentaje de cumplimiento del PAC en el año 2015?
2. ¿Cuál fue el porcentaje de cumplimiento del POA en el año 2015 ?
3. ¿Con que frecuencia se realizan modificaciones al PAC en el año 2015?
4. ¿Con que frecuencia se realiza algún tipo de evaluación al cumplimiento del PAC y el POA?
5. ¿Cuál fue el porcentaje de ejecución presupuestaria en el año 2015?
6. ¿Piensa usted que es posible cumplir en un 100 % con la ejecución presupuestaria?
7. ¿Piensa usted que las políticas que utiliza la institución son las adecuadas para alanzar un eficiente ejecución presupuestaria?
8. ¿Piensa usted que el desconocimiento de leyes, reglamentos y resoluciones por parte de otros departamentos del hospital contribuyen para que no se cumplan con la ejecución presupuestaria?
9. ¿La asignación presupuestaria es la misma que se plantea al inicio de la programación presupuestaria en el año 2015?

*GRACIAS POR SU COLABORACIÓN*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LA JEFA DE FARMACIA DEL HOSPITAL DEL IESS AMBATO**

**ENTREVISTA**

**Objetivo:** Analizar los principales factores que influyen con el normal abastecimiento de los medicamentos.

**INSTRUCTIVO:**

- Lea detenidamente las preguntas
- Escoja solo una opción
- Sus respuestas son muy importantes para desarrollar un trabajo efectivo y proponer soluciones importantes en la empresa.

1. ¿Cuáles son los principales factores que dificultad la adquisición de medicamentos?
2. ¿Cuáles son los procedimientos en el caso de contar con medicamentos caducados?
3. ¿Cuál es el procedimiento para la adquisición de medicamentos?
4. Cual son los procedimientos en el caso de tener un epidemia masiva ?.
5. ¿Cuál son las causas para la ausencia de fármacos. ?
6. ¿Ha recibido algún tipo de queja por parte de los afiliados?
7. ¿Piensa usted que es posible cumplir en un 100 % con la ejecución presupuestaria?
8. ¿Piensa usted que las políticas que utiliza la institución son las adecuadas para alanzar un eficiente ejecución presupuestaria?
9. ¿Considera usted que la asignación presupuestaria es la misma que se plantea al inicio de la programación presupuestaria en el año 2015?

*GRACIAS POR SU COLABORACIÓN*