UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD

Tema:

"LA LOGÍSTICA DE LA FARMACIA INSTITUCIONAL DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA Y SU EFECTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS PACIENTES DE DIABETES DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO"

Trabajo de Titulación

Previo a la obtención del Grado Académico de

Magister en Gerencia de Instituciones de Salud

Autor: BQF. Juan Pablo Moreno Gavilanes.

Director: Ing. Kléver Armando Moreno Gavilanes, Dr.

Ambato – Ecuador

2014

Al Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato.

El Tribunal de Defensa del trabajo de titulación presidido por el Economista Jorge Roberto Grijalva Salazar Magister, Presidente del Tribunal e integrado por los señores Ingeniero Leonardo Gabriel Ballesteros López Magister, Ingeniero Edwin Javier Santamaría Freire Magister y Doctor Walter Ramiro Jiménez Silva Magister, Miembros del Tribunal de Defensa, designados por el Consejo Académico de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptar la defensa oral del trabajo de titulación con el tema: "LA LOGÍSTICA DE LA FARMACIA INSTITUCIONAL DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA Y SU EFECTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS PACIENTES DE DIABETES DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO", elaborado y presentado por el Bioquímico Farmacéutico Juan Pablo Moreno Gavilanes, para optar por el Grado Académico de Magister en Gerencia de Instituciones de Salud.

Una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de titulación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Econ. Jorge Roberto Grijalva Salazar, MBA
Presidente del Tribunal de Defensa

Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA
Miembro del Tribunal

Ing. Edwin Javier Santamaría Freire, Mg
Miembro del Tribunal

Dr. Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de titulación con el tema: "LA LOGÍSTICA DE LA FARMACIA INSTITUCIONAL DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA Y SU EFECTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS PACIENTES DE DIABETES DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO", le corresponde exclusivamente a: Bioquímico Farmacéutico Juan Pablo Moreno Gavilanes, Autor bajo la Dirección de Ingeniero Kléver Armando Moreno Gavilanes Doctor, Director del trabajo de titulación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

BQF. Juan Pablo Moreno Gavilanes
Autor

Ing. Kléver Armando Moreno Gavilanes, Dr.
Director

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga uso de este trabajo de titulación como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los Derechos de mi trabajo de titulación, con fines de difusión pública, además autorizo su reproducción dentro de las regulaciones de la Universidad.

BQF. Juan Pablo Moreno Gavilanes
c.c. 0603118316

DEDICATORIA

A Dios por haberme dando el don de la vida y guiar mis pasos cada día.
A mis padres quienes con su esfuerzo diario, han sacrificado gran parte de su vida para formarme y educarme como hombre de bien y a quienes nunca podré pagar todo lo depositado y aprendido en mí, ni aun con las riquezas más grandes del mundo, gracias por creer en mí los amo.
A mí amada Esposa por estar siempre a mi lado dándome su apoyo incondicional aún más en los momentos difíciles.
A mis hijos por ser mi fuerza y razón de ser.
A mis queridos sobrinos, por las alegrías que siempre me dan.
A mi ángel protector que desde el cielo me bendice, mi abuelita Luz María "Luquita".
A mis compañeros, ya que con ellos compartí el sacrificio y la dedicación, plasmada en cada uno de nuestros actos.

JUAN PABLO

AGRADECIMIENTO

A Dios por estar siempre a mi lado en este camino recorrido.
A mis padres, por brindarme siempre su amor y sobre todo por creer en mí, extendiéndome su mano cuando me han visto caído y ensenándome que el éxito en solo consecuencia del esfuerzo entregado.
A la Universidad Técnica de Ambato por darme la oportunidad de seguir creciendo tanto en la parte profesional como humana.
A mi esposa por acompañarme durante todo este arduo camino y ser parte primordial de ésta meta alcanzada.
Al Dr. Kléver Moreno por su valiosa colaboración y asesoramiento en la dirección del presente trabajo, ya que con su trabajo y entusiasmo vertió todo su apostolado en la realización del mismo.
Al Hospital Provincial General Docente Riobamba y a su vez a la Farmacia Institucional y su personal por el apoyo brindado en la realización del trabajo investigativo.
Al Club de diabéticos del HPGDR, por su ayuda y colaboración permanente e incondicional.
A todas las personas que colaboraron de cualquier manera para la cristalización de mis anhelos.

JUAN PABLO

ÍNDICE GENERAL

PÁGINAS PRELIMINARES

Portada i

Al Consejo de Posgrado. ii

Autoría de la Investigación iii

Derechos de Autor iv

Dedicatoria v

Agradecimiento vi

Índice General vii

Índice de Cuadros xii

Índice de Gráficos xiii

Índice de Tablas xv

Índice de Anexos xvii

Resumen Ejecutivo xviii

Executive Summary xix

Introducción 1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. El Problema De La Investigación 3

1.1. Tema de investigación 3

1.2. Planteamiento del problema 3

1.2.1. Contextualización 3

1.2.2. Análisis crítico 6

1.2.3. Prognosis 8

1.2.4. Formulación del problema 9
1.2.5. Preguntas directrices 9
1.2.6. Delimitación del objetivo de investigación 9
1.3. Justificación 10
1.4. Objetivos 11
1.4.1. Objetivo General 11
1.4.2. Objetivos Específicos 11

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. Marco Teórico 12
2.1. Antecedentes investigativos 12
2.2. Fundamentación Filosófica 15
2.3. Fundamentación legal 16
2.3.1. En la Ley del Consumidor 16
2.3.2. Ley Orgánica de Salud. 18
2.3.3. Plan Nacional Del Buen Vivir. 19
2.3.4. Constitución Del Ecuador. 20
2.4. Categorías fundamentales 22
2.5. Definición de las categorías 23
2.5.1. Fundamentación de la Variable Independiente: 23
2.5.1.1 Logística 23
2.5.1.2 Procesos Operativos. 26
2.5.1.3.Cadena De Valor. 30
2.5.1.4 Niveles de Stock 34
2.5.1.5. Costo de Inventarios. 36

2.5.1.6. Tipos de Inventario. 37

2.5.2. Fundamentación de la Variable Dependiente: 38

2.5.2.1 Calidad Total 38

2.5.2.2. Importancia De La Calidad 40

2.5.2.3. Administración para la Calidaddel Servicio 40

2.5.2.4. Administración para la Calidad del Servicio en el Sector Público 43

2.5.2.5. Principios de la Atención al Cliente. 45

2.5.2.6. Farmacia Hospitalaria 47

2.6. Hipótesis 57

2.7. Señalamiento de las variables 57

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3. Metodologia 58

3.5. Enfoque 58

3.6. Modalidad Básica de la Investigación 58

3.7. Nivel o tipo de investigación 59

3.8. Población y Muestra 59

3.9. Operacionalización de las variables 61

3.10. Plan de recolección de información 64

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4. Análisis e Interpretación de Resultados 66

4.5. Análisis de resultados 66

4.6. Cuadro de frecuencias observadas y frecuencias esperadas. 86

4.7. Plan de procesamiento de la información 88

4.8. Selección del nivel de significación 88
4.9. Cálculo de grados de libertad 89
4.10. Distribución Chi Cuadrado 89

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.5. Conclusiones 91
5.6. Recomendaciones 92

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6. Propuesta 94
6.5. Datos Informativos 94
6.6. Antecedentes de la Propuesta. 94
6.7. Justificación 96
6.8. Objetivos. 96
6.8.1. Objetivo General 96
6.8.2. Objetivos Específicos 96
6.9. Análisis de Factibilidad. 96
6.9.1. Factibilidad Organizacional. 96
6.9.2. Legal 97
6.9.3. Socio-Cultural 97
6.9.4. Económico 97
6.10. Fundamentación 98
6.10.1. Objetivos del control interno 98
6.10.2. Elementos de control interno 98
6.10.3. Tipología de eventos de pérdida según Basilea II 99

6.11. Metodología modelo operativo 100

6.11.1. Fases del control de inventario 100

6.11.2. Fase 2.- Políticas y procedimientos propuestos para el manejo de inventarios 107

6.11.3. Fase 3.- Diseño De Controles para Inventario 116

6.11.4. Fase 4.- Diseño De Indicadores basados en Listas de Verificación 119

6.11.5. Administración 125

6.11.6. Previsión de la evaluación 125

Bibliografía 127

Anexos 132

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro Nº 1:	Tamaño del Universo……..	60
Cuadro Nº 2:	Operacionalización – Variable Independiente……..	62
Cuadro Nº 3:	Operacionalización – Variable Dependiente…….	63
Cuadro Nº 4:	Técnicas de Investigación……	64
Cuadro Nº 5:	Plan de Recolección de Información……..	65
Cuadro N° 6	Políticas de inventarios……	108
Cuadro N° 7	Almacenamiento y Control de Inventarios..	113

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Diagrama Nº 1	Árbol de Problemas…….	8
Diagrama Nº 2	Categorización de la Variable Independiente……..	22
Diagrama Nº 3	Categorización de la Variable Dependiente	23
Diagrama Nº 4	Cadena de Valor……..	30
Diagrama N° 5	Mejora de Procesos y Controles para Inventario…….	100
Diagrama N° 6	Procesos de Abastecimiento-Compras……	103
Diagrama N° 7	Puntos de Control……	104
Diagrama N° 8	Proceso de Almacenamiento y control de mercadería……...	105
Diagrama Nº 9	Proceso de Distribución……...	106
Diagrama Nº 10	Procedimiento propuesto para el manejo de Inventarios. Generación Técnica de Necesidades.....	110
Diagrama Nº 11	Procedimiento propuesto para el manejo de Inventarios. Abastecimiento–Compras...	111
Diagrama Nº 12	Procedimiento propuesto para el manejo de Inventarios. Almacenamiento Técnico y Control de Inventarios……...	112
Diagrama Nº 13	Procedimiento propuesto para el manejo de Inventarios. Proceso de Distribución……...	114
Diagrama Nº 14	Procedimiento propuesto para el manejo de Inventarios. Entrega Informada al Usuario…….……...	115
Diagrama Nº 15	Estructura Orgánico Funcional HPGDR….	126
Gráfico Nº 1	Esquematización de un Proceso…….	26
Gráfico Nº 2	Conocimiento de actividades a desempeñar por parte del Personal de Farmacia…….	66
Gráfico Nº 3	Personal que labora dentro de la farmacia es necesario para abastecer todas las actividades que conlleven una planificación adecuada……	67
Gráfico Nº 4	Personal de mayor necesidad a contratar para mejorar la logística dentro de la farmacia institucional……..	68
Gráfico Nº 5	Equipos, materiales que se encuentran dentro de la farmacia son los necesarios para llevar una adecuada logística interna...	69

Gráfico Nº 6	Información fluye de manera adecuada entre todos los miembros de la farmacia….	70
Gráfico Nº 7	Factores que limitan una adecuada logística interna……...	71
Gráfico Nº 8	Tiempo invertido en actividades esta adecuadamente distribuido para llevar una apropiada logística interna……...	72
Gráfico Nº 9	Entrega de los medicamentos es la correcta	73
Gráfico Nº 10	Satisfacción al recibir el medicamento por parte de los empleados de la farmacia…….	74
Gráfico Nº 11	La farmacia se ha enfocado a satisfacer las necesidades de los pacientes……	75
Gráfico Nº 12	Conocimiento de actividades a desempeñar por parte del Personal de Farmacia…….	76
Gráfico Nº 13	Personal que labora dentro de la farmacia es necesario para abastecer todas las actividades que conlleven una planificación adecuada……	77
Gráfico Nº 14	Personal de mayor necesidad a contratar para mejorar la logística dentro de la farmacia institucional……..	78
Gráfico Nº 15	Equipos, materiales que se encuentran dentro de la farmacia son los necesarios para llevar una adecuada logística interna...	79
Gráfico Nº 16	Información fluye de manera adecuada entre todos los miembros de la farmacia….	80
Gráfico Nº 17	Factores que limitan una adecuada logística interna……...	81
Gráfico Nº 18	Tiempo invertido en actividades esta adecuadamente distribuido para llevar una apropiada logística interna……...	82
Gráfico Nº 19	Entrega de los medicamentos es la correcta	83
Gráfico Nº 20	Satisfacción al recibir el medicamento por parte de los empleados de la farmacia…….	84
Gráfico Nº 21	La farmacia se ha enfocado a satisfacer las necesidades de los pacientes……	85
Gráfico Nº 22	Función de densidad apropiada logística interna……..	90
Gráfico N° 23	Análisis de la situación actual del manejo de Inventarios……..	101

ÍNDICE TABLAS

Tabla Nº 1	Tamaño de la Muestra……	61
Tabla Nº 2	Conocimiento de actividades a desempeñar por parte del Personal de Farmacia…….	66
Tabla Nº 3	Personal que labora dentro de la farmacia es necesario para abastecer todas las actividades que conlleven una planificación adecuada……	67
Tabla Nº 4	Personal de mayor necesidad a contratar para mejorar la logística dentro de la farmacia institucional……..	68
Tabla Nº 5	Equipos, materiales que se encuentran dentro de la farmacia son los necesarios para llevar una adecuada logística interna...	69
Tabla Nº 6	Información fluye de manera adecuada entre todos los miembros de la farmacia….	70
Tabla Nº 7	Factores que limitan una adecuada logística interna……...	71
Tabla Nº 8	Tiempo invertido en actividades esta adecuadamente distribuido para llevar una apropiada logística interna……...	72
Tabla Nº 9	Entrega de los medicamentos es la correcta	73
Tabla Nº 10	Satisfacción al recibir el medicamento por parte de los empleados de la farmacia…….	74
Tabla Nº 11	La farmacia se ha enfocado a satisfacer las necesidades de los pacientes……	75
Tabla Nº 12	Conocimiento de actividades a desempeñar por parte del Personal de Farmacia…….	76
Tabla Nº 13	Personal que labora dentro de la farmacia es necesario para abastecer todas las actividades que conlleven una planificación adecuada……	77
Tabla Nº 14	Personal de mayor necesidad a contratar para mejorar la logística dentro de la farmacia institucional……..	78
Tabla Nº 15	Equipos, materiales que se encuentran dentro de la farmacia son los necesarios para llevar una adecuada logística interna...	79

Tabla Nº 16	Información fluye de manera adecuada entre todos los miembros de la farmacia….	80
Tabla Nº 17	Factores que limitan una adecuada logística interna……...	81
Tabla Nº 18	Tiempo invertido en actividades esta adecuadamente distribuido para llevar una apropiada logística interna……...	82
Tabla Nº 19	Entrega de los medicamentos es la correcta	83
Tabla Nº 20	Satisfacción al recibir el medicamento por parte de los empleados de la farmacia…….	84
Tabla Nº 21	La farmacia se ha enfocado a satisfacer las necesidades de los pacientes……	85
Tabla Nº 22	Cálculo Matemático Chi Cuadrado…….	90
Tabla Nº 23	Diseño de Controles para Inventarios: Proceso de: Abastecimiento – Compras…..	116
Tabla Nº 24	Diseño de Controles para Inventarios: Proceso de Almacenamiento y control interno de inventarios ……..	117
Tabla Nº 25	Diseño de Controles para Inventarios: Proceso de Distribución – Entrega a Usuarios……...	118
Tabla Nº 26	Lista de Verificación: Proceso de: Abastecimiento – compra……	119
Tabla Nº 27	Lista de Verificación: Proceso de: Almacenamiento y control de inventario…	120
Tabla Nº 28	Lista de Verificación: Proceso de Distribución – Entrega al Usuario……...	121
Tabla Nº 29	Proceso de Evaluación…….	122

ÍNDICE ANEXOS

Anexo Nº 1	Encuesta realizada a personal de Farmacia HPGDR……..	133
Anexo Nº 2	Encuesta realizada a Usuarios de la Farmacia HPGDR……	134
Anexo Nº 3	Certificación Hospital Provincial General Docente Riobamba – Farmacia Institucional…..……	135

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD

Tema: **"LA LOGISTICA DE LA FARMACIA INSTITUCIONAL DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA Y SU EFECTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS PACIENTES DE DIABETES DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO".**

Autor: BQF. Juan Pablo Moreno Gavilanes

Director: Ing. Kléver Armando Moreno Gavilanes, Dr.

Fecha: 15 de Julio de 2014

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la Farmacia Institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba" de la Provincia de Chimborazo, la misma que se encuentra ubicada en las calles Avenida Juan Félix Proaño entre Chile y Olmedo; el problema principal de la entidad es: que el establecimiento, no cuenta con un manual de procedimientos institucional adecuado que permita optimizar la calidad del servicio que los pacientes diabéticos requieren, a este problema se suman otros factores como; la escaza capacitación del personal que labora en la institución, el poco conocimiento de los medicamentos en stock, el escaso presupuesto asignado para cubrir la demanda de medicamentos , entre otros.

Siendo el objetivo principal implementar un sistema de gestión logística en la farmacia institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba" y capacitar al personal que labora en dicha entidad, acerca de la calidad del servicio que deben brindar a los pacientes que acuden diariamente a la farmacia, como también para eliminar inconvenientes que se presentan día a día e incluir un stock de mercaderías que permitan conocer con lo que dispone la farmacia, el sistema de gestión logística debe ser planeado y estructurado, con sistemas de actualización que permita su renovación constante en beneficio de la colectividad que así lo necesita.

Descriptores: Beneficio, calidad, formación, gestión, logística, optimizar, pacientes, recursos, servicio, stock.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD

Theme: **"LOGISTICS INSTITUTIONAL PHARMACY PROVINCIAL GENERAL TEACHING HOSPITAL RIOBAMBA AND ITS EFFECT ON THE QUALITY OF SERVICE OF DIABETES PATIENTS IN THE PROVINCE OF CHIMBORAZO".**

Author: BQF. Juan Pablo Moreno Gavilanes.

Directed by: Ing. Kléver Armando Moreno Gavilanes, Dr.

Date: July, 15th 2014

EXECUTIVE SUMMARY

This research was developed in the institutional pharmacy " Riobamba Provincial Teaching Hospital " in the province of Chimborazo, the same that is located on the streets avenue Juan Felix Proaño between Chile and Olmedo; the main problem of the company is that the establishment does not have a proper institutional procedures manual to optimize the quality of service that diabetic patients require other factors to this problem as join; encase training the staff working in the institution, little knowledge of medicines in stock , the limited budget allocated to cover the demand for drugs, among others.

As the main objective to implement a logistics management system in the institutional pharmacy " Provincial General Teaching Hospital Riobamba " and train staff working in that entity, about the quality of service that should be offered to patients who come daily to the pharmacy as well as to eliminate disadvantages that occur daily and include a stock of goods that reveal to that established pharmacy, logistics management system must be planned and structured, with upgrade systems that allows its constant renewal benefit of the community that you need to.

Keywords: Profit, quality, training, management, logistics, optimize, patients, resources, service, stock.

INTRODUCCIÓN

El Hospital Provincial General Docente Riobamba es una entidad que fue creada con el fin de servir a la comunidad, lo que hizo que luego de su fundación ofreciera varios servicios médicos de gran renombre como Estomatología, Docencia, Cirugía, Pediatría, Medicina Interna, Clínica de heridas, Clínica del VIH, Centro Obstétrico, Centro Quirúrgico, Control de Tuberculosis, Educación para la salud, Gíneco-Obstetricia, Trabajo Social, Nutrición, Unidad de medicina Crítica, Servicios, Complementarios.

Por lo indicado anteriormente el proyecto de investigación está constituido en los siguientes capítulos que se especifican a continuación.

CAPÍTULO I.- En este se presenta el planteamiento del problema, se define el tema, los objetivos de estudio se hace un análisis de su entorno y se determina la justificación del mismo.

CAPÍTULO II.- Aquí se recopila información bibliográfica en base al problema en estudio y sobre las variables que en este caso son, la logística de la Farmacia Institucional del Hospital Provincial General Docente Riobamba y el efecto en la calidad del servicio de los pacientes de diabetes de la provincia de Chimborazo, se determina la fundamentación filosófica, se categorizan las variables y se define la hipótesis en sus variables.

CAPÍTULO III.- Se establece la modalidad de la investigación en este caso se utilizará la de campo y la bibliográfica, en el tipo se empleó la exploratoria, la descriptiva, así como la asociación de variables, se identificó a la población, se operacionaliza las variables, se fijan las técnicas de recolección, así como el procesamiento e interpretación de la información.

CAPÍTULO IV.- Se realiza un análisis e interpretación de la información recopilada durante el proceso de investigación aplicado al cliente interno de la empresa, donde se observa que la logística afecta el desarrollo de actividades, por

lo que el servicio al cliente se ve afectado, también se realiza el cálculo y la evaluación de la hipótesis, sus variables y se gráfica los resultados.

CAPÍTULO V.- Se emite por escrito, las conclusiones y recomendaciones, originadas del análisis e interpretación de resultados obtenidos mediante la encuesta, la misma que direccionará la propuesta.

CAPÍTULO VI.- Se da a conocer la Propuesta la cual se basa en la Mejora de Procesos y Controles para el manejo de inventarios en la Farmacia Institucional del Hospital Provincial General Docente Riobamba.

Finalmente se adjunta Bibliografía y Anexos respectivos.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Tema de investigación

"La Logística de la Farmacia Institucional del Hospital Provincial General Docente Riobamba y su efecto en la calidad del servicio de los pacientes de diabetes de la Provincia de Chimborazo".

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización

Para la Contextualización Macro mencionaremos que en la década de los setenta, aparece el concepto de gestión de materiales, desarrollado a partir de una situación de escasez y discontinuidad de los suministros, pero cuyo fin era el mismo: proporcionar un determinado nivel de servicio con un costo social mínimo. Este período que va hasta 1979 se conoce como el de la "madurez" de la logística, porque la empresa se concientiza de la importancia de ella.

En cuanto al manejo logístico de la medicina en el sector público en el ecuador; se puede decir que en principio era un tanto obsoleto, con el pasar del tiempo y el aparecimiento de las tecnologías se ha podido ver que el manejo de medicamentos en las instituciones públicas del ecuador como en las farmacias de los hospitales públicos y del IESS se ha mejorado, pero no solo basta con las tecnologías y la buena intención sino que hace falta sistematizar técnicamente, de tal modo que exista una mejora radical en la atención rápida a los pacientes de este tipo de servicios.

En los sesenta, se comenzó a comprender que la reducción de inventarios y cuentas por cobrar aumentaran el flujo de caja y se pudo observar que la

rentabilidad mejorará si se planeaban correctamente las operaciones de distribución.

Según (Franklin B. Enrique, 2004, pág. 362) logística es “El movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado".

En el Ecuador acudir a una farmacia, forma parte significativa del estilo de vida de muchas personas, que consideran que la salud es indispensable para desenvolverse en cualquier área del diario vivir.

Durante los últimos años los negocios a nivel nacional han cambiado drásticamente, compitiendo estos en mercados globales, por lo que, los empresarios han buscado técnicas y estrategias para incrementar sus ventas, y satisfacer las necesidades de sus clientes, constituyéndose la logística en la distribución de los productos un pilar fundamental para las empresas, ya que el cliente exige un servicio de atención las veinte y cuatro horas del día.

Se asume que en un país como el Ecuador, que se encuentra en vías de desarrollo, tener o contar con medicamentos de manera rápida y eficiente, ayudaría a aplacar los grandes problemas de abastecimiento de medicamentos del sector público ecuatoriano, y es por esto que dar prioridad a estas necesidades, traerá consigo ganancias financieras y de carácter progresivo a las empresas.

Sin embargo donde la competitividad se torna cada vez más notable en el mundo de los negocios, resulta ineludible que estos cuenten con un sistema de logística, logrando así una mejora en la distribución de sus productos y asegurar un posicionamiento en el mercado.

Dentro de la contextualización Meso la palabra logística se aplica a partir de la década de los sesenta como la traducción de la palabra anglo-sajona “logistic”, para referirse a unos procesos en cierto modo similares a los del estamento militar, pero con unos objetivos operativos completamente diferentes, ya que mientras los

militares oprimen el concepto de economía al de eficacia, por el contrario, la industria lo orienta fundamentalmente a la satisfacción del mercado con criterios de economicidad.

La industria farmacéutica en la Provincia de Chimborazo mantiene un desarrollo del 14% en promedio anual en los últimos tres años, el acceso de la población a medicamentos y servicios de salud aumenta paulatinamente. El mercado de medicinas, en el Ecuador, abarca en precio de venta a las farmacias un total de $ 1.200’000.000, de los cuales $ 300’000.000 corresponden al mercado público y $ 900’000.000 al mercado privado. Por lo antes mencionado se requiere instituir estrategias diferenciadoras, convirtiéndose la logística de distribución de productos en un sistema fundamental para el crecimiento empresarial y mejorar la atención al cliente, a más de competir con éxito en el mercado actual, gracias a la unión de dichas estrategias viables y la implantación de sistemas apropiados las farmacias están logrando sus metas proyectadas.

A nivel de empresa, específicamente se busca integrar el término gestión a cada una de sus actividades, de tal manera que se pueda mejorar la eficiencia del estado donde se busca la concepción y el establecimiento de procesos dentro de las entidades gubernamentales que faciliten la integración de los sistemas de los diferentes servicios, compartir recursos y de tal manera mejorar la gestión y logística en las instituciones públicas y por consiguiente la gestión del Estado.

Mientras tanto que en la Contextualización Micro mencionaremos que en la Farmacia Institucional del “Hospital Provincial General Docente Riobamba” de la provincia de Chimborazo, frente a la necesidad de un sistema de distribución de productos adecuado, y el compromiso de satisfacer las necesidades de los clientes enfocándose primordialmente en los pacientes diabéticos, requiere de una logística ya que, todas las entidades dedicadas a la salud se enfrentan a un proceso de transformación y de mejora continua.

Según (L.S, 2008, pág. 75) la atención al cliente son operaciones, beneficios o ayuda que se ofrecen en venta o se proporcionan junto a la venta de productos.
Los diversos cambios que se han producido en la sociedad, afectando de manera difícil otros aspectos, son tan importantes que sin duda, proponen requerimientos estrictos, diferentes y diversos a los negocios dedicados a la salud de las personas, como es la entrega correcta de productos, para así conseguir una buena atención al cliente.

La logística de distribución de productos lo que se propone desde la aparición en 1985 del concepto de Cadena de Valor (Michael Porte - Harvard Business School); el tema del flujo de información y materiales, como parte integral del sistema de agregado de valor sobre un producto o servicio, se ha convertido en un deber ser de toda organización que desee ser exitosa. Bajo dicho techo la logística interna, primera estación de la cadena, es pieza clave para iniciar la aplicación del sistema. En este sentido la conciencia de que la información y los materiales son figuras complementarias y no procesos aislados es una práctica de aplicación exitosa.

1.2.2. Análisis crítico

Una limitada e inadecuada Logística en la Farmacia Institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba", acarrea graves consecuencias, entre las más importantes tenemos: Desabastecimiento y ruptura de stock de medicamentos y dispositivos estratégicos para pacientes diabéticos, debido a varios factores que limitan el suministro adecuado de los mismos.

De ésta manera, da lugar a la insatisfacción y queja de los usuarios de la farmacia, debido a que no se les puede entregar las medicinas prescritas por el médico tratante y tienen que adquirirlas en farmacias privadas donde son compradas con su dinero.

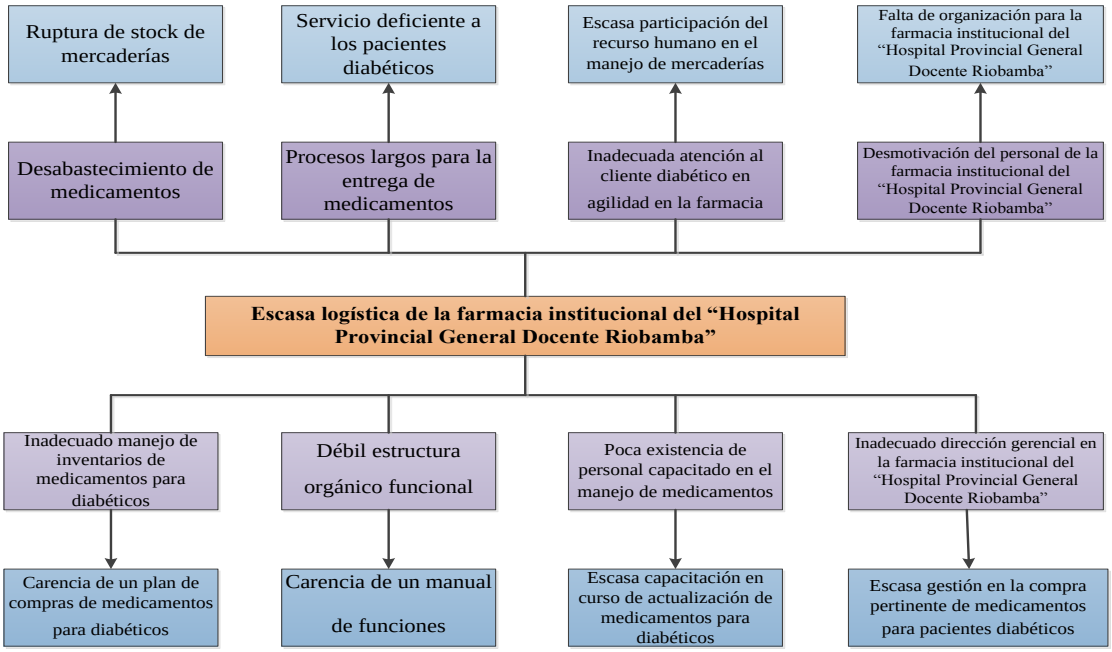
En la actualidad las empresas siempre se dedican a vender el stock que poseen en sus bodegas, pensando siempre en el beneficio de una rentabilidad económica, sin tomar en cuenta las necesidades o demanda de los pacientes, que acuden diariamente a este lugar, generando inconvenientes en el clima organizacional.

Hoy en día, la mayoría de empresas farmacéuticas contratan personal que no está capacitado, que no conoce acerca de medicamentos especialmente para pacientes con enfermedades específicas como es el caso de pacientes diabéticos, y por esto los clientes no reciben una atención satisfactoria. Las personas que están al frente de la institución no dan facilidades a sus empleados para que reciban cursos de actualización en el manejo de dichos medicamentos.

La farmacia institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba", no se aleja de esta realidad, debido a que el proceso que conlleva la adquisición de medicamentos y dispositivos estratégicos que va desde la generación de necesidades hasta la entrega de estos al usuario, se ve sometida a procesos largos, limitados a factores tanto internos como externos que impiden una adecuada gestión farmacéutica, a pesar de que en los últimos años ha tomado gran importancia la presencia de personal técnico para asumir dichas responsabilidades.

Dicha farmacia institucional, no cuenta con un procedimiento adecuado para el manejo de inventarios puesto que sus inventarios físicos no reportan con lo contable, en ocasiones no se atiende al paciente con el medicamento que requiere, por lo que no tienen un control de inventario exacto y se perjudica la salud y el tiempo de los pacientes diabéticos, por lo que se hace necesario la implementación de políticas de control para evitar la insatisfacción del usuario.

Diagrama Nº 1: Árbol de Problemas



Fuente: Área de Farmacia HPGDR
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

1.2.3. Prognosis

La Farmacia Institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba" al asumir una limitada logística se ve afectada en el desabastecimiento de medicamentos y dispositivos estratégicos, provocando de esta manera una ruptura de stock de medicamentos para pacientes diabéticos, como también la insatisfacción de los usuarios en especial de los grupos más vulnerables como niños, mujeres embarazadas, y ancianos.

Cabe mencionar que a pesar de ser entregados de forma gratuita, los pacientes tienen que invertir de su dinero para adquirirlos en farmacias privadas de la ciudad, ante la inexistencia en stock de los mismos, lo que conlleva también a otros problemas como una fármaco-vigilancia no adecuada, uso irracional de medicamentos, entre otros.

Mediante la elaboración de la presente investigación, permitirá a la farmacia institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba", elabora

políticas, mecanismos y acciones a seguir para la obtención de una correcta gestión logística.

1.2.4. Formulación del problema

¿Cómo afecta la Logística de la farmacia institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba", en la calidad del servicio de los pacientes de diabetes de la Provincia de Chimborazo?

1.2.5. Preguntas directrices

- ¿Es necesaria una adecuada logística para mantener los niveles de stock adecuados de medicamentos de la Farmacia Institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba", para pacientes diabéticos de la Provincia de Chimborazo?

- ¿Cómo establecer una calidad adecuada para el servicio a los pacientes diabéticos de la farmacia institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba"?

- ¿Qué alternativa es la adecuada para mejorar la atención al cliente de la farmacia institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba"

1.2.6. Delimitación del objetivo de investigación

❖ **Límite del Contenido**

· **Campo:** Administración
· **Área:** Logística
· **Aspecto:** Gestión de inventarios

- **Límite Espacial**

El presente trabajo se realizó en la Farmacia Institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba".

- **Límite Temporal**

La presente investigación se realizó en el periodo comprendido de mayo 2013 a abril 2014.

- **Unidad de Observación**

- ✓ Autoridades del Hospital Provincial General Docente Riobamba.
- ✓ Personal Técnico y Auxiliar de la Farmacia Institucional.
- ✓ Usuarios del Servicio de Farmacia.

1.3. Justificación

El interés de realizar la presente investigación obedece a la percepción, exigencias y necesidades del mercado, las empresas e Instituciones públicas deben utilizar técnicas, modelos y herramientas de gestión para crear estrategias de comercialización apropiadas para la distribución de medicamentos a los pacientes diabéticos y que mediante logísticas de inventario analicen sus actividades y el entorno para el funcionamiento adecuado de la farmacia en medio de una competencia cada vez más agresiva.

Debido a los cambios apresurados en tecnología que se están produciendo a nivel empresarial, la farmacia tiene la necesidad de aplicar adecuadamente logísticas, sean estas de distribución de medicamentos o inventarios, que ayudarán a dar solución al presente problema para lo cual el entorno de trabajo también mejorará.

La implementación de un sistema de logística de distribución de medicamentos y de inventarios, beneficia directamente a los pacientes diabéticos para que estos

cuenten con los medicamentos precisos para curar sus dolencias, en casos contrarios pueden perderse muchas vidas.

El personal administrativo y técnico, de la farmacia institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba", le servirá de mucha utilidad la logística que se aplique, para tomar decisiones, mejorar la calidad en el servicio de atención al paciente diabético; los trabajadores estarán motivados, y en general todos los clientes podrán obtener lo que requieren en cuanto a medicinas. Para el grupo de investigación será una experiencia enriquecedora con la oportunidad de relacionar la práctica, en un aprendizaje significativo y funcional.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar de qué manera la Logística de la Farmacia Institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba", afecta en la calidad del servicio de los pacientes de diabetes de la Provincia de Chimborazo.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Evaluar los factores que limitan una adecuada Logística de la farmacia institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba", para mejorar su servicio.
- Analizar la satisfacción del paciente diabético en la calidad del servicio de la farmacia institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba".
- Proponer alternativas adecuadas de funcionamiento de la farmacia institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba" para mejorar el servicio a los pacientes diabéticos.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

Luego de la investigación bibliográfica realizada presento a continuación los siguientes antecedentes, que brindaran al estudio en proceso un desarrollo elemental para su mejor entendimiento y comprensión.

En el ámbito de la investigación se ha encontrado una tesis en relación al tema de procesos y logística, cuyos aportes son retomados en diversas partes del trabajo.

Verónica Paulina Cervantes Yaguar, bajo el tema "El Sistema de Logística Comercial y su impacto en las ventas de la Empresa Piedras y Mármol de la ciudad de Ambato" donde expresa que la carencia de un sistema de logística, impide llevar una organización de los medicamentos que el cliente requiere y de esta manera ofrecer un servicio deficiente a la persona que lo solicita.

Con esto se puede identificar las falencias que acarrea, el no contar con un sistema de logística adecuada en la distribución de medicamentos e inventarios.

Como Objetivo general plantea analizar el sistema de logística comercial actual y su impacto en las ventas de la empresa PIEDRAS Y MARMOL de la ciudad de Ambato.

A las conclusiones a las cuales llega en la realización del mencionado trabajo son:

- Se determina en la investigación que la distribución del material es buena que existe un flujo de entrega que satisface ciertos requerimientos, pero en ocasiones el flujo de distribución debido al manejo de los materiales se obstruye generando esto inconvenientes en los clientes.

- Se evidencia que no existe una adecuada planificación de las actividades de entrega debido a que la empresa no maneja un sistema informativo global de los datos de venta, lo cual afecta al cliente.
- Con el estudio realizado se tomó en cuenta que la empresa carece de un sistema de control de distribución y de administración que facilite las oportunas entregas de la mercadería, debido a que la inexistencia de coordinación ocasiona problemas.
- Se manifiesta que el tiempo de llegada del producto adquirido es muy demoroso, por lo tanto, se debe mejorar su canal de distribución para llegar con el producto a tiempo y no perder la fidelización de los clientes.

La farmacia institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba", al contar con el sistema que se propone de "Logística de distribución e inventarios" tendrá una perspectiva diferente, clara que dará un giro de 360 grados obligando a cumplir estrictamente los procedimientos y actividades que impone, identificará las responsabilidades de los encargados de la aplicación y de todos los que intervienen en el canal logístico.

El sistema de logística permitirá que la inversión se incline a artefactos de mayor rotación y a productos con los que la empresa obtenga mayor utilidad.

Xavier Mauricio Cevallos Lucas, María De Los Ángeles Urquiza Arreaga, Daysi Viviana Veloz Mosquera, bajo el tema "IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO SISTEMA LOGÍSTICO INTEGRAL A PARTIR DEL 2009, PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS ADUANEROS DENTRO DE UN ALMACÉN TEMPORAL PARA LA EMPRESA INARPI S.A.", donde manifiestan que un 90% de los usuarios considera que si es necesario cambiar el sistema por uno que brinde mayor apoyo en la logística interna en la empresa INARPI S.A. y tan solo el 10% no lo considera como una prioridad, lo cual nos indica que la implementación del nuevo sistema es de suma importancia para mejora las operación y la integración de cada una de las actividades. Considerando los resultados que genera la investigación realizada concluyen que la importancia de tener un sistema que permita integrar la información en todos los departamentos

que formar parte del proceso aduanero es vital. La logística interna debe desarrollarse de manera óptima para poder automatizar los procesos que permitan la empresa INARPI S.A. ser más productiva.

Érica Fondevila Castro, perteneciente a la Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la Producción, bajo el tema "LA LOGÍSTICA EN EL ECUADOR: QUÉ SE APLICA Y QUÉ FALTA POR APLICAR" indica que los avances tecnológicos y su buena aplicación, facilitan a las empresas estas gestiones. La aplicación de herramientas modernas, tales como los sistemas de información, han ayudado a muchas empresas alrededor del mundo, a lograr sustanciales reducciones de costos y a establecer barreras tecnológicas para competidores potenciales. Sin embargo, en el Ecuador no se sabe con exactitud cuánto se ha progresado en el tema Logístico; no se ha encontrado ninguna investigación que muestre la situación actual del país y los cambios que se deben aplicar para mejorar y ser más competitivos.

En la Universidad Tecnológica Equinoccial, previo a la obtención del título de Máster en Contabilidad y Auditoría, Contador Público, se encontró la tesis de **Elsa Soraya Mejía Cano** bajo el tema "MODELO DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA EN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y EMPRESAS PRIVADAS" donde expresa que en las entidades públicas su importancia radica en proporcionar una seguridad razonable de que se protejan los recursos públicos adecuadamente y se alcancen los objetivos institucionales, en nuestro país la mayoría de instituciones públicas no cuenta con un departamento de control previo que pueda brindar señalización a los procesos, aspecto de gran relevancia ya que como si bien es cierto las entidades públicas, se sujetan a una auditoría externa por parte de la Contraloría General del Estado, y es imprescindible que los funcionarios públicos responsables lleven adecuadamente el proceso de control, ya que la negligencia en este sentido puede conllevar a glosas, impedimento a ocupar cargos públicos y hasta prisión.

2.2. Fundamentación Filosófica

La presente investigación se efectuará bajo el paradigma crítico–propositivo como una alternativa para la investigación social, que se fundamenta en el cambio de esquemas sociales.

Lo denominaremos crítico debido a que cuestiona los esquemas sociales y es propositivo cuando la investigación no se detiene en la observación de los fenómenos, sino plantea alternativas de solución en un clima de actividad, lo que ayudará a la interpretación y comprensión de los fenómenos sociales en su totalidad.
Uno de los principales compromisos es buscar la esencia de los mismos, la interrelación e interacción de la dinámica de las contradicciones que generan cambios profundos.

Porque al estar en un mundo, cambiante y dinámico las empresas se enfrentan a nuevos retos cada día en donde se hace indispensable contribuir al desarrollo y éxito de la organización, mediante la utilización de modelos, planes, metas y objetivos interesantes que aportarán al conocimiento a través de una investigación cualitativa que alientan a los ejecutivos y empleados y de esta manera favorezcan a estimular la calidad de vida de la sociedad.

La farmacia institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba", es una Institución Pública que brinda la provisión de los diferentes servicios de Salud a la comunidad, dentro de los cuales se encuentra el suministro gratuito de medicamentos; es por esta razón que la presente investigación busca elaborar mecanismos que faciliten una adecuada gestión logística de la farmacia institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba", y su efecto en la calidad del servicio de los pacientes diabéticos de la provincia de Chimborazo.

Se empleará una relación mutua con todos los involucrados en la institución, por lo tanto la investigación será satisfactoria debido a las varias reuniones y entrevistas a los directivos y operativos, mediante el asesoramiento con expertos

en la materia y revisando bibliografía, llegado a establecer que uno de los principales problemas que tiene la empresa es no contar con una adecuada gestión logística, afectando en la consecución de los resultados esperados.

Se trabajará planteando teóricamente las variables tanto dependiente como independiente, a través de la aplicación de las teorías seleccionadas por el investigador, lectura bibliográfica, estudio de campo e investigación que ayudará a dar soluciones verdaderas, que se acerquen cada vez más a la realidad del problema.

2.3. Fundamentación legal

Se ha investigado las leyes establecidas en el país como sustentos legales que sirven de soporte fundamental para la realización del presente trabajo.

2.3.1. En la Ley del Consumidor

Capítulo I

Principios Generales

Art. 1.- Objeto.- El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes.

Art 4.- Derechos del Consumidor.-

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos.
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios,

características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar;

4. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
5. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.

Art. 5.- Obligaciones del Consumidor.-

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios
2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
3. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

Art. 18.- Entrega del Bien o Prestación del Servicio.- Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor.

Art. 71.- Indemnización, Reparación, Reposición y Devolución.- Cuando en el producto que se hubiere adquirido con determinada garantía y, dentro del plazo de ella, se pusiere de manifiesto la deficiencia o características del bien garantizado, siempre que se hubiere destinado al uso o consumo normal de acuerdo a la naturaleza de dicho bien.

Este derecho se ejercerá siempre y cuando el proveedor haya incumplido con la garantía.

2.3.2. Ley Orgánica de Salud.

Art. 6.- Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública: Formular políticas y desarrollar estrategias y programas para garantizar el acceso y la disponibilidad de medicamentos de calidad, al menor costo para la población, con énfasis en programas de medicamentos genéricos.

Art. 7.- Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos:

j) Ser atendida inmediatamente con servicios profesionales de emergencia, suministro de medicamentos e insumos necesarios en los casos de riesgo inminente para la vida, en cualquier establecimiento de salud público o privado, sin requerir compromiso económico ni trámite administrativos previos.

Art. 154.- El Estado garantizará el acceso y disponibilidad de medicamentos de calidad y su uso racional, priorizando los intereses de la salud pública sobre los económicos y comerciales.

Promoverá la producción, importación, comercialización, dispensación y expendio de medicamentos genéricos con énfasis en los esenciales, de conformidad con la normativa vigente en la materia. Su uso, prescripción, dispensación y expendio es obligatorio en las instituciones de salud pública.

Capítulo V

De los establecimientos farmacéuticos

Art. 165.- Para fines legales y reglamentarios, son establecimientos farmacéuticos los laboratorios farmacéuticos, casas de representación de medicamentos, distribuidoras farmacéuticas, farmacias y botiquines, que se encuentran en todo el territorio nacional.

Art. 166.- Las farmacias deben atender al público mínimo doce horas diarias, ininterrumpidas y cumplir obligatoriamente los turnos establecidos por la autoridad sanitaria nacional. Requieren obligatoriamente para su funcionamiento la dirección técnica y responsabilidad de un profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico, quien brindará atención farmacéutica especializada.

Los botiquines estarán a cargo de personas calificadas y certificadas para el manejo de medicamentos. La autorización para su funcionamiento es transitoria y revocable.
La autoridad sanitaria nacional implementará farmacias y botiquines institucionales, debidamente equipados, en todas sus unidades operativas de acuerdo al nivel de complejidad.

2.3.3. Plan Nacional Del Buen Vivir.

Objetivo 10.- Garantizar el acceso a la participación pública y política. Construimos una democracia en la cual todas y todos nos involucremos y participemos activa y responsablemente en los procesos públicos, políticos y económicos del país. Buscamos el fortalecimiento de las organizaciones, comunidades, pueblos y nacionalidades, para ejercer nuestros derechos y deberes ciudadanos.

Objetivo 12.- Construir un Estado Democrático para el Buen Vivir. Construimos un Estado cercano y amigable que planifica y coordina sus acciones de manera descentralizada y desconcentrada.

Promovemos la inversión pública para alcanzar la satisfacción de las necesidades humanas con servicios públicos de calidad. Se trata de construir la sociedad del buen vivir en la cual se reconozca las diversidades y se vele por el cumplimiento de los derechos ciudadanos.

2.3.4. Constitución Del Ecuador.

Sección cuarta

De la salud

Art. 42.- El Estado garantizará el derecho a la salud, su promoción y protección, por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario, y la posibilidad de acceso permanente e ininterrumpido a servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia.

Art. 43.- Los programas y acciones de salud pública serán gratuitas para todos. Los servicios públicos de atención médica, lo serán para las personas que los necesiten. Por ningún motivo se negará la atención de emergencia en los establecimientos públicos o privados.

El Estado promoverá la cultura por la salud y la vida, con énfasis en la educación alimentaria y nutricional de madres y niños, y en la salud sexual y reproductiva, mediante la participación de la sociedad y la colaboración de los medios de comunicación social.

Adoptará programas tendientes a eliminar el alcoholismo y otras toxicomanías.
Art. 44.- El Estado formulará la política nacional de salud y vigilará su aplicación; controlará el funcionamiento de las entidades del sector; reconocerá, respetará y promoverá el desarrollo de las medicinas tradicional y alternativa, cuyo ejercicio será regulado por la ley, e impulsará el avance científico-tecnológico en el área de la salud, con sujeción a principios bio éticos.

Art. 45.- El Estado organizará un sistema nacional de salud, que se integrará con las entidades públicas, autónomas, privadas y comunitarias del sector. Funcionará de manera descentralizada, desconcentrada y participativa.

Art. 46.- El financiamiento de las entidades públicas del sistema nacional de salud provendrá de aportes obligatorios, suficientes y oportunos del Presupuesto General del Estado, de personas que ocupen sus servicios y que tengan capacidad de contribución económica y de otras fuentes que señale la ley.

La asignación fiscal para salud pública se incrementará anualmente en el mismo porcentaje en que aumenten los ingresos corrientes totales del presupuesto del gobierno central. No habrá reducciones presupuestarias en esta materia.

Sección Tercera
De los Consumidores

Art. 92.- La ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos no ocasionados por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor, y las sanciones por la violación de estos derechos.

Las personas que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la prestación del servicio, así como por las condiciones del producto que ofrezcan, de acuerdo con la publicidad efectuada y la descripción de su etiqueta.

El Estado auspiciará la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, y adoptará medidas para el cumplimiento de sus objetivos.

El Estado y las entidades seccionales autónomas responderán civilmente por los daños y perjuicios causados a los habitantes, por su negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

2.4. Categorías fundamentales

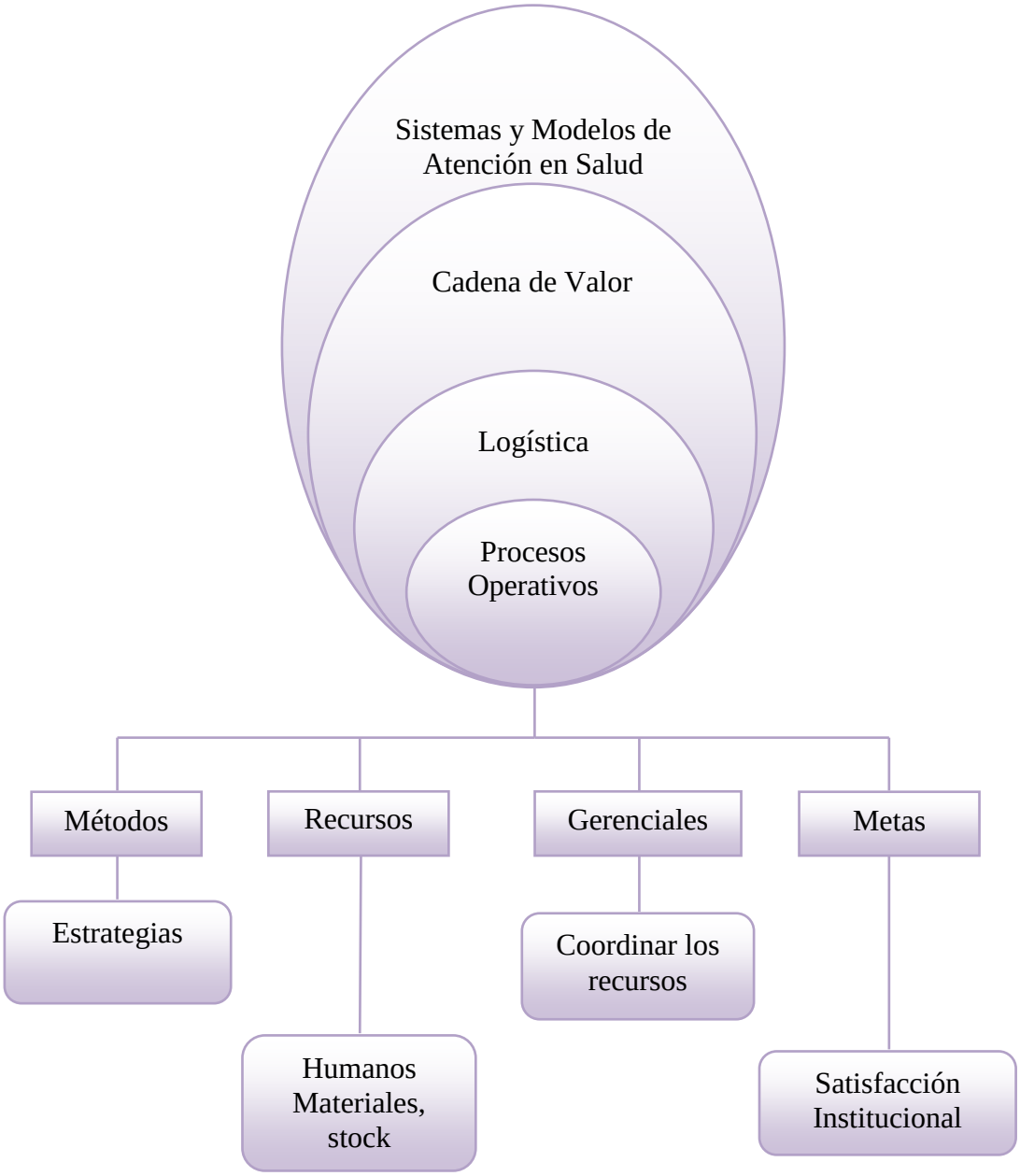
Categoría de la variable independiente

X= Logística.

Categoría de la variable dependiente

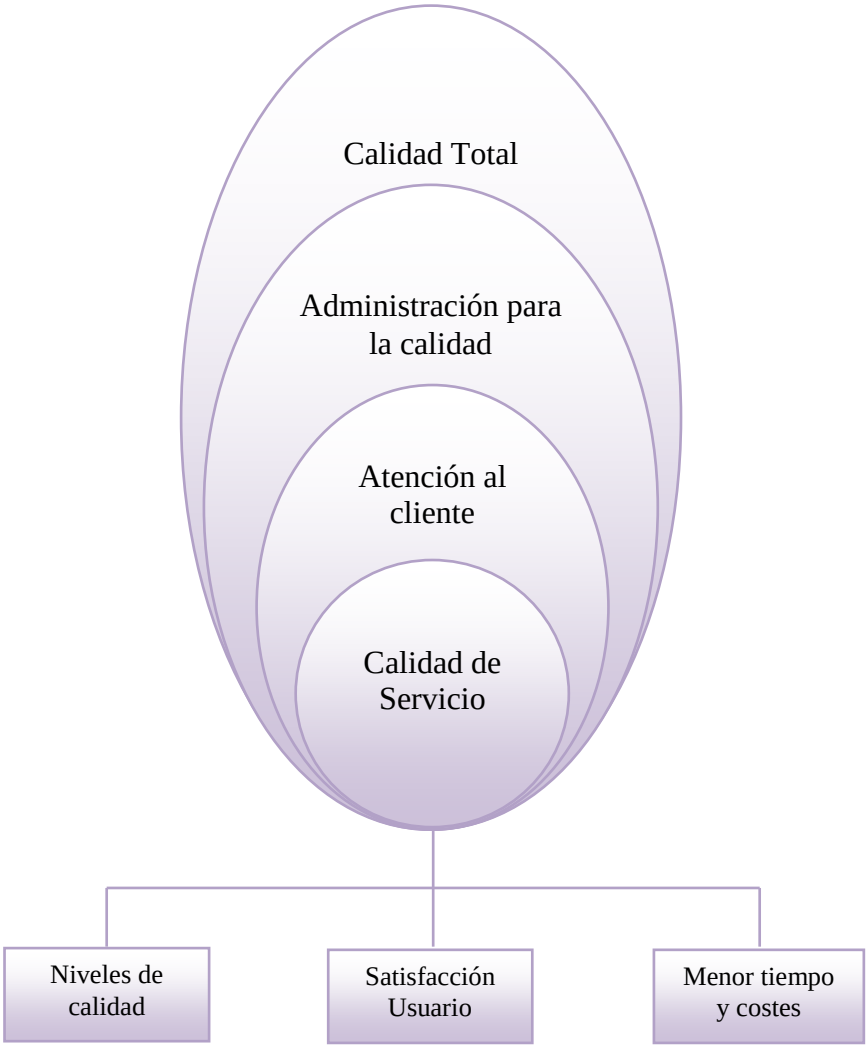
Y=Calidad del servicio

Diagrama Nº 2 *Categorización de la Variable Independiente*



Fuente: Herrera Naranjo 2004
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Diagrama Nº 3 *Categorización de la Variable Dependiente*



Fuente: Herrera Naranjo 2004
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

2.5. Definición de las categorías

Al analizar estas definiciones se lograra una mejor comprensión de la variable independiente y dependiente mediante el análisis:

2.5.1. Fundamentación de la Variable Independiente:

2.5.1.1. Logística

(Inza, 2006, pág. 4) indica que la logística debe ser concebida como una logística integral, cuyo objetivo sea ofrecer el producto adecuado en el momento, lugar,

cantidad y calidad adecuadas ello tratando de eliminar los conflictos entre intereses existentes, con el objetivo de minimizar no ya los costes parciales de cada función, sino los costes totales de la cadena de suministros.

En aras de alcanzar estas metas, la logística integral se divide básicamente en dos dimensiones: Logística interna y Logística externa.

La Logística interna se encarga de planificar y gestionar todos los flujos de materiales y productos que tienen lugar en el interior de la empresa. Para hacerlo en los términos establecidos por los objetivos de la logística integral, se deberá tratar de que todas las funciones y procesos internos de la empresa actúen de una forma coordinada e integrada, para lo cual será imprescindible la existencia de un intercambio de información constante y continua entre ellos.

Según (Adeudima, 2012) La logística que se aplica en las organizaciones actuales, viene caracterizado por jugar un papel protagonista en el plano de integración de las actividades del sistema técnico-productivo, cuyo máximo exponente tiene que ver con el aseguramiento de un flujo que se dirige a suministrar al cliente los productos y servicios demandados teniendo en cuenta su solicitud desde el mismo momento que surge la necesidad, eso sí, cumpliendo con los estándares de calidad y los costes que se está dispuesto a pagar. De esta forma, se centra su actividad en la coordinación de las actividades para asegurar un flujo que garantice un alto nivel de servicio al cliente y de optimización de recursos en la dirección de operaciones.

Podemos determinar que la logística es el arte y la ciencia de manejar y de controlar los flujos de mercancías e información. La logística ha evolucionado desde la necesidad de manejar, administrar de mejor manera los suministros de piezas hasta actividades como compra, producción, transporte, almacenaje, organización y la planificación de estas actividades. En negocios, la logística puede tener un enfoque bien interno, bien externo que cubre el flujo desde el origen hasta la entrega al usuario fin.

Según (Boubeta, 2007, pág. 2) es el proceso por el que la empresa gestiona de forma adecuada el movimiento, la distribución eficiente y el almacenamiento de la mercancía, además del control de inventarios, a la vez que maneja con acierto los flujos de información asociados.

La logística vista desde el punto organizacional se trata de utilizar los recursos existentes en la organización y darles valor, los mismos que, con una buena distribución y con un buen manejo se pueda llevar a cabo las distintas actividades emprendidas dentro de la organización.

Sin profundizar demasiado en el criterio antes mencionado, la logística comprende, entonces, ofrecer el producto a tiempo, así como la acción misma. Esto quiere decir con un sistema adecuado de logística ha de extenderse desde un extremo propiamente prescriptivo a otro propiamente interactivo.

La aplicación de un sistema de logística, no puede hacerse más que considerando éste, como un sistema de los últimos tiempos tecnológicos que cambia conforme varían las circunstancias en las que se origina, sino que se lo debe manejar de forma ordenada e integrada.

(Soret, 2006, pág. 20). Manifiesta que puede entenderse por logística Integral Interna la gestión coordinada de todas las actividades operativas de la empresa, es necesaria una visión holística, es decir ver el conjunto de procesos como un todo.

(Carrión, 2007, pág. 131). Expresa que la logística interna o de entrada de factores se asocia a la recepción, el almacenamiento, el control de existencias, la programación del transporte, las devoluciones a proveedores y la distribución interna de materias primas y materiales auxiliares, hasta su incorporación al proceso productivo.

(Martínez, 2005, pág. 88). Opina que la actividad primaria de logística interna se asocia con la recepción, almacenaje y distribución de materias primas hacia el

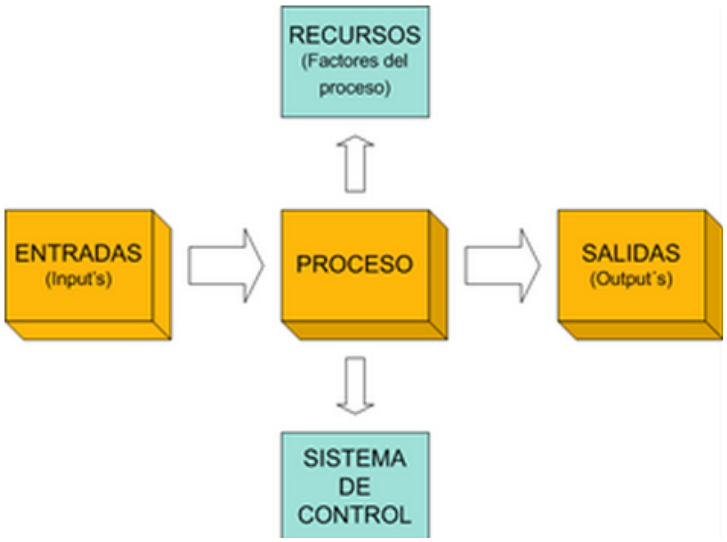
producto. Incluye la recogida del material el almacenaje, el control de existencias, la programación del transporte y las devoluciones a proveedores.

En esta actividad es primordial alcanzar la máxima eficacia, puesto que es donde nacen los principales retrasos de la producción.

2.5.1.2. Procesos Operativos.

Según (Penker) la definición de proceso hemos de destacar "relacionadas o que interactúan", es decir, secuencia de tareas conectadas de forma sistemática, y "resultados", es decir, producto/servicio con valor para el cliente del proceso, temática ya tratada en el artículo referente a "Los beneficios de la gestión por procesos".

Gráfico Nº1 *Esquematización de un Proceso*



Fuente: Penker

Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Elementos que constan en un proceso:

- Entradas:

Con unas características definidas de antemano que permite aceptarlas o rechazarlas.

- Salidas:

Producto/Servicio destinado al cliente interno/externo.

Es fundamental, vital que cumpla con la calidad exigida por el proceso, en caso contrario no aportará el valor añadido esperado por el cliente.
Es habitual que la salida de un proceso sea la entrada del siguiente (Interacción de procesos, tema que trataremos en artículos posteriores), si la entrada del siguiente proceso no cumple con la calidad esperada es seguro que la salida tampoco, provocando una cadena que desemboca en el cliente final.

- Recursos o factores del proceso:

Personas: Quién lo hace. Tanto el concepto físico como en el de competencias, habilidades necesarias, formación requerida, etc.
Materiales: Con qué lo hace. En término de materias primas o semi elaboradas. No pensemos únicamente en materiales físicos, ya que por ejemplo en empresas de servicio la información también es una materia prima.

Infraestructura: Con que herramientas. Instalaciones, maquinaria, hardware, software.
Método: Quién hace qué, cómo lo hace y cuando lo hace. Procedimiento, instrucción de trabajo. Volviendo a la diferencia entre proceso y procedimiento, aquí podemos observar como el procedimiento forma parte de uno de los factores del proceso.

- Sistema de control:

Formado por los indicadores, sus objetivos y los cuadros de mando resultantes para la toma de decisiones.
Es fundamental para evaluar la marcha del proceso, corregir deficiencias y mejorar continuamente.

(Cuervo, 2006, pág. 48). Define a los Procesos Operativos como el conjunto de actividades primarias, cuyo objetivo es desarrollar las gestiones de tipo logístico u operativo relacionadas con cada uno de los productos o servicios.

(Anaya, Logística Integral, 2011, pág. 110) Manifiesta que los procesos operativos de un almacén los podemos dividir en dos grandes grupos:

a) Procesos relacionados con los FLUJOS DE ENTRADAS.
b) Procesos relacionados con los SALIDAS.

Los Flujos de entrada corresponde a todas las actividades típicas en relación con los procesos de recepción de mercaderías, bien sean procedentes de fábrica, proveedores o transferencias de stock desde otro almacén. Así mismo, se incluyen las devoluciones de venta o procesos de retorno de materiales en general.

A estas operaciones, que por su naturaleza tienen un carácter periódico, a veces no les presta el interés que requieren desde un punto de vista de control, supeditándose muchas veces la rapidez a la seguridad y exactitud del proceso; sin embargo, téngase en cuenta que cualquier error, omisión o retraso en los proceso de entradas repercuten de forma inexorable en los procesos de salida y en consecuencia en el nivel de servicio prestado por la empresa.

Todo FLUJO DE SALIDA debe venir debidamente documentado en los llamados albaranes de salida y con las firmas correspondientes que autorizan la operación.
En los procesos de salida hemos de distinguir tres fases:

a) Picking de producto
b) Preparación del pedido
c) Expedición

(Polanco, 2007, pág. 117). Indica que conviene matizar que los Procesos Operativos Logísticos conllevan siempre un movimiento físico de productos, para diferenciarlos de los procesos operativos de información que por su naturaleza elaboran y transportan información.

La expresión gráfica de los procesos operativos, tanto a efectos de análisis de diagnóstico, se debe realizar utilizando unas técnicas específicas, ya consagradas

en el campo del análisis y mejora de sistemas, ingeniería, sistemas de información, logística, etc.

Recomienda la utilización de técnicas de diagramado, tanto en el momento de efectuar el correspondiente análisis (por la claridad de la información que aportan), como a la hora de documentar los nuevos proceso y procedimientos a seguir en un eventual plan de mejora. Consideramos que son imprescindibles como elementos de síntesis, que a su vez deben ir acompañados de una descripción detallada del contenido y forma de ejecutar cada proceso.

El diagramado o expresión simbólica de los procesos tienen pues, una doble misión:

- Por un lado nos permite conocer el detalle sintetizado de las diferentes operaciones que intervienen.
- Por otro, permite evaluar el proceso, en términos de tiempo y coste así como los recursos requeridos para su ejecución.

(Vidal, 2004, pág. 250). Expresa que los Procesos operativos comienzan con la recepción de un pedido del cliente y terminan con la entrega a satisfacción del producto o servicio al cliente. Estos procesos recalcan la entrega eficiente, consistente y oportuna de los productos y servicios existentes a los clientes existentes. Incluye pensar las necesidades futuras de los clientes y a través de qué actividades y procesos pueden ser desarrollados. Al interior de los procesos operativos se consideran los procesos de logística interna, producción, logística externa y ventas.

El estudio de los procesos operativos implica las tres actividades siguientes:

- Identificar las actividades que no agregan valor y las actividades que están siendo ejecutadas de manera ineficiente, con el fin de iniciar un proceso de mejora contínua.
- Diseñar un modelo de costeo basado en actividades, en un contexto de costo económico.

- Identificar las características diferenciadoras de los productos y servicios.

(Perez, 2010, pág. 107). Indica que los Procesos Operativos combinan y transforman recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio conforme a los requisitos del cliente, aportando en consecuencia un alto valor añadido. Las actividades en ellos incluidas y que no cumplan esta condición, es muy probable que se hagan de manera más eficiente como parte de algún proceso de otro tipo.

Estos Procesos son también los principales responsables de conseguir los objetivos de la empresa.
Los Procesos Operativos interactúan y se concatenan en la conocida como cadena de valor y en lo que aquí denominamos el "Proceso del Negocio" (Comercial – I+D- Fabricación), proceso que comienza y termina en el cliente. Habrá tantos procesos de negocio distintos tenga la empresa, por la diferente composición de los procesos que integran cada cadena de valor.

2.5.1.3. Cadena De Valor.

(Atehortúa, 2008, pág. 71). Expresa que el profesor estadounidense Michael Porter fue quien introdujo el concepto cadena de valor como representante del modelo de procesos de una organización, en su libro *Competitive advantage: creating and sustaining superior performance*, publicado por primera vez en 1985. El concepto de valor se refiere a la cantidad de clientes que están dispuestos a pagar para que una empresa los provea.

Diagrama Nº 4 *Cadena de Valor*

<table>
<tr><td colspan="5">INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA</td></tr>
<tr><td colspan="5">ADMINISTRACION DE RECURSOS</td></tr>
<tr><td colspan="5">DESARROLLO DE TECNOLOGIA</td></tr>
<tr><td colspan="5">COMPRAS O ADQUISICIONES</td></tr>
<tr><td>LOGISTICA INTERNA</td><td>PRODUCCION</td><td>LOGISTICA EXTERNA</td><td>MARKETING Y VENTAS</td><td>SERVICIOS</td></tr>
</table>

Fuente: Michael Porter
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Porter dividió la organización en una serie de funciones o procesos discretos (distintos pero vinculados), que le permiten a ella generar ese valor para los clientes. A la representación de esas funciones o procesos la denominó cadena de valor.

La cadena de valor incluye nueve tipos de procesos básicos, divididos en dos categorías: procesos primarios y procesos de soporte.

Procesos Primarios:

1. Logística Interna: incluye el recibo de materiales, su almacenamiento, el control de inventarios, y el transporte interno.
2. Operaciones: incluye la producción, el empaque, el ensamble y el mantenimiento de equipos, así como chequeos y otras actividades de creación de valor para transformar las entradas en los productos finales.
3. Logística externa: las acciones requeridas para llevar el producto al cliente, como almacenamiento, atención de órdenes de pedido, transporte y gestión de la distribución.
4. Mercadeo y ventas: las acciones para lograr que los clientes compren el producto, como selección de canales, publicidad y promoción, determinación de precios, ventas y gestión de los distribuidores.
5. Servicio: las acciones para mantener y mejorar el valor del producto, como el soporte a los clientes, el servicio de reparación, instalación y entrenamiento a clientes, y el suministro de repuestos.
6. Infraestructura: gerencia en general, gestión de la planeación, gestión legal, gestión financiera, contabilidad, manejo de asuntos públicos, gestión de calidad.
7. Gestión de los Recursos Humanos: las acciones relacionadas con la vinculación, el desarrollo, la retención y la compensación de los empleados.

8. Desarrollo de Tecnología: incluye el desarrollo de la tecnología necesaria para soportar la cadena de valor mediante acciones como investigación y desarrollo, automatización de procesos, diseño y rediseño.
9. Abastecimiento: provisión de materias primas, servicios, repuestos, edificios y maquinarias

(Hitt, 2006, pág. 205). Indica que de igual importancia que el análisis del ambiente externo es el análisis de las capacidades internas de la organización. De las diversas herramientas o marcos de referencia utilizados para este propósito, el enfoque de la cadena de valor propuesto por Michael Porter es uno de los más conocidos y empleados. En términos generales, una cadena de valor se compone de una serie de actividades clave, mediante las cuales directamente se genera o se apoya la producción de aquello que la empresa finalmente ofrece a sus clientes. Porter separa los componentes internos de una compañía en cinco actividades primarias y cuatro actividades de apoyo.

Las actividades primarias son aquellas que intervienen de manera directa en el proceso de producción de un bien o servicio, y que lo ponen en las manos del cliente y lo mantienen allí. Como su nombre lo sugieren las actividades de apoyo facilitan la creación del producto o servicio, así como su transferencia hacia el cliente.

(Sanchez, 2008, pág. 34). Recalca que la cadena de valor es la herramienta principal de análisis estratégico de costes de un negocio. Identifica las actividades, funciones y procesos de negocio que se ejecutan durante el diseño, la producción, la comercialización, la entrega y el soporte de un producto o servicio.

La cadena de actividades de creación de valor que se deben desarrollar para proporcionar un producto o servicio comienza con el aprovisionamiento de las materias primas necesarias, continúan con la producción de los componentes, la fabricación y el ensamblaje, la distribución a mayoristas y a minoristas, hasta llegar al consumidor final del producto o servicio.

La cadena de valor de una empresa refleja la evolución de su negocio, de sus operaciones internas, de su estrategia y de la aproximación que está consiguiendo para implementar su estrategia.

Por otra parte, la Cadena de Valor de una empresa se encuentra inmersa en un conjunto de actividades que incluye a su vez tanto las Cadenas de Valor de sus proveedores como las de sus clientes.

(Val, 2001, pág. 41). Indica que la Cadena de valor de Porter (1988) presenta los procesos como cadenas cuyas actividades persiguen agregar valor para el cliente, porque procuran que el incremento de precios obtenido a través de cada acción sea mayor que el coste de realización.

La perspectiva de la cadena de valor localiza los costes en las actividades primarias y de apoyo por ser estas fuentes generadoras de ventaja competitiva. El análisis de la cadena de valor es el método que permite un entendimiento entre el perfil de los recursos de una organización y su eficacia estratégica; es decir, se trata de un instrumento que permite conocer la manera en que las actividades de una organización apuntalan su ventaja competitiva.

Por otra parte, la cadena de valor permite también un análisis exhaustivo de los procesos y de las distintas actividades de la empresa, por lo que resulta herramienta de gran utilidad para el control de la gestión empresarial, para la consideración de los factores clave internos y para la elección del sistema de indicadores según análisis de la operaciones, de los procesos y de las actividades. Su principal limitación reside en identificar solamente el valor percibido por la organización empresarial (su perspectiva interna) y no considera el que perciben los clientes o usuarios, ni los grupos de interés (stakeholders) afectados e interesados por y en la misma.

La cadena de valor de una organización es un eslabón más del sistema de valor del sector o rama de actividad a la que pertenece.

2.5.1.4. Niveles de Stock

El stock es la reserva de cualquier recurso utilizado en la organización. “Los inventarios son reservas de materia primas, suministros, componentes, trabajo en proceso y productos terminados que aparecen en numerosos puntos a lo largo de la producción y del canal logístico”.
(Ballou, 1999). Según el autor mantener inventarios en mano puede costar a la organización alrededor de 20 y 40% de su valor por año, dependiendo del producto, del ciclo de vida del producto y otros factores.

Al manejar inventario o stock de productos nos encontramos con materiales que tienen y deben permanecer con los mejores cuidados, sean materiales de toda clase como materiales hospitalarios, materiales degradables, materiales de consumo, etc.

Según (Córdova Bueno Miguel) define un stock como un derecho que concede la empresa a sus colaboradores a comprar un cierto número de acciones de la misma a un determinado precio (precio de ejercicio) y durante un período de tiempo (vesting period en terminología anglosajona). Este derecho adquiere un valor, a veces muy elevado, cuando en el momento de la ejecución la cotización de la acción supera al precio de ejercicio.

(Ferrín, 2007, pág. 47) señala que el stock es el conjunto de productos almacenados en espera de su ulterior empleo, más o menos próximo, que permite surtir regularmente a quienes los consumen, sin imponerles las discontinuidades que lleva consigo la fabricación o los posibles retrasos en las entregas por parte de los proveedores. Es difícil que el mercado pueda ofrecer los productos que la empresa necesita en el momento preciso, en la cantidad y calidad adecuadas y al menor coste.

La necesidad de almacenar surge de la necesidad de equilibrar la producción y la demanda, ya que la demanda de productos suele presentar una curva irregular o,

en ciertos casos, estacional, mientras que la producción suele efectuarse a los ritmos de las grandes series.

El proceso de crecimientos en los países desarrollados aumenta la cantidad y variedad de productos demandados. La internacionalización de la economía acerca mercados más lejanos. La sociedad de consumo impulsa la comercialización de nuevos productos y obliga a incrementar el número de artículos en stock para atender la demanda de los clientes, cada vez más diversificada. Esto origina una complejidad creciente en el almacén. El aprovechamiento del espacio se hace inevitable, sobre todo cuando los costes de los terrenos continúan aumentando. Los métodos de trabajo tienen que ser minuciosamente estudiados a fin de reducir tiempos de trabajo desproporcionados, debidos a recorridos inútiles de trabajadores.

(García, 2004, pág. 8). Indica que según algunos autores, el origen de la palabra stock, se encuentra en las francesas "souche" que la comparte con la valenciana "soca", que se refiere a la parte baja del tronco que se guardaba para los días en que había que tener el fuego permanentemente encendido por el frío. Sea o no correcta esta etimología responde a la finalidad del stock: Almacenar es guardar para cuando hace falta.

Por otro lado cuando se hace referencia a los stocks se hace a través de múltiples sinónimos. Para la RAE stock significa: Cantidad de mercancías que se tienen en depósito, por extensión se consideran también las propias mercancías, aunque en este libro sólo interesará la cantidad y por ello se prefiere stock a existencias, que también reconoce el diccionario de la RAE otorgándole el significado de "Mercancías destinadas a la venta, guardadas en un almacén o tienda".

(Pau, 2001, pág. 431). Indica que en la optimización de los niveles de Stock los costes financieros de los stocks, así como lo de stockaje, disponibilidad de las existencias, etc., inciden poderosamente en los resultados finales, tanto financieros como de servicio.

Es necesario analizar esta situación y equilibrar coordinadamente todas estas necesidades:

- Nivel de servicio a mantener
- Costes de los stocks
- Cobertura necesaria
- Márgenes de seguridad y maniobra
- Plazo de aprovisionamiento
- Optimización

Los posibles resultados oscilan entre el 25 y el 40% de reducción del coste financiero de los stocks, así como una mejora global en la disponibilidad de los productos.

En este tipo de trabajos intervienen todas las áreas de la empresa involucradas en el sistema:

- Dto. Comercial: Previsiones y planificación comercial
- Compras: Plan de aprovisionamiento.
- Producción: Planificación y gestión
- Logística: Almacenes-Transporte- Stocks.
- Financiero: Financiación-Costes.

2.5.1.5. Costo de Inventarios.

(Render, 2006, pág. 193). Manifiesta que el propósito de todos los modelos de inventario y de las técnicas para administrarlo es determinar de forma racional cuánto ordenar y cuándo hay que hacerlo. Como se sabe, el inventario cumple funciones esenciales dentro de una organización. Pero cuando sus niveles se incrementan para poder cumplir con estas funciones, el costo de almacenarlo y mantenerlo también aumenta. Por ello, cuando se establecen los niveles de inventario hay que encontrar el equilibrio óptimo. Unos de los principales objetivos del control de inventario es minimizar los costos totales del mismo, algunos de los cuales se muestran a continuación:

1. Costos de los artículos (costo de compra o costo del material)
2. Costo de la orden

3. Costo de mantenimiento o almacenamiento, de inventario
4. Costo de incurrir en faltantes.

El costo de los artículos, o el costo de compra, es lo que se paga por adquirir el inventario. El costo de incurrir en faltantes se refiere a la pérdida de ventas y de confianza (ventas futuras) que resulta de no tener los artículos disponibles para los clientes.

(Muñoz, 2005, pág. 33). Indica que uno de los principales componentes conceptuales de cualquier inventario de artículos. El ciclo de existencias es el componente más activo, es decir, ese que se reduce gradualmente a medida que las órdenes de los clientes son recibidas y que es repuesto cíclicamente.
Las funciones del inventario son anticipación, protección, ciclo (tamaño de lote), fluctuación (seguridad compensación, o reserva), transporte (conducto) y repuestos.
El inventario puede ser registrado o valorado usando un sistema que puede ser perpetuo o periódico. Un registro de inventario perpetuo es actualizado frecuentemente o en tiempo real, mientras que el periódico es medido en intervalos fijos, por ejemplo cada dos semanas o mensualmente.

El control de inventario lo define como las actividades y técnicas para mantener los niveles deseados de inventarios ya sean materias primas, artículos en proceso o productos terminados.

El valor del costo del inventario es usualmente computado sobre bases FIFO, LIFO, o de costo estándar para establecer el costo de las mercaderías vendidas.

2.5.1.6. Tipos de Inventario.

(Gutiérrez, 2006, pág. 119). Existen una amplia variedad en la clasificación de los tipos de inventario, cuya clasificación facilita su incorporación a los procesos organizacionales.

1. Inventario inicial: es el que se realiza al dar comienzos a las operaciones.
2. Inventario final: este inventario se realiza al término del ejercicio económico, generalmente al finalizar el periodo y puede ser utilizado para determinar una nueva situación patrimonial en ese sentido, después de efectuadas las operaciones mercantiles de dichos periodos.
3. Inventario Físico: es el inventario real. Es contar, pesar, o medir y anotar todas y cada una de las diferentes clases de bienes que se hallen inexistencia en la fecha del inventario, y evaluar cada una de dichas partidas. Se realiza como una lista detallada y valoradas de las exigencias.
4. Inventario Mixto: es de una clase de mercancías cuyas partidas no se identifican o no pueden identificarse con un lote en particular.
5. Inventario de productos terminados: este tipo de inventario es para todas las mercancías que un fabricante produce para vender a su cliente.
6. Inventario en tránsito: es utilizado con el fin de sostener las operaciones para abastecer los conductos que ligan a las compañías con sus proveedores y sus clientes, respectivamente.

2.5.2. Fundamentación de la Variable Dependiente:

2.5.2.1 Calidad Total

(Tarí, 2008, pág. 21). En la actualidad ya no podemos hablar sólo de calidad del producto o servicio, sino que la nueva visión ha evolucionado hacia el concepto de la calidad total. La calidad del producto o servicio se convierte en objetivo fundamental de la empresa; pero si bien con la visión tradicional se trataba de conseguir a través de una función de inspección en el área de producción, en el enfoque moderno la perspectiva se amplía, considerando que va a ser toda la empresa la que va a permitir alcanzar esta meta, fundamentalmente a través de la prevención. Según esta nueva visión, podrá mejorar la calidad del producto o servicio si mejora la calidad global de la empresa, es decir, si ésta se convierte en una organización de calidad, refiriéndose a una empresa avanzada en calidad porque ha implantado la dirección de la calidad.

El término calidad se relaciona muchas veces con un producto o servicio extraordinario o excepcional, sin embargo, el concepto que nosotros queremos desarrollar no tiene por qué guardar relación con lo «magnífico», y se consigue como señala (Ishikiwa, 1994, pág. 18) diseñando, fabricando y vendiendo productos con una calidad determinada que satisfagan realmente al cliente que los use. Por tanto, no se refiere únicamente a productos o servicios de elevadas prestaciones.

Existen múltiples definiciones del concepto calidad. No obstante, dos de ellas son las más aceptadas por la literatura. En primer lugar, aquella que define la calidad como conformidad con las especificaciones. Esta definición, que fue una de las primeras aceptadas universalmente puede considerarse hoy como incompleta porque como critican Reeves y Bednar (1994; 430-431): a) los requisitos de los productos deben ajustarse a lo que desean los clientes y no a lo que cree la empresa, b) los clientes pueden no conocer exactamente cómo el producto o servicio se ajusta a las especificaciones internas y c) el factor humano, que no está contemplado en esta definición, es una parte esencial en la calidad, no sólo en las empresas de servicios, sino también y cada vez más en las industriales.

Por tanto, parece más apropiada la siguiente que relaciona calidad con satisfacción del cliente «adecuado para el uso» (Gryna, 1995, pág. 3). En nuestro trabajo consideraremos esta descripción, por lo que entendemos calidad como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

(Peresson, 2007, pág. 9). Son muchos los autores que han contribuido con la definición e implicaciones de la calidad total, siendo los de más reconocido Philip B. Crosby, Edwars Deming, Joseph M. Juran, Armand V. Feigenbaum, Kaoru Ishikawa, Shigeru Mizumo, Shigeo Shingo y Genichi Taguchi. Todos ellos dieron aportes que de una u otra manera fueron de gran contribución a esta filosofía. Hernando M. Navarrete en su libro Planeación estratégica de la Calidad Total (1993), y a manera de síntesis de las aportaciones dadas por varios autores sugiere como concepto de calidad total la siguiente definición: “Es una filosofía empresarial coherente orientada a satisfacer mejor que los competidores, de

manera permanente y plena, las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, mejorando continuamente todo en la organización, con la participación activa de todos para el beneficio de la empresa y el desarrollo humano de sus integrantes, con impacto en el aumento del nivel de calidad de la comunidad".

2.5.2.2. Importancia De La Calidad

(González, 2009, pág. 2). Particularmente, la calidad afecta a una empresa de cuatro maneras:

1) Costos y participación del mercado: las mejoras en calidad llevan a una mayor participación en el mercado y ahorros en los costos por disminución de fallas, reprocesos y garantías por devoluciones.
2) Prestigio de la Organización: la calidad surgirá por las percepciones que los clientes tengan sobre los nuevos productos de la empresa y también por las prácticas de los empleados y relaciones con los proveedores.
3) Responsabilidad por los productos: las organizaciones que diseñan y elaboran productos o servicios defectuosos pueden ser responsabilizadas por daños o lesiones que resulten de su uso. Esto lleva a grandes gastos legales, costosos arreglos o pérdidas y una publicidad que no evita el fracaso de la organización entera.
4) Implicaciones internacionales: en este momento de globalización, la calidad es un asunto internacional. Tanto para una compañía como para un país. En la competencia efectiva dentro de la economía global, sus productos deben cumplir con las expectativas de calidad y precio.

2.5.2.3. Administración para la Calidad del Servicio

(Gálvis, 2011, pág. 46). Generalmente la calidad de servicio se define como un compuesto de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precios justos, etc.), evaluados por los clientes en relación a un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Por tanto,

“... un servicio de calidad no es solo “ajustarse a las especificaciones”, como a veces se le define, sino más bien ajustarse a las especificaciones del cliente. Hay una gran diferencia entre la primera y segunda perspectiva. Las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes –independientemente de lo diestramente que lo realicen no están dando u servicio de calidad”.

Según (Patuzz, 2011) considera que los servicios no son entidades independientes sobre las que se pueden establecer derechos de propiedad; así mismo, no pueden intercambiarse por separado de su producción. Los servicios son productos heterogéneos producidos sobre pedido que generalmente consisten en cambios en las condiciones de las unidades que los consumen y que son el resultado de las actividades realizadas por sus productores a demanda de los consumidores. En el momento de concluir su producción los servicios han sido suministrados a sus consumidores.

Según (Stanton, 2004, pág. 333) los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades" (en esta propuesta, cabe señalar que según los mencionados autores ésta definición excluye a los servicios complementarios que apoyan la venta de bienes u otros servicios, pero sin que esto signifique subestimar su importancia).

Sustentando la parte anterior podemos nombrar algunas características diferenciadoras de los servicios:

- La no estandarización de los servicios, ya que es casi imposible que se repitan dos servicios iguales. Sobre dos viajes de placer es muy difícil que se repita la misma valoración de ellos.
- No se pueden probar, por lo que tampoco devolver si no te gusta.
- La inseparabilidad, que significa no poder separar el servicio de quien lo presta, así en una operación de cataratas tiene que estar presente el

oftalmólogo que la realiza porque la producción del servicio va unida al consumo del mismo.

- Los servicios no se pueden ni almacenar ni transportar por lo que tampoco intercambiar.
- Los servicios, en principio, son perecederos ya que deben utilizarse para el momento que fueron previstos y no posteriormente. Si el juicio era a las 12 de la mañana no se puede ver el caso por la tarde.
- En los servicios, la empresa está en contacto directo con el cliente, en los productos, difícilmente se da este hecho.
- El cliente participa en la producción de los servicios, en los productos no. Pongamos el ejemplo de un viaje, nuestra actitud en el mismo hace que el resultado pueda ser diferente.
- Los servicios son difíciles de valorar, por ello en la presentación de ofertas pueden existir grandes diferencias, principalmente de precios.
- La gestión de los servicios es más problemática que la de los productos.

Para (Richard, 2002) "los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo".

Los servicios son producto que se prestan a cambio de un valor, a este no se lo puede ver, ya que no llega a las manos del cliente, sino que lo que el cliente percibe es la satisfacción de haber adquirido ese servicio.

Según (Lamb, 2004), "un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente".
El servicio que una persona o empresa ofrece no tiene forma física pero el cliente puede apreciarlo de una manera que llene su necesidad, para que esta persona pueda llegar a una conclusión a cerca del servicio adquirido y de esa forma la persona o empresa pueda innovar su servicio (producto).

2.5.2.4. Administración para la Calidad del Servicio en el Sector Público

(JUNTA DE CATILLA Y LEÓN). Manifiesta que el ciudadano es el principio y el fin de toda la actividad de la Administración y debe ser considerado cliente en su doble vertiente:

- Como usuario/destinatario o no de dichos servicios.
- Como contribuyente a la financiación de los servicios públicos y, como cliente que es, debe ser considerado repleto de derechos individuales, compatibles con los generales de toda la sociedad.

La gestión pública debe orientarse al ciudadano, a cumplir sus necesidades y expectativas presentes y prever las potenciales que pudieran surgir en el futuro. Dicha orientación debe buscar el equilibrio de intereses de todos los grupos que integran la sociedad, buscando la optimización de su función de servicio público y diseñando sus procesos con tal objetivo.

- La gestión de la calidad es hoy en día un modelo de referencia que las Administraciones Públicas no pueden ignorar.
- La calidad es juzgada por los ciudadanos, tanto usuarios de los servicios de la Administración pública, como no usuarios de los mismos. Ello requiere una actitud diferente por parte de la Administración que conlleva modificar sus esquemas habituales.

(GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA). La calidad de los servicios públicos es intangible, se percibe al momento de recibirlos. Esta calidad está relacionada con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, la eficacia, la corrección y la rapidez.

Depende de quiénes los producen y los prestan, es decir, se sustentan en la calidad que gestionan los servidores públicos.

Por otro lado la satisfacción del usuario puede medirse en distintos niveles. Por ejemplo:

- En la calidad percibida en la atención.
- En la calidad de los procesos.
- En la eficiencia de los tiempos de espera.

- En las actitudes de respeto de los servidores públicos.
- En la información brindada.
- En las instalaciones ofrecidas.
- En los servicios prestados.

Todo este conjunto de cosas hacen a la calidad total, que consiste en satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios o ciudadanos y que se percibe en unos servicios de calidad.

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios.

Es importante que consideremos que:

1. La calidad es fácil de lograr, porque la hacemos cada uno de nosotros.
2. La calidad debe estar presente en todas las actividades de una organización.
3. La mejora constante es la base de la calidad en una organización.
4. Trabajar con calidad implica trabajar con simpleza, agilidad y eficiencia.
5. La cooperación dentro de un trabajo en equipo es el mejor camino para avanzar en la gestión de la calidad.
6. Es muy importante tener en cuenta la capacidad de innovar en la búsqueda de una mayor calidad en los servicios públicos.
7. El pilar fundamental de una gestión de calidad es la reducción de los costos.

(Arnoletto, pág. 25). Crear una Administración Pública "orientada al cliente" implica una transformación de fondo en la cultura organizativa burocrática centrada en el poder, por una cultura orientada hacia la calidad y el servicio a los ciudadanos. En las Administraciones Públicas suele haber hábitos y comportamientos de largo arraigo, algunos de origen tayloriano y weberiano, que favorecen una actitud "ensimismada", vuelta hacia los procesos internos, e indiferente hacia los clientes- ciudadanos.

Afortunadamente, en muchos casos “el cambio” no es incorporar un valor totalmente nuevo sino poner en vigencia efectiva valores que ya existían en la organización, que todos compartían en principio pero no aplicaban en la práctica. La nueva cultura- de servicio al ciudadano y de mejora continua de los servicios- solo podría construirse potenciando los hábitos y comportamientos preexistentes que apunten en la nueva dirección, para modificar los hábitos que se oponen a ella.

Mediante la aplicación de la gestión de calidad se pueden operar los siguientes cambios en la Administración Pública : Conocimiento de los requerimientos de los ciudadanos; actuación equilibrada de largo, mediano y corto plazo; mejora continua de los procesos, con medidas preventivas; trabajo en equipo, con sinergia y objetivos claros y compartidos; estructura flexible, interactiva, coordinada; mandos coordinadores, formadores, capaces de establecer relaciones de mando basadas en la interdependencia, la confianza y el compromiso mutuo, que ven a la capacitación como una inversión y toman decisiones en base a datos y sistemas de análisis.

2.5.2.5. Principios de la Atención al Cliente.

(Cruz, 2009). Como principios de la atención al cliente se establece que el cliente es el que valora la calidad en la atención que recibe. Cualquier sugerencia o consejo es fundamental para la mejora.

Toda acción en la prestación del servicio debe estar dirigida a logar la satisfacción en el cliente. Esta satisfacción debe garantizarse en cantidad calidad, tiempo y precio. Las exigencias del cliente orientan la estrategia de la empresa con respecto a la producción de bienes y servicios.

El diseño del servicio que se realiza debe satisfacer plenamente las necesidades de los clientes, además de garantizar la competitividad de la empresa de forma tal que pueda permanecer en el mercado. Las empresas deben reducir la diferencia

entre la realidad de su oferta (productos o servicios) y las necesidades y preferencias del cliente.

El servicio se le brinda no a un cliente indistinto sino a una persona (grupo) específico y como tal debe tratarse. Esto permite la personalización de la atención a los clientes que los hace sentirse especiales. La política de atención al cliente va acompañada de una política de calidad. El cliente tiene derecho a conocer qué puede esperar del servicio brindado por la empresa.

La calidad en la atención al cliente debe sustentarse en políticas, normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la empresa. Así cada empresa desarrolla su propia estrategia de calidad de servicios teniendo en cuenta el sector en el que opera y el tipo de negocio que desarrolla.
En el 2008 Vartuli nos muestra 15 beneficios que las empresas pueden llegar a conseguir mediante une buena atención al cliente:

1. Mayor lealtad de los consumidores, clientes y usuarios.
2. Incremento de las ventas y la rentabilidad.
3. Ventas más frecuentes, mayor repetición de negocios con los mismos clientes, usuarios o consumidores.
4. Un más alto nivel de ventas individuales a cada cliente, consumidor o usuario.
5. Más ventas, ya que los clientes satisfechos se muestran más dispuestos a comprar los otros servicios o productos de la empresa.
6. Más clientes nuevos captados a través de la comunicación boca-a-boca y, las referencias de los clientes satisfechos.
7. Menores gastos en actividades de marketing: las empresas que ofrecen baja calidad se ven obligadas a hacer mayores inversiones en marketing para “reponer” los clientes que pierden continuamente.
8. Menos quejas y reclamaciones y, en consecuencia, menores gastos ocasionados por su gestión.
9. Mejor imagen y reputación de la empresa.
10. Una clara diferenciación de la empresa respecto a sus competidores.

11. Un mejor clima de trabajo interno, ya que los empleados no están presionados por las continuas quejas de los consumidores, usuarios y clientes.
12. Mejores relaciones internas entre el personal ya que todos trabajan, unificados, hacia un mismo fin.
13. Menos quejas y ausentismo por parte del personal, por ende una productividad más alta.
14. Menor rotación del personal.
15. Una mayor participación de mercado.

2.5.2.6. Farmacia Hospitalaria

De acuerdo a la Ley Orgánica de Salud del Ecuador manifiesta en el Capitulo V de las Definiciones, que las Farmacias **s**on establecimientos farmacéuticos autorizados para la dispensación y expendio de medicamentos de uso y consumo humano, especialidades farmacéuticas, productos naturales procesados de uso medicinal, productos biológicos, insumos y dispositivos médicos, cosméticos, productos dentales, así como para la preparación y venta de fórmulas oficinales y magistrales. Deben cumplir con buenas prácticas de farmacia. Requieren para su funcionamiento la dirección técnica y responsabilidad de un profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico.

Según la Organización Mundial de la Salud-OMS define a la farmacia Hospitalaria como el Servicio de atención de la salud, que abarca el arte, la práctica y el ejercicio de la profesión del farmacéutico de hospital en la selección, preparación, conservación, formulación y dispensación de los medicinamientos y productos sanitarios, así como del asesoramiento a otros profesionales sanitarios y a los pacientes sobre su uso seguro, eficaz y eficiente. La farmacia hospitalaria es un campo especializado de la farmacia que forma parte integral de la atención de la salud del paciente en un hospital.

(Bonal, pág. 280). Manifiesta que dentro de las funciones que dentro de las funciones que debe cumplir las Farmacias Institucionales están las siguientes:

- La adquisición, custodia y dispensación de medicamentos.
- La garantía de Atención Farmacéutica en los núcleos de población donde no existan Oficinas de Farmacia.
- La elaboración de fórmulas magistrales.
- La información y seguimiento de los tratamientos farmacológicos a los pacientes.
- La colaboración en la prevención y promoción de la salud, prevención de la enfermedad y educación sanitaria.
- La colaboración con la administración sanitaria en la formación e información a los demás profesionales de la salud y usuarios sobre el uso racional de medicamentos y productos sanitarios.
- La actuación coordinada con los servicios de salud de las comunidades Autónomas.
- La colaboración en la docencia para la obtención del título Farmacéutico.

El Ministerio de Salud Pública en el Manual de Normas y Procedimientos de la Farmacia Comunitaria manifiesta que la información de medicamentos es una actividad inherente e indisoluble de los servicios farmacéuticos pues de una manera formal o informal a las unidades de Farmacia siempre acude personal con inquietudes sobre los productos farmacéuticos y de existir personal farmacéutico profesional responsabilizado con esta función puede alcanzar un alto rigor científico. Dentro de las Solicitudes de Información más comunes tenemos:

- Disponibilidad y / o localización de medicamentos
- Indicaciones Terapéuticas
- Dosificación
- Contraindicaciones
- Reacciones Adversas / Efectos Secundarios
- Posibles Sustituciones
- Interacciones Medicamentosas
- Toxicidad y / o Antídotos.

Cuando esta actividad se estructura como un sistema organizado que permita además de responder a las necesidades de información, la difusión continua de información científica, experiencias y datos de forma efectiva y oportuna tanto al personal de la salud como a otras personas que lo requieran en pro del uso racional de los medicamentos, a través de actividades que así lo apoyen se dirá que se ha establecido un Servicio de Información de Medicamentos.

La única condición material que requieren los Servicios de Información de Medicamentos para su habilitación es la existencia de bibliografía actualizada y científicamente avalada. Esta actividad está bajo la responsabilidad de Farmacéuticos Profesionales.

Cuando se destina personal exclusivamente para esta función y locales y equipamientos independientes se habrá establecido un Centro de Información de Medicamentos.

La bibliografía mínima indispensable para brindar servicios de información de medicamentos estará constituida por:

- Farmacopea o Texto Monográfico de Productos Farmacéuticos
- Texto de Farmacología
- Diccionario Médico
- Guía Terapéutica Nacional
- Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos.

Clasificación de las Farmacias.

La Farmacia Comunitaria es la unidad del Sistema Nacional de Salud dedicada a la planificación, selección, adquisición, almacenamiento producción, distribución, dispensación, control, y provisión de información sobre medicamentos, productos farmacéuticos, y otros insumos y materiales destinados a la salud de la población.

Además es responsable de la prestación de la atención farmacéutica a la comunidad. Su objetivo esencial es garantizar la disponibilidad de medicamentos de comprobada eficacia, seguridad y calidad contribuyendo al uso racional de los mismos mediante acciones concretas de Fármaco-divulgación, Fármaco-vigilancia y Farmacia Clínica.

La farmacia debe ser dirigida por un personal graduado de Farmacia con calificación profesional o media, cuando no se pueda disponer del primero.

Existen diferentes modos de clasificar las farmacias comunitarias de nuestro Sistema de Salud en correspondencia con el indicador que se valore (Nivel de Atención, horario, ubicación geográfica).

⇒ De acuerdo con los horarios de venta de las farmacias se clasifican en:
- Turno normal
- Turno especial
- Turno permanente (se incluye la FPM)

- Farmacia de turno normal.

Son las que permanecen abiertas en días laborables, usualmente de lunes a sábados de 8:00 a m a 6:00 p m

- Farmacias de turno especial

Son las que permanecen abiertas de lunes a sábado por 12 o más horas de servicio, generalmente de 8: 00 a.m. a 10:00 p.m.

- Farmacias de turno permanente

Son las que brindan servicios todos los días, incluyendo domingos y días feriados, durante las 24 horas.

Aunque de manera general estos son los horarios más extendidos en la red, podrán ajustar los turnos y horarios de trabajo en función de los requerimientos del servicio y las necesidades asistenciales, conforme a la legislación laboral vigente.

⇒ En correspondencia con los servicios y grado de atención que brindan así como a las unidades de salud vinculadas a ellas y el nivel de distribución de medicamentos que tengan, las Farmacias se clasifican en :

- Farmacia Institucional Especial de Área (FEA).
- Farmacia Institucional Atención Hospitalaria (FCH).
- Farmacia Institucional Normal (FCN).

- Farmacia Institucional Especial de Área de Salud:

Son aquellas unidades de Farmacia que se vinculan directamente a los Hospitales Básicos, por lo que responderán tanto a los servicios asistenciales que éstos prestan, como a la asistencia médica comunitaria de la localidad donde está enclavada.
Dispondrán de los medicamentos establecidos por el Cuadro Básico de Medicamentos para este tipo de unidad que incluyen, entre otros, los medicamentos controlados estupefacientes y psicotrópicos y demás sustancias de efecto semejante.
Su horario de servicio es de 24 horas y en dependencia de las características de cada territorio se procurará que dispongan de dispensario y mensajería.

- Farmacia Institucional de Atención Hospitalaria.

Son aquellas unidades de Farmacia que se vinculan con Hospitales Generales-Especializados e Institutos de Salud para cubrir las necesidades de medicamentos a pacientes con seguimiento por dichas instituciones o en las consultas especializadas.

Dispondrá, además de los medicamentos definidos por el Cuadro Básico de Medicamentos para Farmacias, los medicamentos requeridos por las especialidades que se brindan en los Hospitales e Institutos vinculados los que serán definidos por el Comité Fármaco-terapéutico respectivo y aprobados por la Dirección Provincial de Salud.

En dependencia de los requerimientos de la institución o del área donde esté enclavada podrán tener horario permanente, especial o normal.

- Farmacia Normal.

Son aquellas unidades que no tienen requerimientos asistenciales adicionales pero que juegan un papel primordial en la accesibilidad de los medicamentos a la población pues garantizan la cobertura farmacéutica a la mayoría de la atención primaria de salud.

Dispondrá de los medicamentos definidos en el Cuadro Básico de Medicamentos para este tipo de unidad.
La existencia de dispensario y otros servicios así como el horario de trabajo estará en dependencia de las particularidades de cada localidad.

⇒ Atendiendo a su ubicación geográfica las farmacias se clasifican en urbanas o rurales.

La definición de cada tipo de Farmacia, el número de servicios que brinda así como el horario de trabajo estará de acuerdo con las necesidades locales y a las regulaciones establecidas.

Estructura y organización general de las farmacias Institucionales.

Para lograr una adecuada eficiencia en el desarrollo de sus funciones y en la aplicación de los sistemas de control interno, la farmacia se organiza en 4 áreas

perfectamente delimitadas, cada una de las cuales puede incluir o estar subdividida en varias secciones según las actividades que se realicen:

Áreas Fundamentales:

⇒ Área de Almacén
• Área de recepción
• Área de reenvase

⇒ Área de Dispensación (Área de Atención al Público).

⇒ Área de producción de medicamentos (Dispensario o Área de Farmacotecnia)
• Zona de fregado y esterilización
• Zona de producción de formulaciones dispensariales
• Zona de producción de medicina natural y tradicional
• Zona de control de calidad

⇒ Área técnico-administrativa

Además, y en dependencia de las funciones, capacidades y diversidad de servicios que asuma la farmacia se identificarán otras actividades como son:

• Atención farmacéutica
• Preparación de medicamentos homeopáticos y terapia floral
• Servicios de Información de Medicamentos.

Aunque estas áreas pueden o no estar físicamente delimitadas, funcionalmente sí deben estar definidas e identificadas.

Del Personal.

Dadas las exigencias del trabajo de Farmacias (económicas, técnicas, científicas, docentes y legales) el personal que labora en ellas ha de ser capacitado y

adiestrado en las funciones que asumirá así como aprobado oficialmente por los responsables pertinentes. Las principales categorías del personal que labora en las farmacias comunitarias son:

- Bioquímico/Químico Farmacéutico
- Tecnólogo de la salud, especialidad servicios farmacéuticos
- Administrador
- Personal Auxiliar (Oficinista, Cajero-Chequeador, Envasador, Auxiliar de limpieza).

De Las Funciones Generales.

- Establecer y garantizar, a partir de las disponibilidades, un sistema de distribución de medicamentos seguro, eficaz y eficiente que permita cubrir las necesidades de la población donde se haya enclavada y preparado para posibles eventualidades que puedan ocurrir.

- Ejercer el control administrativo y técnico sobre los medicamentos y productos afines con el fin de garantizar la calidad, eficacia y seguridad de los mismos.

- Cumplir y velar porque se cumpla la legislación vigente en lo referente a productos farmacéuticos (Programa Nacional de Medicamentos, Circulares IF, TF, NF, Reglamentaciones Internacionales sobre Drogas, Estupefacientes y Sicotrópicos, etc,) así como a cuantas disposiciones se establezcan por las instancias superiores a cumplir por los servicios farmacéuticos.

- Además de la responsabilidad técnica y administrativa sobre los productos farmacéuticos la Farmacia ha de contribuir, mediante la Atención Farmacéutica, a que se consuman de forma racional y bajo criterios científicamente avalados.

- Elaborar preparaciones dispensariales (fórmulas magistrales, oficinales y medicamentos naturales) con el fin de cubrir las necesidades que se requieran de estos tipos de productos.

- Trabajar de conjunto con el resto del equipo de salud, contribuyendo con su trabajo y conocimiento científico al mejoramiento de la salud y de la calidad de vida de la población.

- Desarrollar la Atención Farmacéutica a la comunidad implementando acciones de Farmacia Clínica, Farmacodivulgación, Farmacovigilancia, etc.

Garantía de la calidad de los productos y servicios en la Farmacia.

La garantía de la calidad de los productos y servicios que se brindan en las farmacias constituye una premisa para alcanzar la excelencia y la satisfacción de la población.

Los enfoques modernos indican la necesidad de establecer métodos y procedimientos que permitan monitorear la calidad de una forma continua y la intervención oportuna y efectiva ante la presencia de deficiencias tanto objetivas como subjetivas. La calidad se define como: Totalidad de características de un producto, proceso u organización que influyen en su capacidad para satisfacer necesidades declaradas e implícitas de una persona o grupo de ellas. En el caso de las Farmacias la calidad tiene que ser enfocada de manera integral contemplando tres elementos esenciales:

1. Calidad del producto: llámese medicamentos, efectos médicos, u otros materiales.
2. Calidad del entorno: la higiene, la organización y estética de los espacios físicos donde se brinda un producto o un servicio influyen notablemente en la percepción de la calidad de los mismos por parte de quienes lo reciben.
3. Calidad de la Atención: es determinante en la percepción de la calidad. El grado de preparación, la profesionalidad, ética de los que prestan el servicio son elementos esenciales en este aspecto.

Aseguramiento de la Calidad en la Farmacia Institucional.

Es el conjunto de acciones sistemáticas y planificadas que son necesarias para proporcionar la adecuada seguridad de que un producto o servicio cumplirá con las exigencias de calidad. En el caso de la actividad farmacéutica está estrechamente vinculada al cumplimiento de las Buenas Prácticas de Farmacia.
Las unidades de Farmacia deben tener definida una política de Aseguramiento de la Calidad. La misma debe contemplar los siguientes aspectos:

- Esté designada una persona responsable de la gestión y aseguramiento de la calidad. La misma ha de tener un alto grado de preparación y competencia preferiblemente técnico o profesional farmacéutico.

- Estén definidas las funciones y responsabilidades de cada trabajador, sean de su conocimiento y aceptación explícita.

- Estén diseñados y documentados los diferentes procedimientos a realizar.
- Todos los procesos y componentes del sistema estén documentados y / o registrados debidamente organizados y actualizados.

- Se implemente un sistema de control y evaluación sistemático de cada uno de los procesos, procedimientos y componentes, tanto de carácter interno (por la farmacia) como de carácter externo (Empresa de Farmacia, Dirección Municipal de Salud, Departamento Provincial de Farmacia, etc.)

- Se recojan sistemáticamente el criterio, opiniones, quejas y sugerencias de los factores relacionados con los servicios y productos que brinda la Farmacia (consumidores, pacientes, prescriptores, distribuidores, trabajadores propios).

- Se garantice que todos los productos y servicios que se prestan cumplan los requisitos técnicos y de calidad establecidos para su uso y / o consumo.

- Se cumplan los procedimientos y condiciones establecidos para los diferentes procesos (almacenamiento, elaboración, dispensación, etc.).

2.6. Hipótesis

Hipótesis General:

La Gestión Logística de la Farmacia Institucional del Hospital Provincial General Docente Riobamba mejora la calidad del Servicio de los pacientes Diabéticos de la Provincia de Chimborazo.

Hi:

La Gestión Logística de la Farmacia Institucional del Hospital Provincial General Docente Riobamba **SI** mejora la calidad del Servicio de los pacientes Diabéticos de la Provincia de Chimborazo.

Ho:

La Gestión Logística de la Farmacia Institucional del Hospital Provincial General Docente Riobamba **NO** mejora la calidad del servicio de los pacientes diabéticos de la Provincia de Chimborazo.

2.7. Señalamiento de las variables.

- **Variable independiente.-** Logística.
- **Variable dependiente.-** Calidad del Servicio

CAPITULO III

3. METODOLOGIA

3.5. Enfoque

La presente investigación se basará en el método cualitativo por lo que se enfoca a buscar estrategias para una adecuada Logística de la Farmacia Institucional del Hospital Provincial General Docente Riobamba y su efecto en la calidad del Servicio de los pacientes Diabéticos de la Provincia de Chimborazo, evitando de ésta manera el desabastecimiento o ruptura de Stock de los mismos, de esta manera explora y describe en si el problema localizado en la Institución cumple con el propósito de contribuir al crecimiento y desarrollo de la misma y satisfacer las necesidades de los Usuarios.

3.6. Modalidad Básica de la Investigación

La presente investigación estará basada en las siguientes modalidades para su estudio:

Investigación bibliográfica – documental

Se realizara un riguroso análisis de la información necesaria sobre el problema de estudio, mediante la utilización de la lectura científica y la realización de resúmenes de diferentes documentos como libros, revistas, tesis de grado e internet, que servirán esencialmente para relacionar el pasado y el estado actual del mismo, y que además contribuirá científicamente a su desarrollo.

Investigación de Campo

Se define que la información que arroja la investigación de campo es primaria, por lo tanto, al utilizar esta modalidad se obtendrá más conocimiento sobre el problema, porque permite el contacto directo del investigador con la realidad. Para lo cual, el sujeto cognoscente se involucrará en la institución para recolectar información verídica por medio de datos con la aplicación de técnicas como la

observación directa y la encuesta a través de un desarrollo de menor complejidad y además los resultados son de fácil interpretación.

3.7. Nivel o tipo de investigación

En desarrollo de esta investigación se aplicará los siguientes tipos de investigación:

Investigación Exploratoria

El propósito por el cual se realizará este tipo de investigación es porque se indagará sobre todo lo relacionado con el problema objeto de estudio, donde el investigador se pondrá en contacto con la realidad identificando el problema a estudiarse.

Investigación Descriptiva

Con esta investigación permitirá determinar las características fundamentales del problema de estudio, es decir, detallar como es y como se está presentando en la empresa.

Investigación Correlacional

La investigación que se realizará es la correlacional, ya que tiene como propósito, medir la incidencia entre la variable independiente (Logística) y la variable dependiente (Calidad del Servicio), permitiendo evaluar el grado de relación e influencia que tienen entre sí.

3.8. Población y Muestra

El presente estudio se realizó en el Hospital General Docente Riobamba, el actual trabajo de investigación tendrá como población entre sus investigados a 26 personas que laboran en la farmacia institucional del Hospital Provincial General Docente Riobamba y 1460 pacientes diabéticos las cuales se les tomara como universo para realizar nuestra investigación y el respectivo cálculo de la muestra:

Cuadro Nº 1 *Tamaño del Universo.*

POBLACION	PERSONAL
Líder de Farmacia	1
Farmacéuticos	6
Auxiliares de Farmacia	17
Guardalmacén	1
Asistente Técnico Administrativo	1
TOTALES:	**26**

POBLACION	TOTAL
Pacientes diabéticos	1460
TOTALES:	**1460**

POBLACION	PERSONAL
Total (Personal + Pacientes Diabéticos)	1460 + 26
TOTALES:	**1486**

Fuente: GestiónEstadística HPGDR.
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Muestra

Para la determinación de la muestra de esta investigación se aplicará la siguiente fórmula:

Fórmula para poblaciones finitas según (Bejar, 2010, pág. 36):

$$n = \frac{Npq}{(N-1)\ \frac{ME^2}{NC^2} + pq}$$

n= tamaño de la muestra

N= tamaño del universo (o de la población)

p= probabilidad de ocurrencia (homogeneidad del fenómeno, porcentaje de respuestas viables o confiables, generalmente p = 0.5)

q= 1-p = probabilidad de no ocurrencia (respuestas no fiables)

ME= margen de error o precisión admisible con qué se toma la muestra (generalmente se elige del 0.01 al 0.15) el más usual es 0.05.

NC= nivel de confianza o exactitud con qué se generaliza los resultados a la población (expresado como el valor teórico, en un ensayo a dos colas del normalizado z)

Una forma de plantear MC y NC es, en porcentajes ME + NC es decir:

ME= 5% =0.05; o sea al 95% de confianza, NC=1.96 (el más usual)

$$n = \frac{(1486)(0.5)(1-0.5)}{(1486-1)\frac{0.05^2}{1.96^2} + (0.5)(1-0.5)}$$

$$n = \frac{371.5}{0.991}$$

$$n = 375\ encuestas$$

Tabla Nº1 *Tamaño de la Muestra*

Población	**N°**	**%**	**N°**
Personal administrativo	26	2%	8
Pacientes	1460	98%	367
Total	1486	100%	375

Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

3.9. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

- **Variable Independiente:** Gestión Logística.
- **Variable Dependiente:** Calidad del Servicio.

Cuadro Nº 2 *Operacionalización – Variable Independiente.*

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
La logística es "el proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo"	Métodos mejorar procesos	Rotación de Stock de Medicamentos	¿Cómo se maneja el stock de medicamentos en la farmacia? ¿Existe la planificación necesaria para la adquisición de medicamentos?	Encuesta al personal de la Farmacia a través de un cuestionario
	Estrategias	A corto plazo y largo plazo	¿Cómo cree usted que mejoraría la distribución de la Farmacia Institucional?	
	Stock	Control de inventarios		
	Metas, cumplimiento	Objetivos alcanzados Indicadores de logro o satisfacción	¿El ritmo de trabajo es el adecuado? ¿Qué sistema de trabajo se empleara para la recepción de los medicamentos?	
	Pacientes	Satisfacción (satisfechos – insatisfechos)	¿Qué recomendación brinda para el mejoramiento de la bodega? ¿Cree Ud., que la forma para la entrega de medicamentos es la correcta? ¿Usted está satisfecho en el trato que tienen con los pacientes al momento de recibir el medicamento?	

Fuente: Herrera Naranjo 2004

Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes.

Cuadro Nº 3 *Operacionalización – Variable Dependiente.*

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
Son las tecnologías que garantizan la transmisión de cierta cantidad de información en un tiempo dado (*throughput*). Calidad del servicio es la capacidad de dar un buen servicio.	Calidad Tiempo Satisfacción	Niveles de calidad Justo a tiempo Atención al paciente Satisfecho - insatisfecho	¿Considera que en su área de trabajo los procesos se realizan con calidad? ¿Considera usted que la entrega de los medicamentos al paciente son rápidos y oportunos? ¿Cree usted que la Farmacia Institucional ha cambiado su forma de trabajar enfocada a satisfacer las necesidades del cliente?	Encuesta a los Pacientes de Diabetes del HPGDR a través de un cuestionario

Fuente: Herrera Naranjo 2004

Elaborado por Juan Pablo Moreno Gavilanes.

3.10. Plan de recolección de información

Para la ejecución de la siguiente investigación se utilizará las siguientes técnicas de investigación:

Cuadro Nº 4 *Técnicas de Investigación*

INFORMACIÓN SECUNDARIA	INFORMACIÓN PRIMARIA
Para la presente investigación se ha visto la necesidad de recolectar información de estudios realizados anteriormente y que se encuentran registradas en documentos y material impreso como: libros, revistas, tesis de grado, entre otros. Las fuentes de información visitadas por el investigador son: **Bibliotecas:** U.T.A. Facultad de Ciencias Administrativas. **Internet:** U.T.A. Biblioteca de Facultad de Ciencias Administrativas.	El investigador recolecta información a través del contacto directo con el objeto de estudio y con la realidad. Libros, revistas.

Fuente: Investigación de campo (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Cuadro Nº 5 *Plan de Recolección de Información*

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para profundizar los conocimientos relacionados con el tema de investigación y así lograr comprender e interpretar los hechos.
¿A qué personas o sujetos?	Se aplicará a los empleados, empleadores y pacientes de diabetes de la empresa.
¿Sobre qué aspectos?	Sobre la Gestión Logística y su efecto en la Calidad del Servicio de los Pacientes de Diabetes.
¿Quién?	Investigador: Juan Pablo Moreno Gavilanes
¿Cuándo?	Se la realizará el tiempo que sea necesario empezando desde Mayo 2013 a Abril del 2014.
¿Dónde?	Farmacia Institucional del Hospital General Docente Riobamba.
¿Cuántas veces?	375 encuestados
¿Qué técnica de recolección?	Encuestas
¿Con qué?	Cuestionarios de preguntas.
¿En qué situación?	Favorable porque existe la colaboración de la empresa.

Fuente: Investigación de campo (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

TABULACIONES DIRIGIDAS PARA EL PERSONAL DEL HOSPITAL

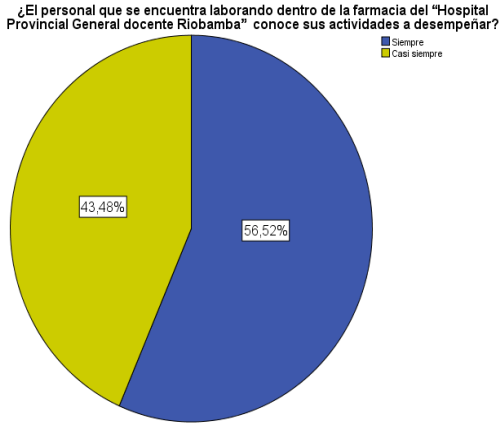
Conocimiento de actividades a desempeñar por parte del Personal de Farmacia

Tabla Nº 2 *Conocimiento de actividades a desempeñar por parte del Personal de Farmacia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	5	56	56	56
	Casi siempre	3	43	43	100
	Total	8	100	100	

Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Gráfico Nº 2 Conocimiento de actividades a desempeñar por parte del Personal de Farmacia



Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

La mayor parte de los encuestados, considera que cada uno de los trabajadores del "Hospital Provincial General docente Riobamba" conoce sus actividades a desarrollar en lo que a trabajo y funciones se refiere.

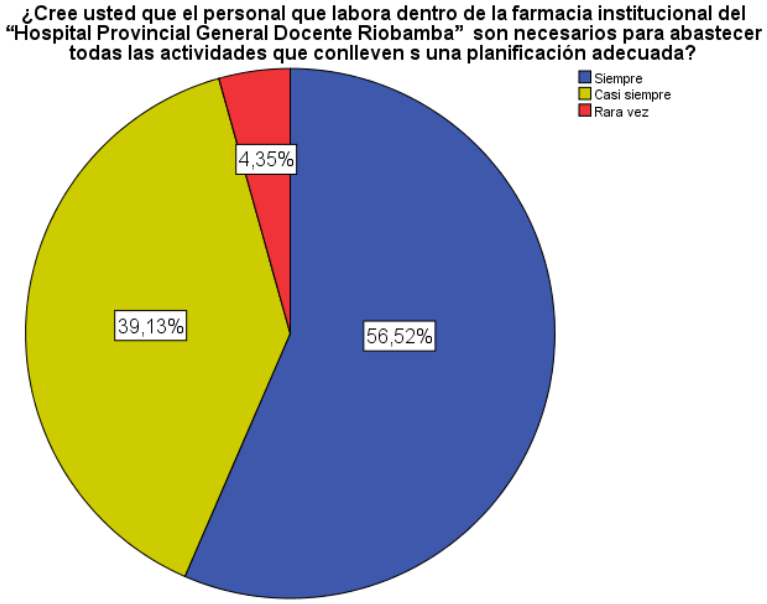
Personal que labora dentro de la farmacia es necesario para abastecer todas las actividades que conlleven una planificación adecuada.

Tabla Nº 3 Personal que labora dentro de la farmacia es necesario para abastecer todas las actividades que conlleven una planificación adecuada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	5	56,5	56,5	56,5
	Casi siempre	2	39,2	39,2	95,8
	Rara vez	1	4,3	4,3	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Gráfico Nº 3Personal que labora dentro de la farmacia es necesario para abastecer todas las actividades que conlleven una planificación adecuada.



Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta, se puede observar que el personal que labora en el "Hospital Provincial General Docente Riobamba" es el adecuado para desarrollar una adecuada planificación de las actividades en cuanto a la Gestión Farmacéutica.

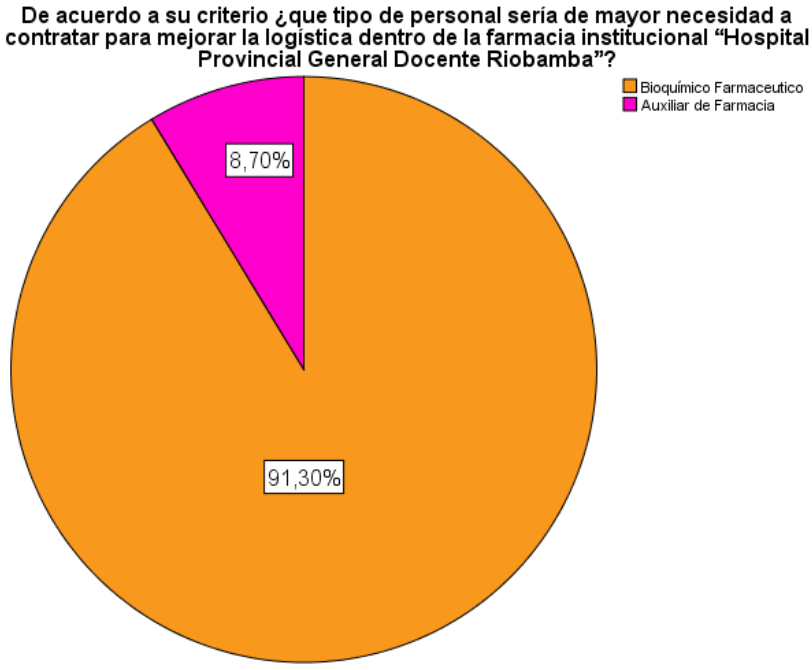
Personal de mayor necesidad a contratar para mejorar la logística dentro de la farmacia institucional.

Tabla Nº 4Personal de mayor necesidad a contratar para mejorar la logística dentro de la farmacia institucional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bioquímico Farmacéutico	6	91,3	91,3	91,3
	Auxiliar de Farmacia	2	8,7	8,7	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Gráfico Nº 4Personal de mayor necesidad a contratar para mejorar la logística dentro de la farmacia institucional.



Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Con relación a la pregunta, se consideran en mayor porcentaje que el tipo de personal que se debería contratar con prioridad en el "Hospital Provincial General docente Riobamba" es personas con conocimientos en farmacia y profesionales en Química Farmacéutica.

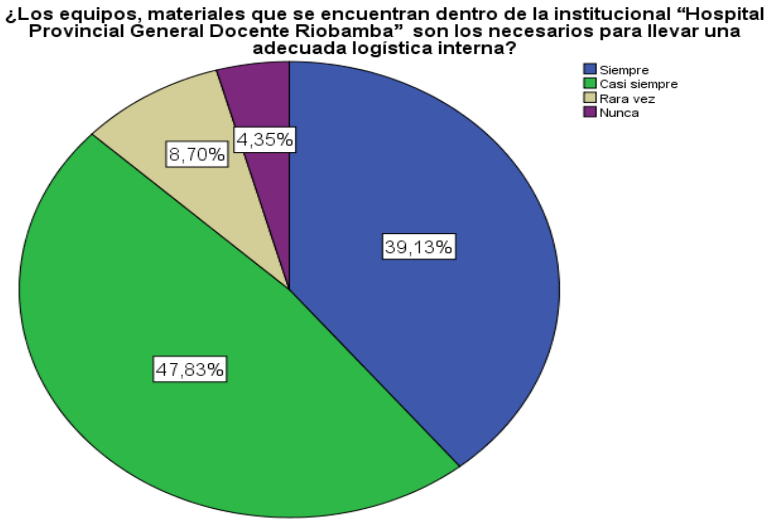
Equipos, materiales que se encuentran dentro de la farmacia son los necesarios para llevar una adecuada logística interna

Tabla Nº 5 Equipos, materiales que se encuentran dentro de la farmacia son los necesarios para llevar una adecuada logística interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	2	39,1	39,1	39,1
	Casi siempre	4	47,8	47,8	87,0
	Rara vez	1	8,7	8,7	95,7
	Nunca	1	4,3	4,3	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Gráfico Nº 5 Equipos, materiales que se encuentran dentro de la farmacia son los necesarios para llevar una adecuada logística interna



Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Debido a la escaza logística que se maneja en la Farmacia Institucional del Hospital Provincial General Docente Riobamba, los equipos y materiales que posee son casi siempre los adecuados para el desarrollo de las actividades.

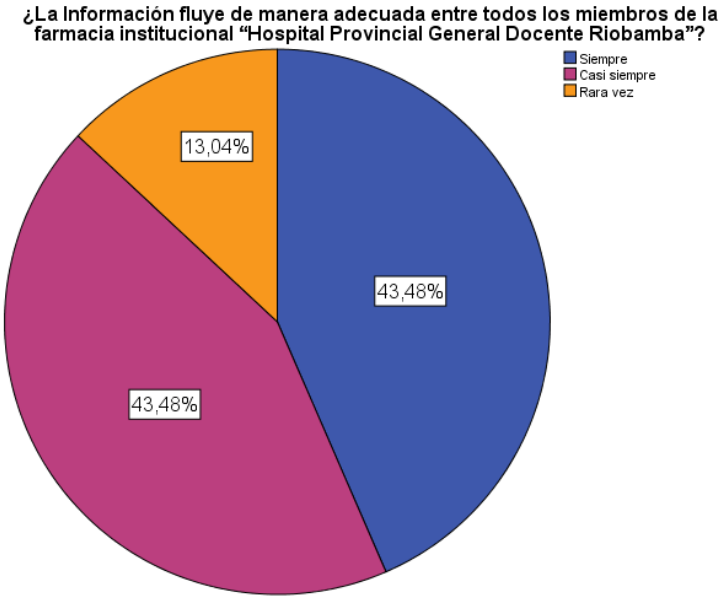
Información fluye de manera adecuada entre todos los miembros de la farmacia.

Tabla Nº 6 Información fluye de manera adecuada entre todos los miembros de la farmacia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	3	43,5	43,5	43,5
	Casi siempre	3	43,5	43,5	87,0
	Rara vez	2	13,0	13,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Gráfico Nº 6 Información fluye de manera adecuada entre todos los miembros de la farmacia.



Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, el personal considera que la comunicación en la institución en ocasiones es buena y que por otra parte también tiene sus dificultades debido a cómo se maneja el ambiente laboral.

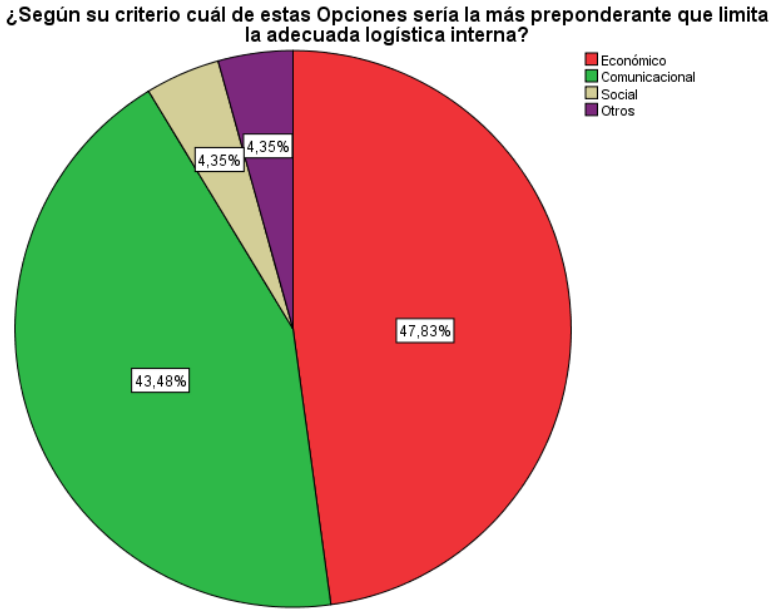
Factores que limitan una adecuada logística interna

Tabla Nº 7 Factores que limitan una adecuada logística interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Económico	4	47,8	47,8	47,8
	Comunicacional	2	43,5	43,5	91,3
	Social	1	4,3	4,3	95,7
	Otros	1	4,3	4,3	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Gráfico Nº 7 Factores que limitan una adecuada logística interna



Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Considerando los diferentes aspectos se puede observar que el aspecto con mayor relevancia y que afecta la logística de la Farmacia institucional del Hospital Provincial General Docente Riobamba es el aspecto económico ya que al no contar con este recurso todo proceso se ve afectado.

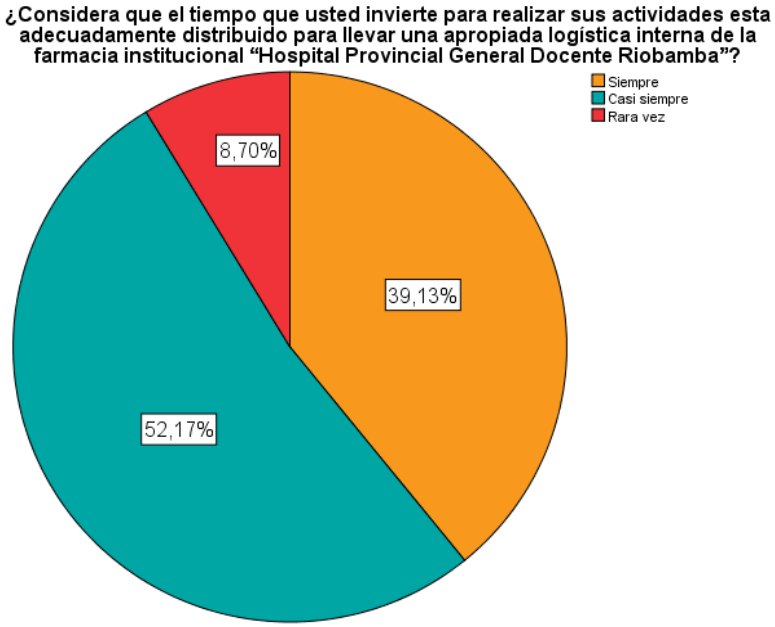
Tiempo invertido en actividades esta adecuadamente distribuido para llevar una apropiada logística interna

Tabla Nº8 Tiempo invertido en actividades esta adecuadamente distribuido para llevar una apropiada logística interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	4	39,1	39,1	39,1
	Casi siempre	2	52,2	52,2	91,3
	Rara vez	2	8,7	8,7	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Gráfico Nº 8 Tiempo invertido en actividades esta adecuadamente distribuido para llevar una apropiada logística interna



Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Aquí se puede observar que el tiempo que el personal invierte para realizar las diferentes actividades, no se encuentra distribuido adecuadamente debido a la escasa logística que se viene desarrollando en la Farmacia del Hospital Provincial General Docente Riobamba.

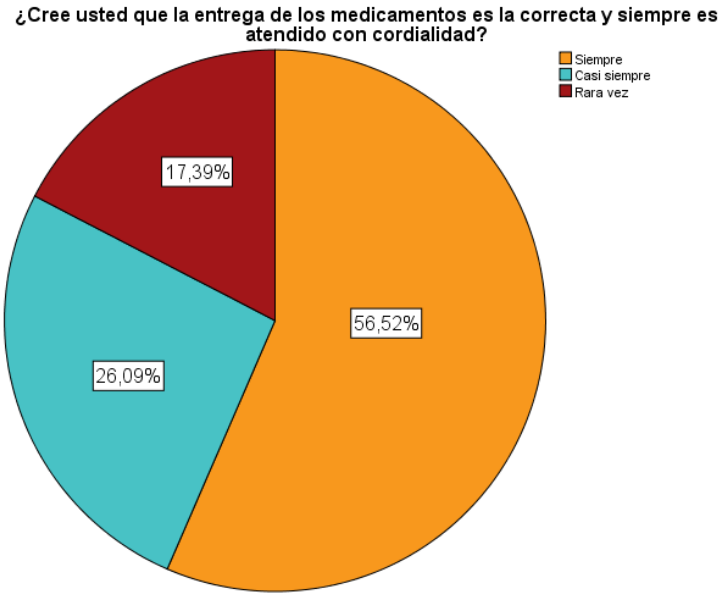
Entrega de los medicamentos es la correcta

Tabla Nº 9 Entrega de los medicamentos es la correcta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	5	56,5	56,5	56,5
	Casi siempre	2	26,1	26,1	82,6
	Rara vez	1	17,4	17,4	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Gráfico Nº 9 Entrega de los medicamentos es la correcta



Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Haciendo referencia a la encuesta se puede decir que la entrega de medicamentos es la adecuada, siempre y cuando el medicamento exista en stock, para lo cual el personal se preocupa por brindar un buen servicio al cliente.

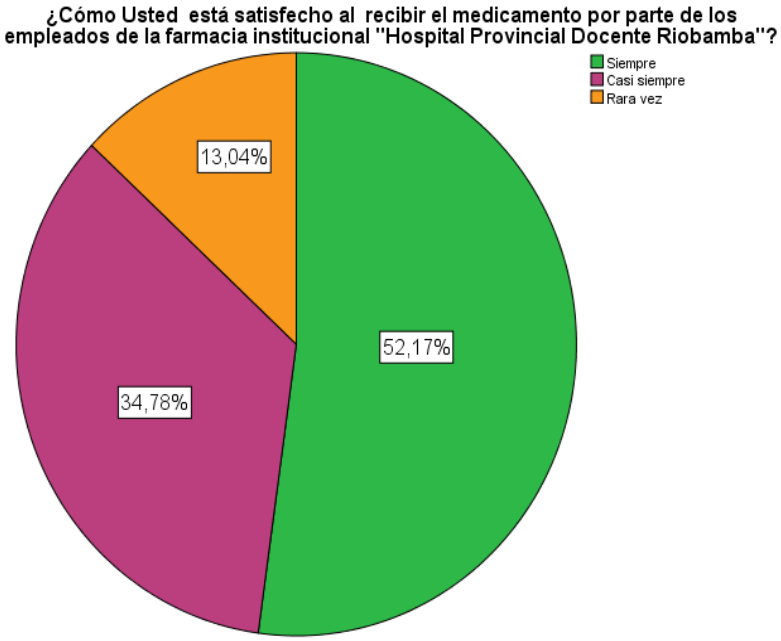
Satisfacción al recibir el medicamento por parte de los empleados de la farmacia.

Tabla Nº 10 Satisfacción al recibir el medicamento por parte de los empleados de la farmacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	5	52,2	52,2	52,2
	Casi siempre	2	34,8	34,8	87,0
	Rara vez	1	13,0	13,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Gráfico Nº10 Satisfacción al recibir el medicamento por parte de los empleados de la farmacia



Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Los resultados de la encuesta reflejan que los clientes internos que acuden a la farmacia del Hospital Provincial General Docente Riobamba por algún medicamento se encuentran satisfechos al momento de recibir lo que requieren.

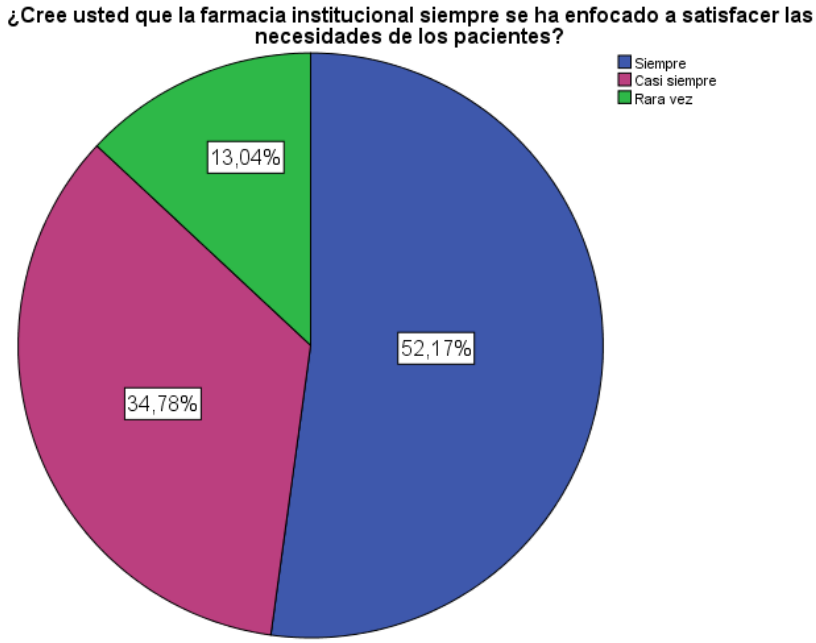
La farmacia se ha enfocado a satisfacer las necesidades de los pacientes

Tabla Nº 11 La farmacia se ha enfocado a satisfacer las necesidades de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	6	52,2	52,2	52,2
	Casi siempre	1	34,8	34,8	87,0
	Rara vez	1	13,0	13,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Gráfico Nº 11 La farmacia se ha enfocado a satisfacer las necesidades de los pacientes



Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Con el fin de satisfacer las necesidades del cliente y enfocados en brindar un servicio de calidad se puede observar en función de los resultados que en la farmacia del Hospital Provincial General Docente Riobamba la prioridad es el cliente.

ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL

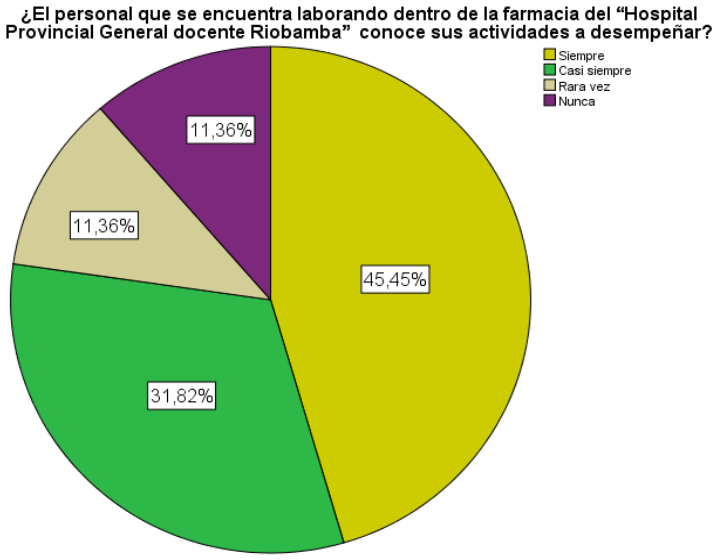
Conocimiento de actividades a desempeñar por parte del Personal de Farmacia

Tabla Nº 12 Conocimiento de actividades a desempeñar por parte del Personal de Farmacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	169	45,5	45,5	45,5
	Casi siempre	116	31,8	31,8	77,3
	Rara vez	41	11,4	11,4	88,6
	Nunca	41	11,4	11,4	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Gráfico Nº 12 Conocimiento de actividades a desempeñar por parte del Personal de Farmacia



Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Según los resultados obtenidos de las personas encuestadas se puede decir que consideran que el personal que labora en la farmacia del "Hospital Provincial General Docente Riobamba" conoce las funciones que deben desempeñar.

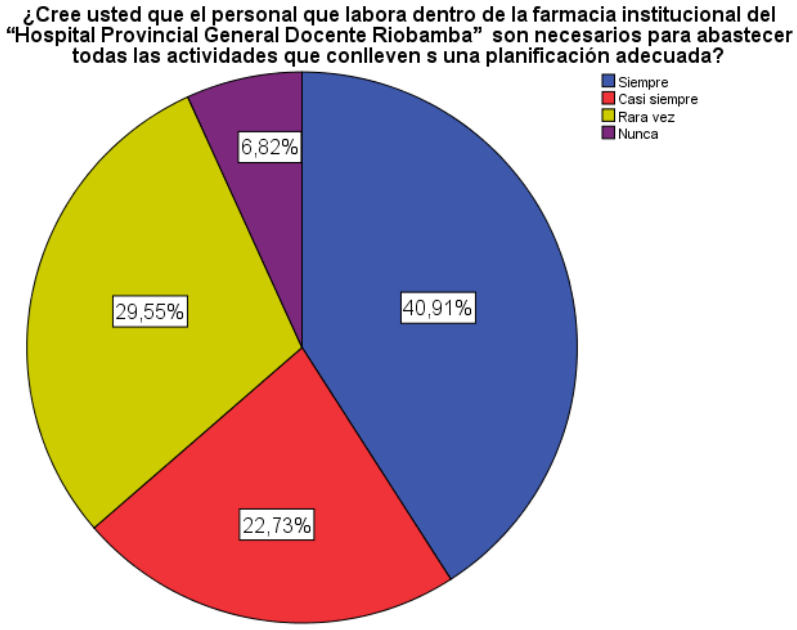
Personal que labora dentro de la farmacia es necesario para abastecer todas las actividades que conlleven una planificación adecuada.

Tabla Nº 13 Personal que labora dentro de la farmacia es necesario para abastecer todas las actividades que conlleven una planificación adecuada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	151	40,9	40,9	40,9
	Casi siempre	83	22,7	22,7	63,6
	Rara vez	109	29,5	29,5	93,2
	Nunca	24	6,8	6,8	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Gráfico Nº 13 Personal que labora dentro de la farmacia es necesario para abastecer todas las actividades que conlleven una planificación adecuada



Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Se observa que con un mayor porcentaje el personal que labora en la Farmacia Institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba" es necesario pero en un porcentaje un poco menor se ve que solo en ocasiones es necesario dicho personal para llevar una planificación adecuada.

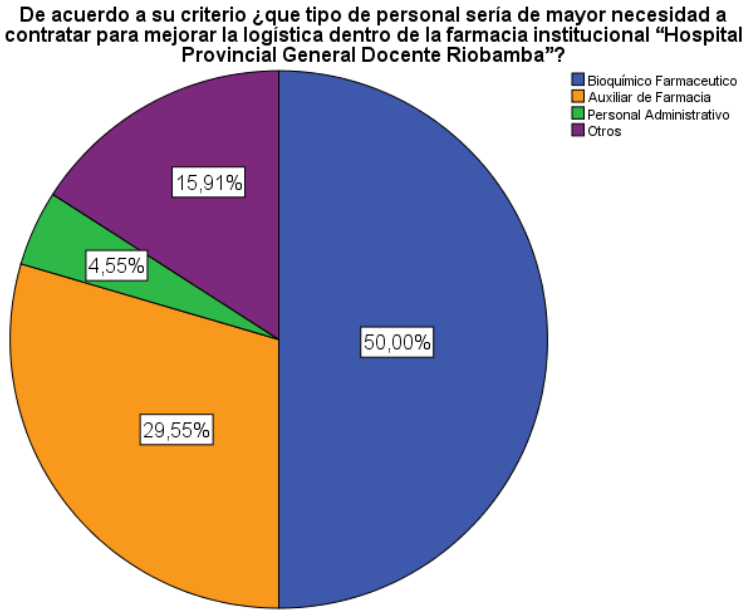
Personal de mayor necesidad a contratar para mejorar la logística dentro de la farmacia institucional.

Tabla Nº 14 Personal de mayor necesidad a contratar para mejorar la logística dentro de la farmacia institucional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bioquímico Farmacéutico	187	50,0	50,0	50,0
	Auxiliar de Farmacia	110	29,5	29,5	79,5
	Personal Administrativo	15	4,5	4,5	84,1
	Otros	55	15,9	15,9	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Gráfico Nº 14 Personal de mayor necesidad a contratar para mejorar la logística dentro de la farmacia institucional



Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Los pacientes de la Farmacia del "Hospital Provincial General Docente Riobamba" consideran que con prioridad se debe contratar personal profesional en Química Farmacéutica y auxiliares de farmacia pero también otro porcentaje considera que se debe contratar otro tipo de personal.

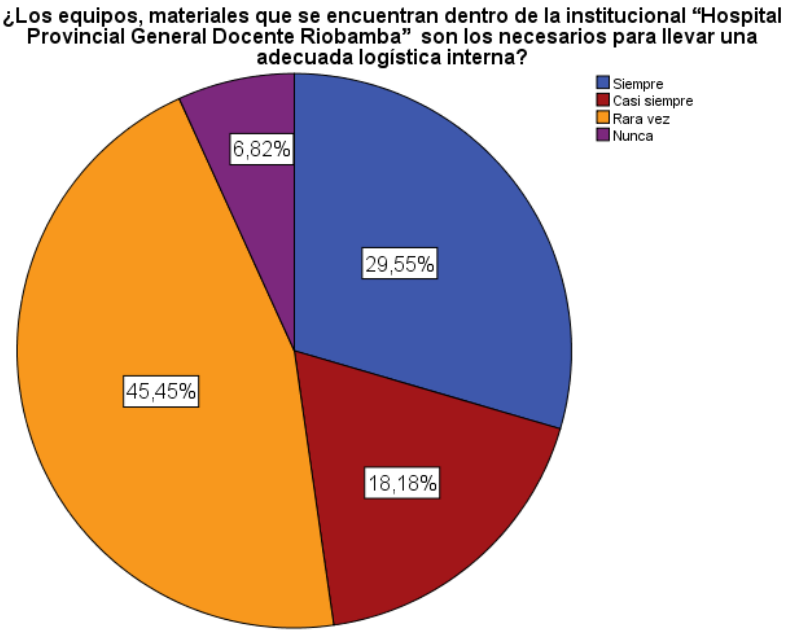
Equipos, materiales que se encuentran dentro de la farmacia son los necesarios para llevar una adecuada logística interna

Tabla Nº 15 Equipos, materiales que se encuentran dentro de la farmacia son los necesarios para llevar una adecuada logística interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	109	29,5	29,5	29,5
	Casi siempre	65	18,2	18,2	47,7
	Rara vez	120	45,5	45,5	93,2
	Nunca	73	6,8	6,8	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Gráfico Nº 15 Equipos, materiales que se encuentran dentro de la farmacia son los necesarios para llevar una adecuada logística interna



Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Debido a la escasa logística que se maneja en la farmacia del "Hospital Provincial General Docente Riobamba" se puede ver que los equipos y materiales que se encuentran en la institución no son los necesarios para satisfacer las necesidades.

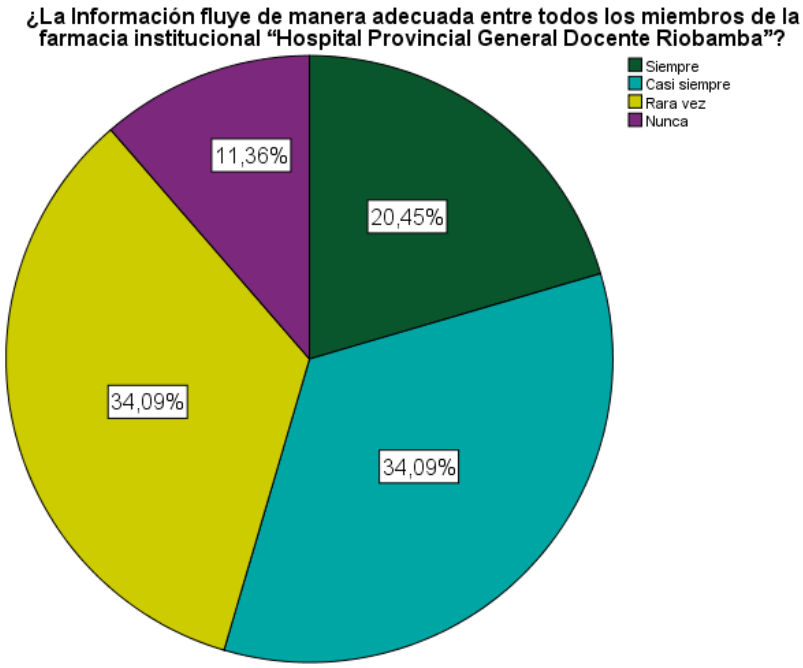
Información fluye de manera adecuada entre todos los miembros de la farmacia.

Tabla Nº 16 Información fluye de manera adecuada entre todos los miembros de la farmacia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	75	20,5	20,5	20,5
	Casi siempre	126	34,1	34,1	54,5
	Rara vez	126	34,1	34,1	88,6
	Nunca	40	11,4	11,4	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Gráfico Nº 16 Información fluye de manera adecuada entre todos los miembros de la farmacia.



Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Luego de analizar los datos obtenidos por los pacientes del "Hospital Provincial General Docente Riobamba" se puede decir que la información en la que se desenvuelve el personal de la farmacia no fluye de manera aceptable por el contrario se ve que existe un porcentaje de dificultad a la hora de facilitar información.

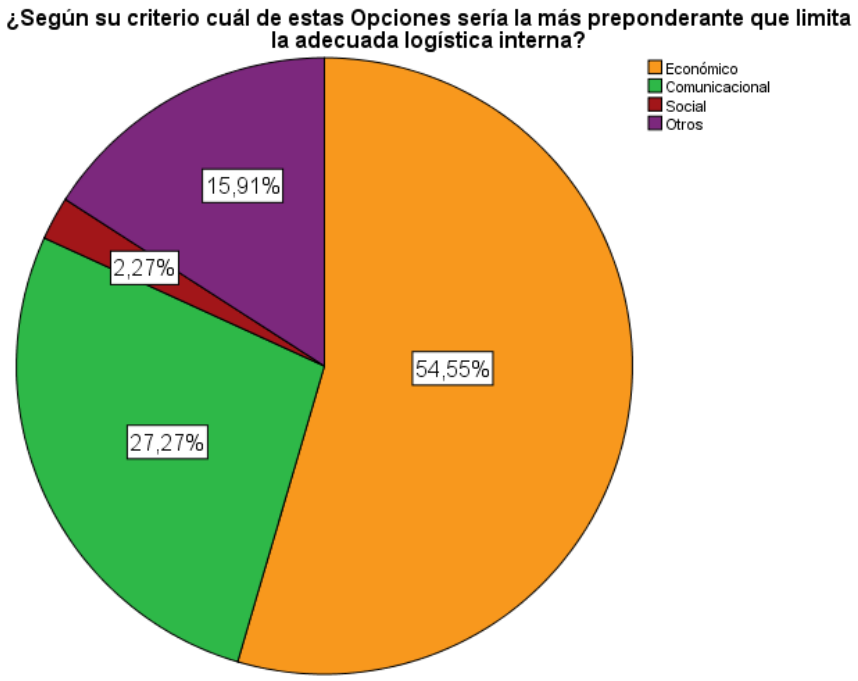
Factores que limitan una adecuada logística interna

Tabla Nº 17 Factores que limitan una adecuada logística interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Económico	204	54,5	54,5	54,5
	Comunicacional	100	27,3	27,3	81,8
	Social	8	2,3	2,3	84,1
	Otros	55	15,9	15,9	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Gráfico Nº 17 Factores que limitan una adecuada logística interna



Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Con claridad se puede observar en los resultados que el factor que predomina para que no se lleve una logística adecuada en la farmacia del "Hospital Provincial General Docente Riobamba" es el económico ya que sin recursos es casi imposible desarrollar alguna actividad.

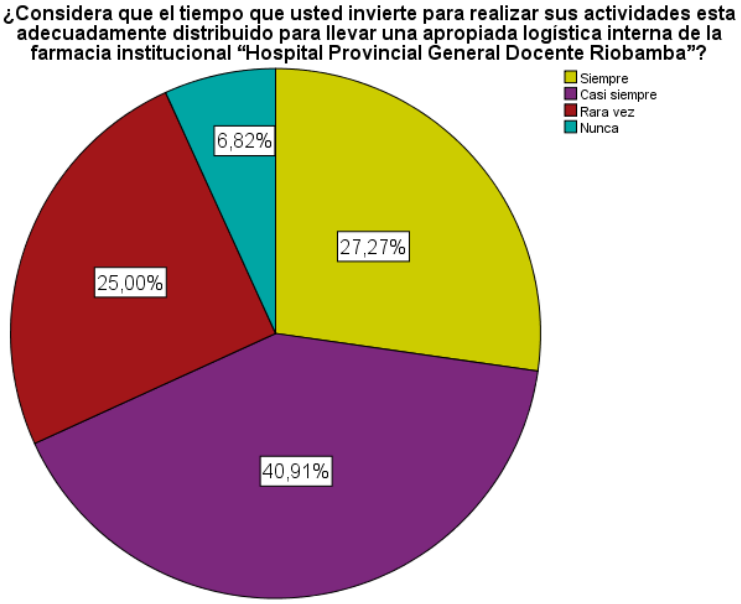
Tiempo invertido en actividades esta adecuadamente distribuido para llevar una apropiada logística interna

Tabla Nº 18 Tiempo invertido en actividades esta adecuadamente distribuido para llevar una apropiada logística interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	102	27,3	27,3	27,3
	Casi siempre	153	40,9	40,9	68,2
	Rara vez	94	25,0	25,0	93,2
	Nunca	26	6,8	6,8	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Gráfico Nº 18 Tiempo invertido en actividades esta adecuadamente distribuido para llevar una apropiada logística interna



Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Se puede observar que la distribución del tiempo empleado en las diferentes actividades que conlleva la logística en la farmacia se encuentra adecuadamente distribuido lo que conlleva a que se pueda realizar de forma oportuna y en el tiempo señalado las diferentes actividades.

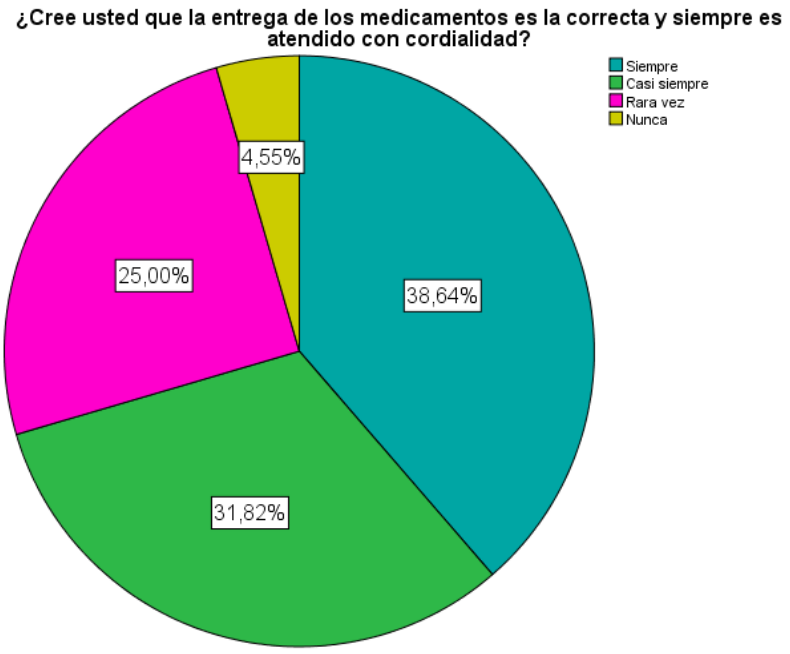
Entrega de los medicamentos es la correcta

Tabla Nº 19 Entrega de los medicamentos es la correcta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	145	38,6	38,6	38,6
	Casi siempre	116	31,8	31,8	70,5
	Rara vez	92	25,0	25,0	95,5
	Nunca	14	4,5	4,5	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Gráfico Nº 19 Entrega de los medicamentos es la correcta



Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Los pacientes que acuden a la farmacia del "Hospital Provincial General Docente Riobamba" consideran que la entrega de medicamentos es la adecuada, y que siempre son atendidos con cordialidad, esto se ve reflejado luego de analizar las respectivas encuestas.

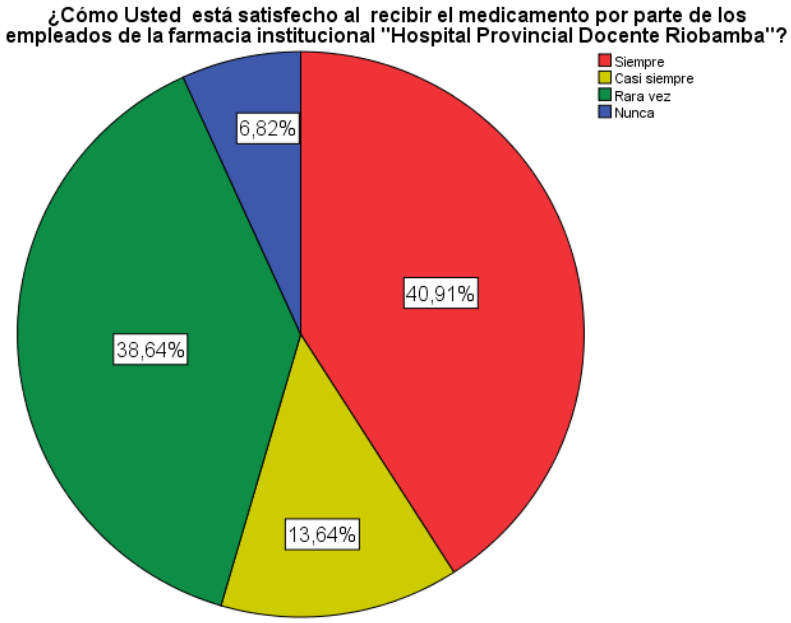
Satisfacción al recibir el medicamento por parte de los empleados de la farmacia.

Tabla Nº 20 Satisfacción al recibir el medicamento por parte de los empleados de la farmacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	152	40,9	40,9	40,9
	Casi siempre	50	13,6	13,6	54,5
	Rara vez	142	38,6	38,6	93,2
	Nunca	23	6,8	6,8	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Gráfico Nº 20 Satisfacción al recibir el medicamento por parte de los empleados de la farmacia



Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Un gran porcentaje de los pacientes que acuden a la farmacia del "Hospital Provincial General Docente Riobamba" se encuentra satisfecho a la hora de recibir sus medicamentos, pero por otro lado también hay un porcentaje considerable de pacientes que no están satisfechos debido a que la farmacia no dispone del medicamento en el momento que lo requieren.

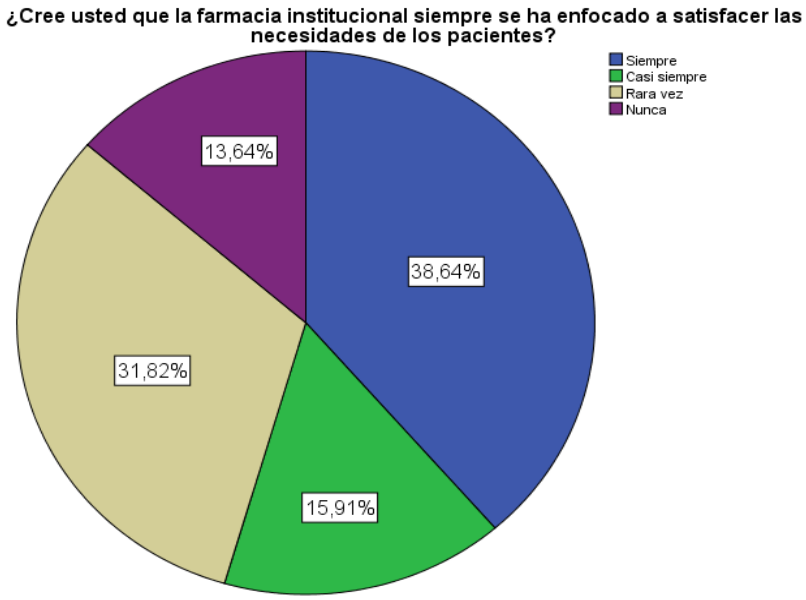
La farmacia se ha enfocado a satisfacer las necesidades de los pacientes

Tabla Nº 21 La farmacia se ha enfocado a satisfacer las necesidades de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	147	38,6	38,6	38,6
	Casi siempre	60	15,9	15,9	54,5
	Rara vez	112	31,8	31,8	86,4
	Nunca	48	13,6	13,6	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Gráfico Nº 21 La farmacia se ha enfocado a satisfacer las necesidades de los pacientes



Fuente: Encuesta (2014)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

Al observar los resultados de la encuesta se puede decir que la farmacia y en si, el "Hospital Provincial General Docente Riobamba" se enfoca en satisfacer las diferentes necesidades de los pacientes, pero en ocasiones esto se ve afectado debido a la escasa logística que se está manejando y no permite que los medicamentos estén en el lugar y en el tiempo adecuado, trayendo consigo molestias para algunos pacientes.

4.2.Cuadro de frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

De las encuestas realizadas se ha procedido a tomar en cuenta las preguntas:

4. ¿Los equipos, materiales que se encuentran dentro de la farmacia institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba" son los necesarios para llevar una adecuada logística interna? Y la pregunta 8. ¿Cree usted que la entrega de los medicamentos es la correcta y siempre es atendido con cordialidad?

Las mismas que nos servirán para la elaboración de tablas de frecuencias con sus respectivos cálculos y así posteriormente realizar la prueba del Chi cuadrado como se detalla a continuación.

FRECUENCIAS OBSERVADAS

	ALTERNATIVAS				TOTAL
	Siempre	Casi siempre	Rara Vez	Nunca	
4. ¿Los equipos, materiales que se encuentran dentro de la institucional "Hospital Provincial General Docente Riobamba" son los necesarios para llevar una adecuada logística interna?	109	65	120	73	**367**
8 ¿Cree usted que la entrega de los medicamentos es la correcta y siempre es atendido con cordialidad?	145	116	92	14	**367**
TOTAL	**254**	**181**	**212**	**87**	**734**

FRECUENCIAS ESPERADAS

	ALTERNATIVAS				TOTAL
	Siempre	Casi siempre	Rara Vez	Nunca	
4. ¿Los equipos, materiales que se encuentran dentro de la institucional "Hospital Provincial General Docente Riobamba" son los necesarios para llevar una adecuada logística interna?	127	90.5	106	43.5	**367**
8 ¿Cree usted que la entrega de los medicamentos es la correcta y siempre es atendido con cordialidad?	127	90.5	106	43.5	**367**
TOTAL	**254**	**181**	**212**	**87**	**734**

Fuente: Encuestas (2014) / Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes

4.3.Plan de procesamiento de la información

Luego de haber obtenido la información a través del cuestionario, se procederá a revisar si las encuestas realizadas, con todas y cada una de las preguntas respondidas, esto ayudará a organizar la información.

1. Tabulación o cuadros según variables: Manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

2. Representación gráfica: El material tabulado se lo graficará por medio de pasteles.

3. Análisis e interpretación de resultados.

Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.

4. Comprobación de hipótesis.

La hipótesis de la investigación será comprobada utilizando el método de Chi – Cuadrado.

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

En donde:

X2= Valor a calcularse del ji-cuadrado

Σ= Sumatoria

O= Frecuencia observada, datos de la investigación

E= Frecuencia teórica o esperada

4.4.Selección del nivel de significación

Para la verificación hipotética se utilizará el nivel de $\propto$ 0.05 en Ciencias Sociales.

4.5.Cálculo de grados de libertad

Se procede a determinar los grados de libertad considerando que el cuadro tiene 2 filas y 4 columnas, por lo tanto será:

El número de filas (f) es representado en la matriz por el número de preguntas escogidas de la encuesta realizada a los estudiantes y representa la variable independiente.

El número de columnas (c) es representado en la matriz por el número de alternativas que tiene la pregunta que representa la variable dependiente.

Reemplazando los datos tenemos:

(gl) = (f-1) (c-1)

(gl) = (2-1) (4-1)

(gl) = 1 * 3

(gl) = 3

Dónde:

gl = grados de libertad

Entonces tenemos, el valor tabulado de X^2 con 3 grados de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 7,815

4.6.Distribución Chi Cuadrado

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, ν = Grados de Libertad

df	0.995	0.99	0.975	0.95	0.90	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005
1	---	---	0.001	0.004	0.016	2.706	3.841	5.024	6.635	7.879
2	0.010	0.020	0.051	0.103	0.211	4.605	5.991	7.378	9.210	10.597
3	0.072	0.115	0.216	0.352	0.584	6.251	**7.815**	9.348	11.345	12.838

4.6.1. Cálculo matemático

Se evalúa la hipótesis nula, es decir, que no hay asociación entre las dos variables, para ello se calcula el Chi Cuadrado comprobando con los valores obtenidos.

Tabla Nº 22 *Cálculo Matemático Chi Cuadrado*

O	E	0 – E	$(O - E)^2$	$\frac{(O - E)^2}{E}$
109	127	-18	324	2,55
65	90,5	-25,5	625	6,91
120	106	14	196	1,85
73	43,5	29,5	870,25	20,01
145	127	20	400	3.15
115	90,5	24,5	600,25	6,63
92	106	-14	196	1,85
14	43,5	-29,5	870,25	20,01
			x^2 =	**62,96**

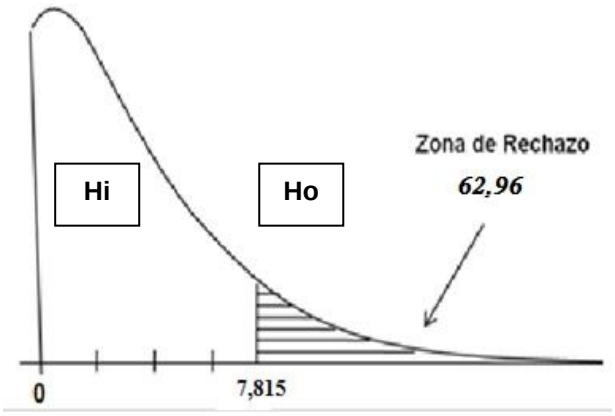
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes (2014)

4.6.2. Decisión final

El valor de X^2_t = **7,815**< X^2_C = **62,96**

Por consiguiente se acepta la hipótesis alterna, es decir, que La Logística de la Farmacia Institucional **SI** posee efectos en los requerimientos del Hospital Provincial General Docente Riobamba y estos efectos inciden en la calidad del Servicio de los Pacientes de Diabetes de la Provincia de Chimborazo y se rechaza la hipótesis nula.

Gráfico Nº 22*Función de densidad*



Fuente: *Método Chi cuadrado (X^2)*

Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes (2014)

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.CONCLUSIONES

- Mediante la realización del presente trabajo se logró determinar qué la Logística de la Farmacia Institucional posee efectos en los requerimientos del Hospital Provincial General Docente Riobamba los cuales inciden en la calidad del Servicio de los Pacientes de Diabetes de la Provincia de Chimborazo.

- Se evaluaron los principales factores que limitan una adecuada Logística de la farmacia institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba", entre los más primordiales que se pueden detallar son; la falta de personal Técnico y auxiliar, escaso presupuesto asignado para la adquisición de medicamentos, la poca capacitación que se imparte al personal, una inadecuada planificación para la adquisición de medicamentos, lo cual ha impedido dar una adecuada calidad en el servicio a los pacientes de diabetes que acuden hasta ésta Institución de Salud.

- Al Analizar la satisfacción en la calidad del servicio de los pacientes de diabetes, expresan su complacencia en el trato que el personal les brinda al ser atendidos, pero manifiestan su malestar en el caso de los medicamentos que no pueden ser entregados por parte de la Farmacia ya que deben ser adquiridos con su dinero.

- Las Instalaciones Físicas donde funciona actualmente la Farmacia institucional ha cumplido con el rol para el cual fue creado, pero debido al crecimiento de atenciones se hace necesario la implementación de otro sitio que permita brindar un servicio de calidad al usuario.

- En cuanto a la estabilidad laboral del personal Técnico que labora en la Farmacia institucional, debido a que la gran mayoría de ellos se encuentran bajo la nominación de contratos ocasionales, ha impedido la consecución de Objetivos planteados y ha impedido el fortalecimiento de ésta Área

- La poca planificación en la generación de necesidades de medicamentos, ha ocasionado en ciertos casos el sobre stock y en otros la ruptura de los mismos, detallando que en el primer caso, éstos se encuentren almacenados por largos periodos de tiempo en la Bodega minimizando la capacidad operativa de la misma y en el segundo que los usuarios tengan que adquirir los medicamentos en farmacias privadas de la Ciudad.

- El no tener un manejo de Inventarios actualizado de los medicamentos y dispositivos médicos que se encuentran tanto en la Farmacia como en la Bodega del Hospital Provincial General Docente Riobamba, ha ocasionado la baja rotación de los mismos y en ciertos casos la caducidad, generando pérdidas financieras a la Institución, afectando de igual manera en la generación de necesidades al momento de adquirir medicamentos.

- Mediante la realización de encuestas y el trato directo se pudo analizar la satisfacción del cliente diabético en la calidad del servicio de la farmacia institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba".

5.2. RECOMENDACIONES

- Como propuesta al problema generado se desarrolló una Mejora de Procesos y Controles para el manejo de inventarios en la Farmacia Institucional del Hospital Provincial General Docente Riobamba mediante el cual, el personal que labora en la farmacia institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba'', conozca sus actividades a realizar de manera correcta y en el tiempo preciso.

- La implementación de la propuesta generada en el presente trabajo se recomienda pueda ser también aplicada en el resto de Programas de Salud del Ministerio de Salud Pública para de ésta manera mejorar el servicio de los mismos en beneficios de los grupos más vulnerables de la población.

- El trato directo con los usuarios externos permitió ver los diferentes problemas por los que atraviesan para poder obtener sus medicamentos, por lo que se sugiere la participación activa e inclusión de los mismos dentro de las diferentes actividades que conlleva la logística de la farmacia institucional.

- Las autoridades deben incentivar al personal que labora dentro de la farmacia institucional ya que los mismos juegan un rol preponderante para que mejore la interacción diaria con el usuario y de ésta manera la logística sea la adecuada.

- De igual manera la capacitación constante debe ser apoyada por parte de las autoridades institucionales, ya que se podrá mejorar en el cumplimiento de las actividades diarias, normas internas y así mismo sentirse una parte pro-activa e importante dentro de ésta área.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1.DATOS INFORMATIVOS

Título: Mejora de Procesos y Controles para el manejo de inventarios en la Farmacia Institucional del Hospital Provincial General Docente Riobamba

Institución Ejecutora: Hospital Provincial General Docente Riobamba.

Beneficiarios: Gerente, Gestión Financiera, personal de venta y administración.

Ubicación:

- Provincia: Chimborazo
- Cantón: Riobamba
- Parroquia: Veloz
- Calle: Avenida Juan Félix Proaño entre Chile y Olmedo
- Teléfono: 032 628195

Tiempo estimado para la ejecución:

Inicio: Abril 2014 **Finalización**: Febrero 2015

Equipo técnico responsable: Bqf. Juan Pablo Moreno Gavilanes

Costo: El costo de la propuesta es de $ 450,00.

6.2.Antecedentes de la propuesta.

El personal que se encuentra laborando dentro de la farmacia del "Hospital Provincial General Docente Riobamba" casi siempre desconoce sus actividades, es decir no existe un conocimiento total de las funciones a desempeñar, lo que ocasiona que el personal operativo no sepa que hacer, ni cómo hacer, dando como resultado, pérdida de tiempo en las diferentes áreas que conforma la farmacia

institucional lo que provoca la desorganización, errores e irregularidades al realizar sus labores.

El personal con el que cuenta la farmacia no permite el abastecimiento de todas sus actividades para lograr una planificación adecuada, puesto que no hay forma de que las personas sepan si van en la dirección correcta, por lo tanto no se logra el cumplimiento de los objetivos para obtener los resultados deseados. También no cuenta con el personal idóneo ya que su perfil no es apropiado para el buen manejo de los medicamentos a distribuirse, y por ende tienen desconocimiento de las propiedades y efectos que surten estos.

El inconveniente más delicado se encuentra en el área de Logística de la Farmacia porque no existe una correcta programación, el desconocimiento de información para realizar las compras no es de ayuda para hacer los pedidos de lo que en verdad se necesita ocasionando el requerimiento de medicamentos innecesarios, el abastecimiento incorrecto no permite que los medicamentos se conserven de una manera correcta, afectando la distribución de los mismos por el desorden que existe, lo que causa retrasos al momento de identificarlos y entregarlos.

El personal y el equipo con el que cuenta no aseguran a los pacientes la accesibilidad de los medicamentos necesarios con respecto a la calidad, seguridad y costo.

Cabe recalcar que el factor primordial para la limitación de una buena logística, es la economía con la que cuenta, su impacto es trascendental ya que no ayuda al desarrollo de la farmacia, en segunda instancia se encuentra la comunicación la cual no ha permitido interactuar entre el personal para el lograr los resultados deseados, es por ello que las actividades que se realizan demandan de tiempo y dinero ocasionando insatisfacción de los pacientes por la atención brindada.

6.3.Justificación.

En el Hospital Provincial General Docente Riobamba se hace cada vez necesario brindar servicios de calidad con calidez a la colectividad por lo cual es indispensable contar con una buena planificación y organización, aspectos que inciden directamente en la logística de la farmacia.

El presente proyecto de investigación pretende lograr un acercamiento con la realidad del problema, lo que está causando deficiencia en el control interno de inventarios de medicina debido, a la inexistencia de una apropiada logística.

6.4.Objetivos.

6.4.1. Objetivo General

Mejorar los Procesos y Controles para el manejo de inventarios en la Farmacia del Hospital Provincial General Docente Riobamba

6.4.2. Objetivos Específicos

- Diseñar un modelo que permita a los pacientes del Hospital Provincial General Docente Riobamba el acceso a los medicamentos que son indispensables para su salud.
- Establecer puntos de Control que ayude a preservar y mantener la calidad de los medicamentos durante su almacenamiento en las instalaciones del hospital.
- Asegurar el uso racional y controlar los medicamentos dentro de la institución.

6.5.Análisis de factibilidad.

6.5.1. Factibilidad organizacional.

La atención eficaz, oportuna y eficiente es trascendental en la calidad de los servicios brindados por parte del personal de farmacia con el que cuenta el

Hospital General Docente Riobamba, a pacientes hospitalizados como a los que acuden a cualquier tipo de consulta, esto es de particular importancia en que se están planteando nuevos y mayores desafíos, producto de los procesos de reforma sectorial y muy particularmente de los cambio políticos, económicos y sociales, incluyendo el reordenamiento del gasto público y la necesidad de superar las inequidades, siendo factores de gran impacto en el sector de la salud, logrando la búsqueda de eficiencia, efectividad y sostenibilidad en servicios de salud de calidad aceptable constituye la misión de muchos políticos, planificadores y administradores y que el aumento de la eficiencia y efectividad en la productividad de los servicios se ha convertido en una meta a alcanzada de los entes descentralizados, entre ellos los hospitales. Ante lo cual se buscará reestructurar las políticas de procesos, puntos de control e instructivos para el control interno de los activos.

6.5.2. Legal

La propuesta es viable porque las leyes ecuatorianas promueven la implementación de un adecuado control del inventario, entre ellas en la LRTI y la legislación laboral.

6.5.3. Socio-Cultural

En la actualidad las instituciones como los hospitales existe una gran confusión y desorden en el control interno, lo cual se mejorará mediante la debida capacitación, motivación a los empleados que laboran en la empresa y la implementación de reglas y políticas claras como parte del sistema de control.

6.5.4. Económico

La propuesta que se presentará a continuación es viable, porque la inversión que representa la implementación de un sistema de control interno es muy beneficiosa para la Institución y para los clientes, ya que mediante el mejoramiento del control

existirá satisfacción del cliente. La recuperación de la inversión será con una mayor aceptación de los clientes y la disminución de los desperdicios de recursos.

6.6. Fundamentación

6.6.1. Objetivos del control interno

Un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la empresa cumplirá con sus objetivos y metas.

Entre los objetivos para que un sistema de control interno sea efectivo se tiene:

- Confiabilidad de los informes financieros.- la administración tiene la responsabilidad de presentar la información de manera imparcial de acuerdo a los requisitos de información, como los PCGA.
- Eficiencia y eficacia de las operaciones.- El objetivo que tiene la empresa es invitar al uso eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de mejorar las metas de la misma, la información financiera y no financiera de la empresa para tomar decisiones forman parte del objetivo principal de los controles.
- Cumplimiento de las leyes y reglamentos.- Todas las empresas deben emitir un informe referente a la eficacia de la operación financiera sobre los informes financieros.

6.6.2. Elementos de control interno

Los elementos de control interno pueden agruparse en cuatro categorías:

- Organización
- Procedimientos
- Personal
- Supervisión

6.6.3. Tipología de eventos de pérdida según Basilea II

Fraude interno.- Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar regulaciones, leyes o políticas empresariales (excluidos los eventos de diversidad / discriminación) en las que se encuentra implicada, al menos, una parte interna a la empresa.

Fraude externo.- Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o incumplir la legislación, por parte un tercero.

Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo.- Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, sobre higiene o seguridad en el trabajo, sobre el pago de reclamaciones por daños personales, o sobre casos relacionados con la diversidad / discriminación.

Prácticas con clientes, productos y negocios.- Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación profesional frente a clientes concretos (incluidos requisitos fiduciarios y de adecuación), o de la naturaleza o diseño de un producto.

Daños y activos materiales.- Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales u otros acontecimientos.

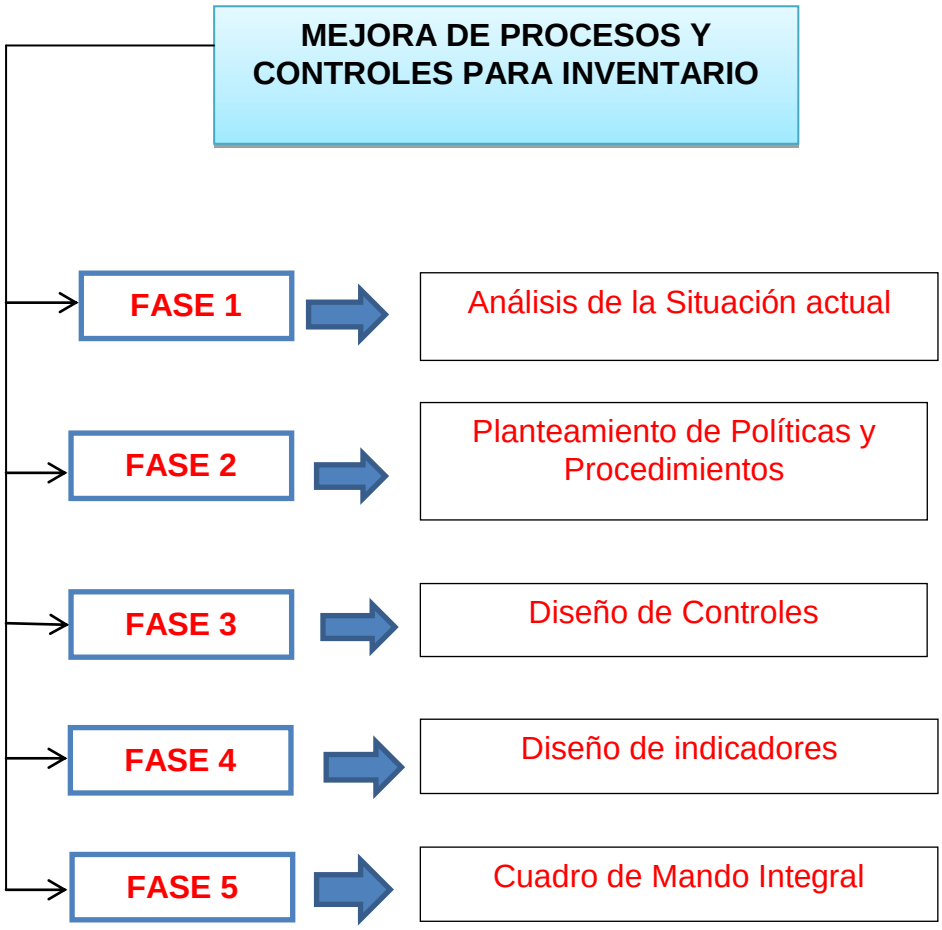
Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas.- Pérdidas derivadas de incidencias en el negocio y de fallos en los sistemas.

Ejecución, entrega y administración de procesos.- Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como de relaciones con contrapartes comerciales y proveedores.

6.7. METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO

6.7.1. Fases del control de inventario

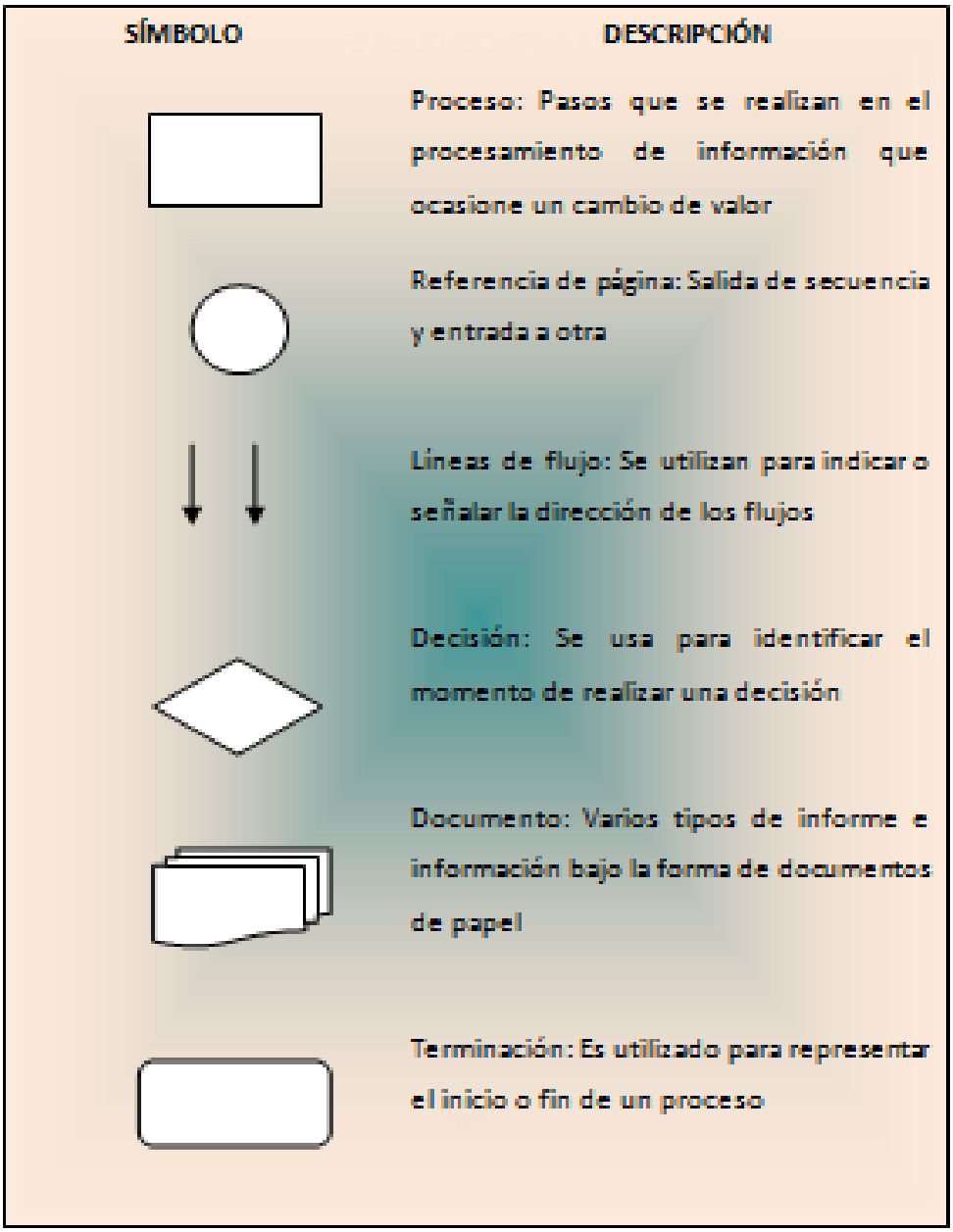
Diagrama N° 5 *Mejora de Procesos y Controles para Inventario*



Fuente: Ferrín, A (2007)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes.

Gráfico N°23 *Análisis de la situación actual del manejo de Inventarios.*

FASE1.- Análisis de la situación actual del manejo de inventarios
Símbolos que se utilizan para el diseño del flujograma



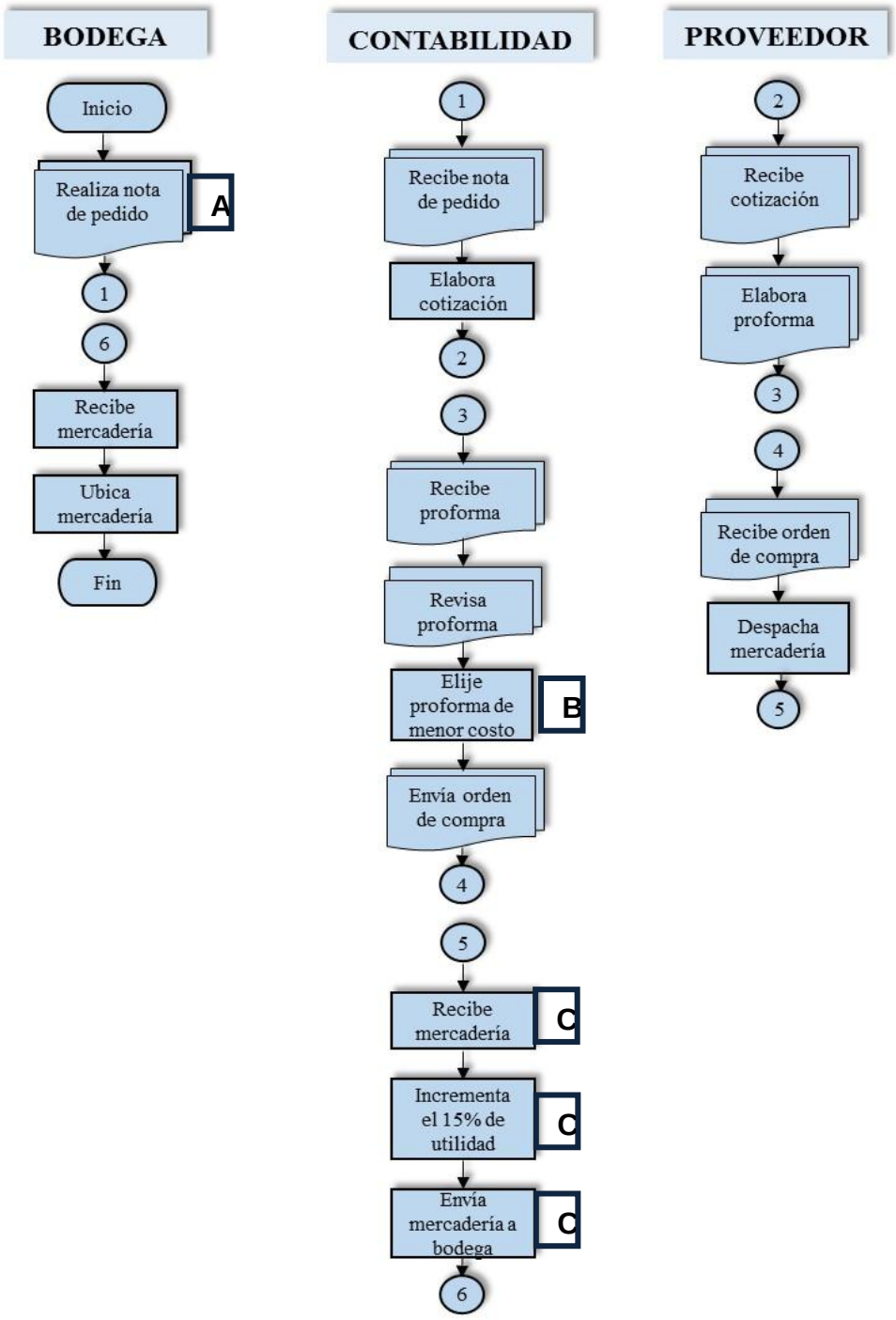
Fuente: Ferrín, A (2007)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes.

Proceso de Abastecimiento – Compras

Actividades

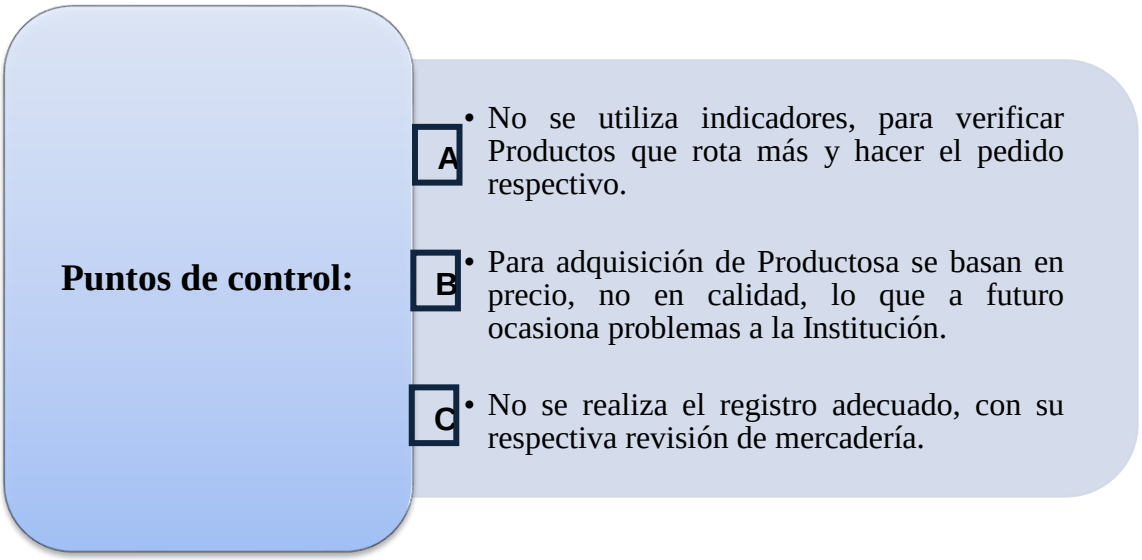
- Farmacia procede a realizar nota de pedido y envía a Gestión Administrativa-Financiera para su pedido respectivo.
- Gestión Administrativa-Financiera recibe nota de pedido y elabora cotización para posibles proveedores.
- Proveedores reciben cotización y envían proformas a la empresa
- Gestión Administrativa-Financiera recibe proforma enviado de proveedores y procede a elegir la proforma de menor costo y envía su pedido.
- Proveedor procede a realizar la entrega de mercadería requerida.
- Finalmente la empresa incrementa el 15% de utilidad y envía la mercadería a Bodega de Farmacia para su almacenamiento.

Diagrama N° 6 *Proceso de Abastecimiento-Compras.*



Fuente: Ferrín, A (2007)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes.

Diagrama N° 7 *Puntos de Control.*



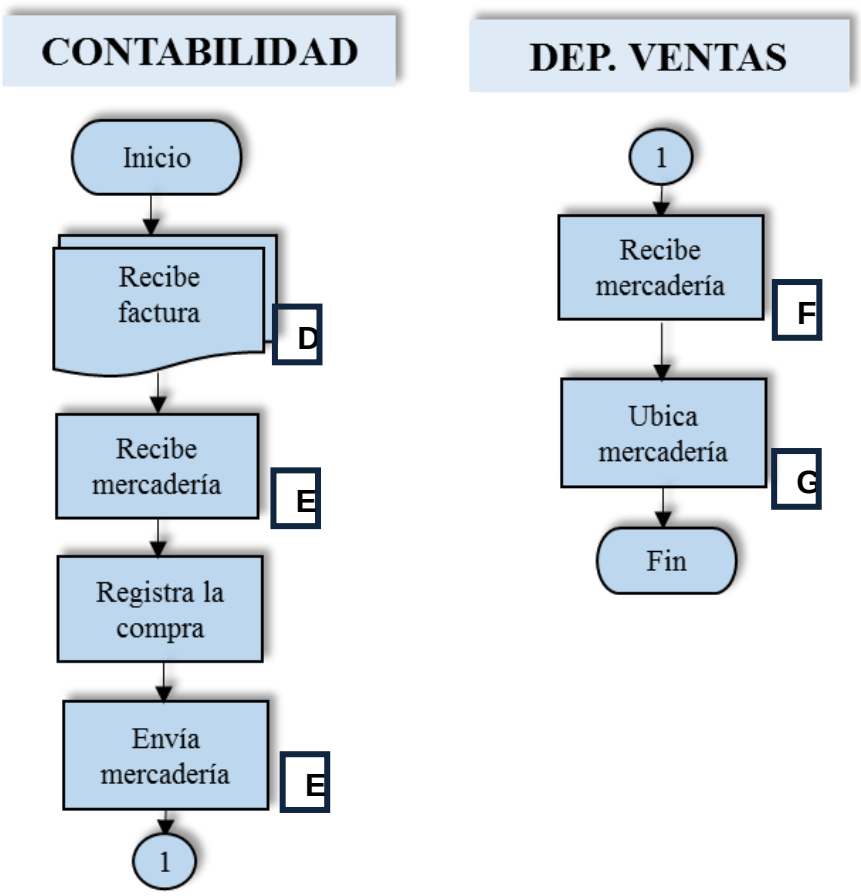
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes.

Proceso de Almacenamiento y control de Productos.

Actividades

- Gestión Administrativa-Financiera recibe factura sin revisión de garantías posibles, conjunto a la mercadería solicitada y procede a realizar su registro.
- Envía mercadería a Bodega de Medicamentos para su almacenamiento sin existir una persona encargada para su control Técnico respectivo.
- Bodega de Medicamentos ubica la mercadería en los stands sin una correcta distribución.

Diagrama N° 8 *Proceso de Almacenamiento y control de mercadería*



Puntos de control:

- **D** • No se revisa factura, ni garantías antes de su registro
- **E** • No se revisa mercadería antes de registro.
- **F** • No existe un apersona encargada de recibir mercadería
- **G** • No se cuenta con stand adecuados para su ubicación adecuada

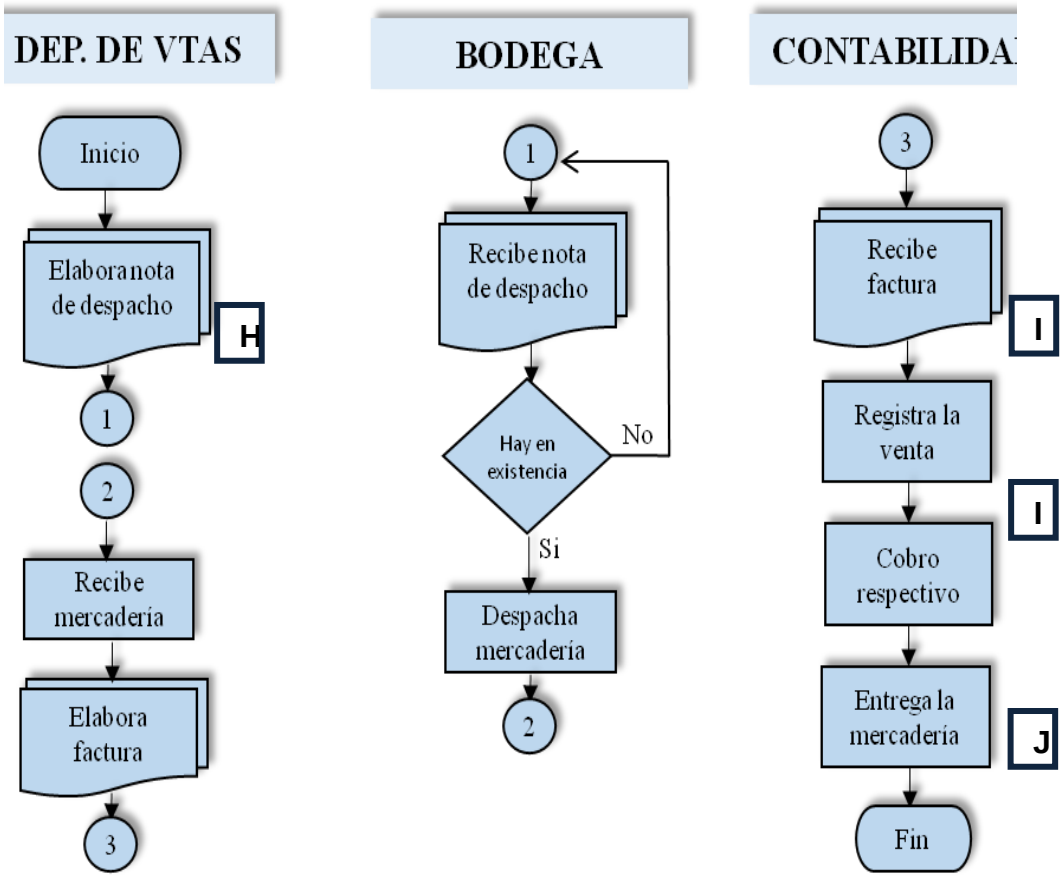
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes.

Proceso de Distribución.

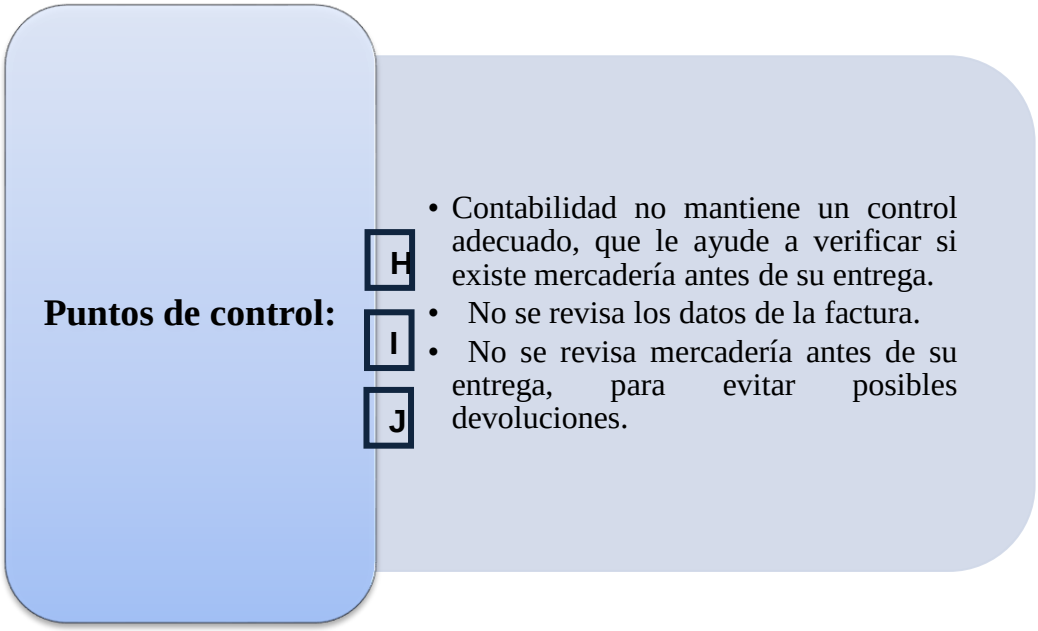
Actividades:

- Gestión Administrativa procede a realizar la nota de despacho para que Bodega de Farmacia entrega productos, sin antes verificar si existe en Stock.
- Bodega recibe la nota de despacho al existir mercadería, envía la mercadería a Farmacia Institucional del Hospital Provincial General Docente Riobamba.
- Bodega de Medicamentos elabora factura y envía a Gestión Administrativa-Financiera, para que proceda a realizar el descargo del Sistema de Control Institucional y su registro respectivo.
- Una vez registrado Gestión Administrativa-Financiera, ordena la entrega de mercadería, sin antes verificar los datos de la factura.

Diagrama Nº 9 *Proceso de Distribución*



Fuente: Ferrín, A (2007)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes.



Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes.

6.7.2. FASE 2.- POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PROPUESTOS PARA EL MANEJO DE INVENTARIOS

En los últimos años se ha incrementado la importancia de tener un buen sistema de control en las empresas, esto se debe a lo práctico que resulta medir la efectividad, eficiencia y productividad al momento de establecerlos, pues de ellos depende mantenerse en el mercado. Es por ello que se ha visto necesario que la Farmacia del hospital implante un sistema de control en sus operaciones, pues de esta manera conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

Políticas de inventarios

A efectos de determinar el procedimiento más adecuado para el abastecimiento de inventarios se propone que la farmacia del hospital realice de forma puntual las siguientes actividades:

***Cuadro N° 6** Políticas de inventarios*

Abastecimiento - Compras	Almacenamiento y control de inventarios	Distribución - Entrega al Usuario
• Determinar las necesidades de los clientes • Planificar los requerimientos para adquirir productos necesarios en el momento adecuado • Buscar y mantener proveedores óptimos, buscando equilibrio entre calidad y costo	• Determinar productos de mayor rotación • Matener stock de mercadería de acuerdo a las necesidades del cliente • Realizar la codifición de la mercadería adquirida • Registro oportuno de la compra o venta de mercadería • Implementar seguridad en las instalaciones de la farmacia para evitar posible robos. • Ubicar la mercadería de acuerdo a la función y característica del producto	• Garantizar una entrega rápida y confiable de Productos a los clientes • Preparación del pedido verificando que los productos a entregar este en buen estado. • Recepción y proceso de ordenes • Entrega de productos asegurándose la eficiencia en su traslado.

Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes.

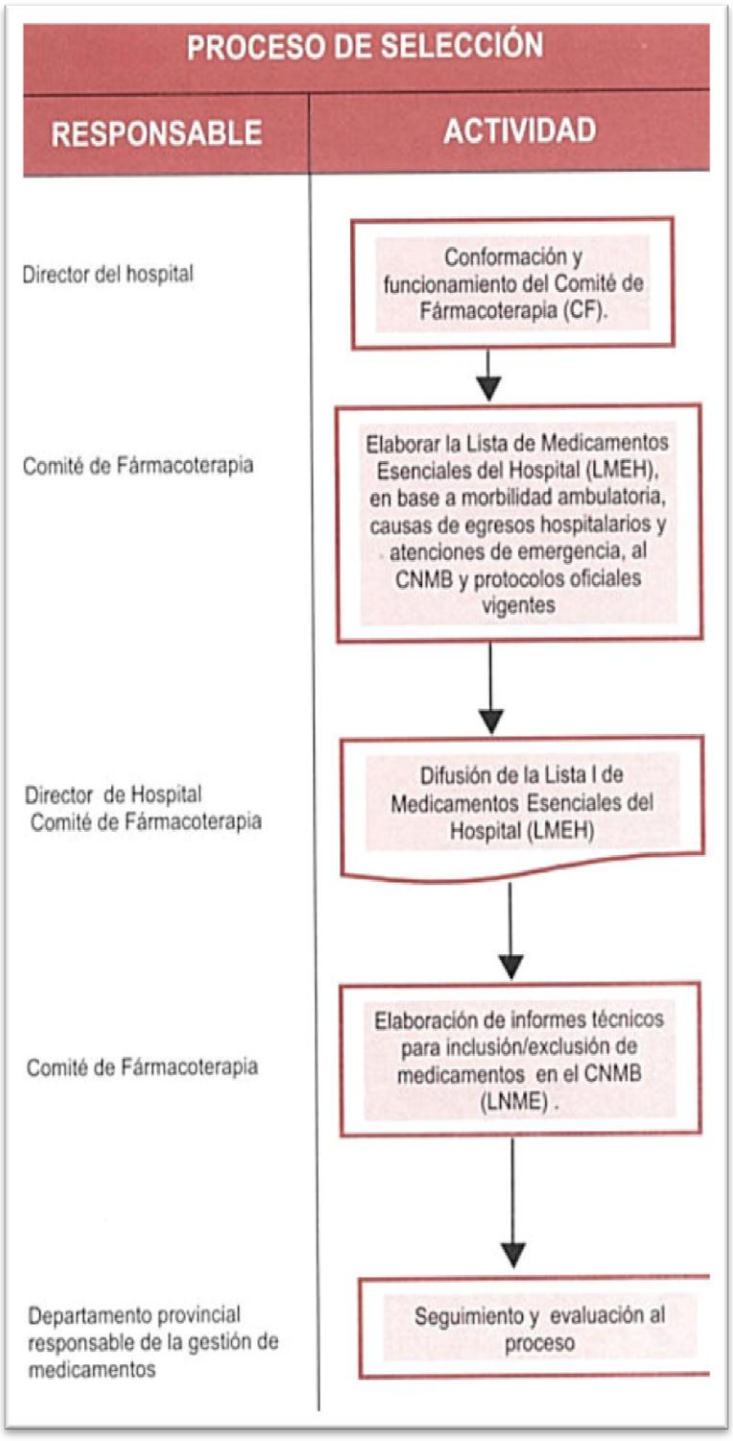
Procedimiento propuesto para manejo de inventarios

Abastecimiento – compras

Actividad

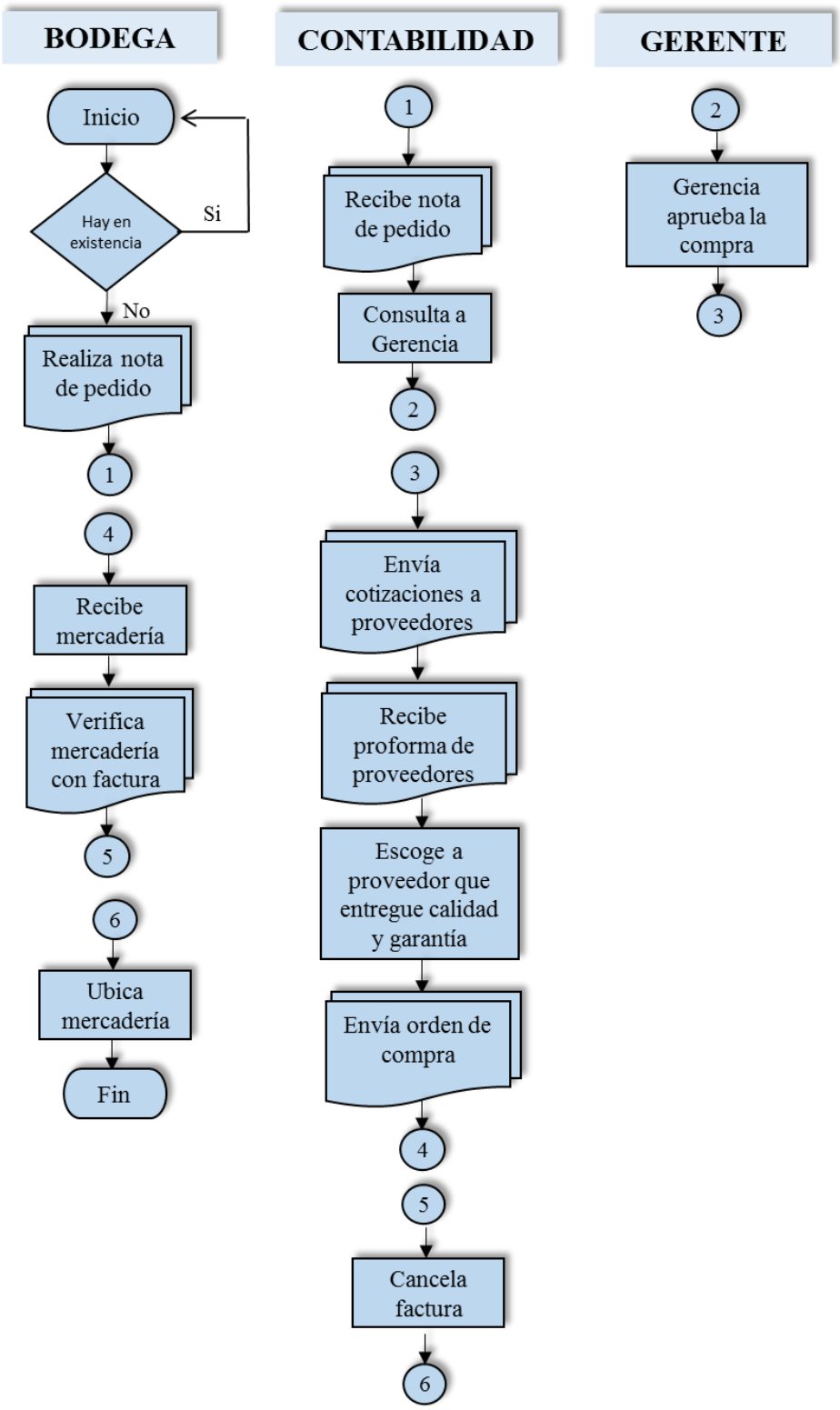
- Farmacia verifica mercadería, al existir mercadería continua con sus actividades.
- Y al no existir procede a realizar el pedido respectivo, enviando una nota de pedido a contabilidad.
- Contabilidad recibe nota de pedido y consulta a Gerente para realizar la cotización a los proveedores que cumplan con las garantías necesarias.
- Comité de Farmacoterapia se reúne y analiza los medicamentos a ser adquiridos y emite informe respectivo a Gerente.
- Gerente aprueba la compra y contabilidad procede a enviar la cotización a proveedores.
- Proveedores envían proformas a la empresa
- Contabilidad recibe las proformas y revisa los datos de factura, determinando la proforma que mejor convenga tomando en cuenta la garantía y calidad de sus productos, una vez elegido el mejor proveedor se procede a enviar orden de compra
- Proveedor recibe orden de compra y envía la mercadería requerida
- Farmacia procede a revisar la mercadería recibida comparando datos con factura y requerimientos solicitados, verificado que la mercadería este en correcto estado
- Finalmente Farmacia ubica su mercadería en el lugar adecuado clasificando la mercadería según el orden de llegada para que salga primero la mercadería antigua.
- Y contabilidad procede a realizar su registro respectivo es el sistema, cancelando la factura pertinente.

Diagrama N° 10 *Procedimiento propuesto para el manejo de Inventarios. Generación Técnica de Necesidades.*



Fuente: Manual de Procesos para la Gestión del Suministro de Medicamentos MSP.
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes.

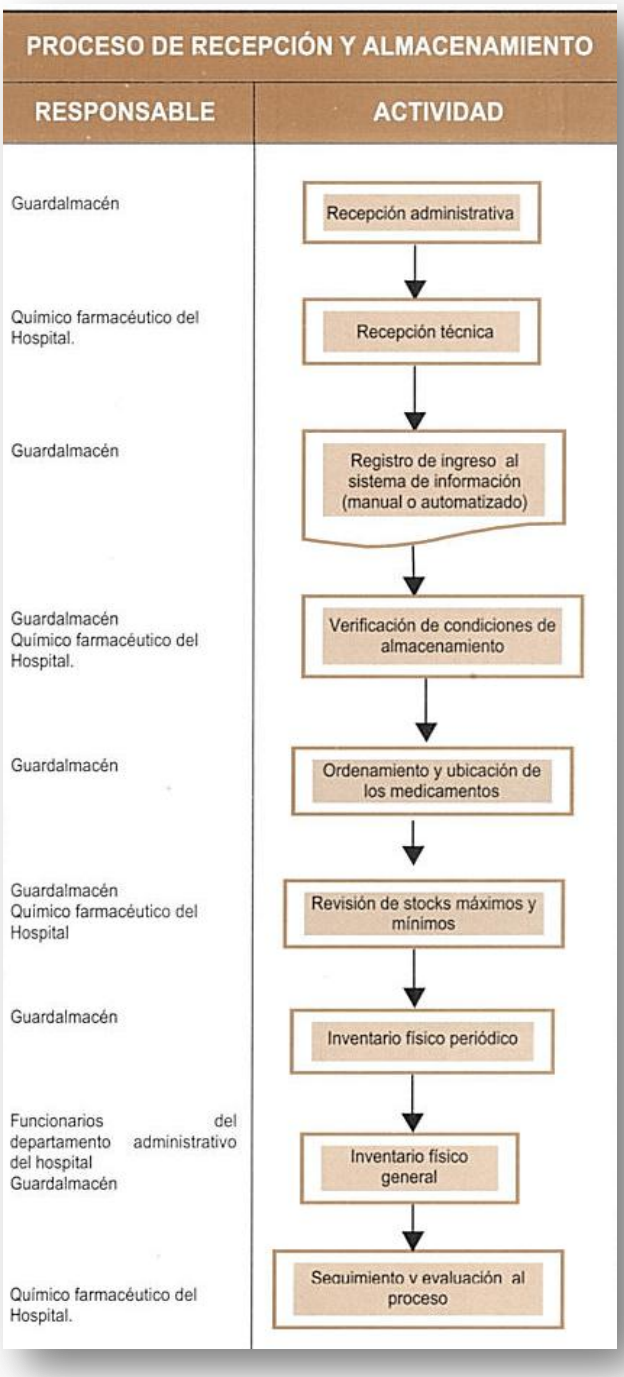
Diagrama N° 11 *Procedimiento propuesto para el manejo de Inventarios. Abastecimiento – Compras.*



Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes.

Almacenamiento y control de inventario

Diagrama N° 12 *Procedimiento propuesto para el manejo de Inventarios. Almacenamiento Técnico y Control de Inventarios.*



Fuente: Manual de Procesos para la Gestión del Suministro de Medicamentos MSP.
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes.

Cuadro N°7 *Almacenamiento y Control de Inventarios.*

Actividades correctas a realizar

☐ Exitencia fisica de inventario de mayor materialidad cada tres meses	☐ Registro en el sistema que lleva la empresa
☐ Codificación de mercadería para mejor control	☐ Aplicar indices de mercadería de mayor rotación
☐ Devolución a Proveedores de productos dos meses antes de caducidad	☐ Revisar mercadería antes de la adquisisión y distribución para evitar posibles devoluciones

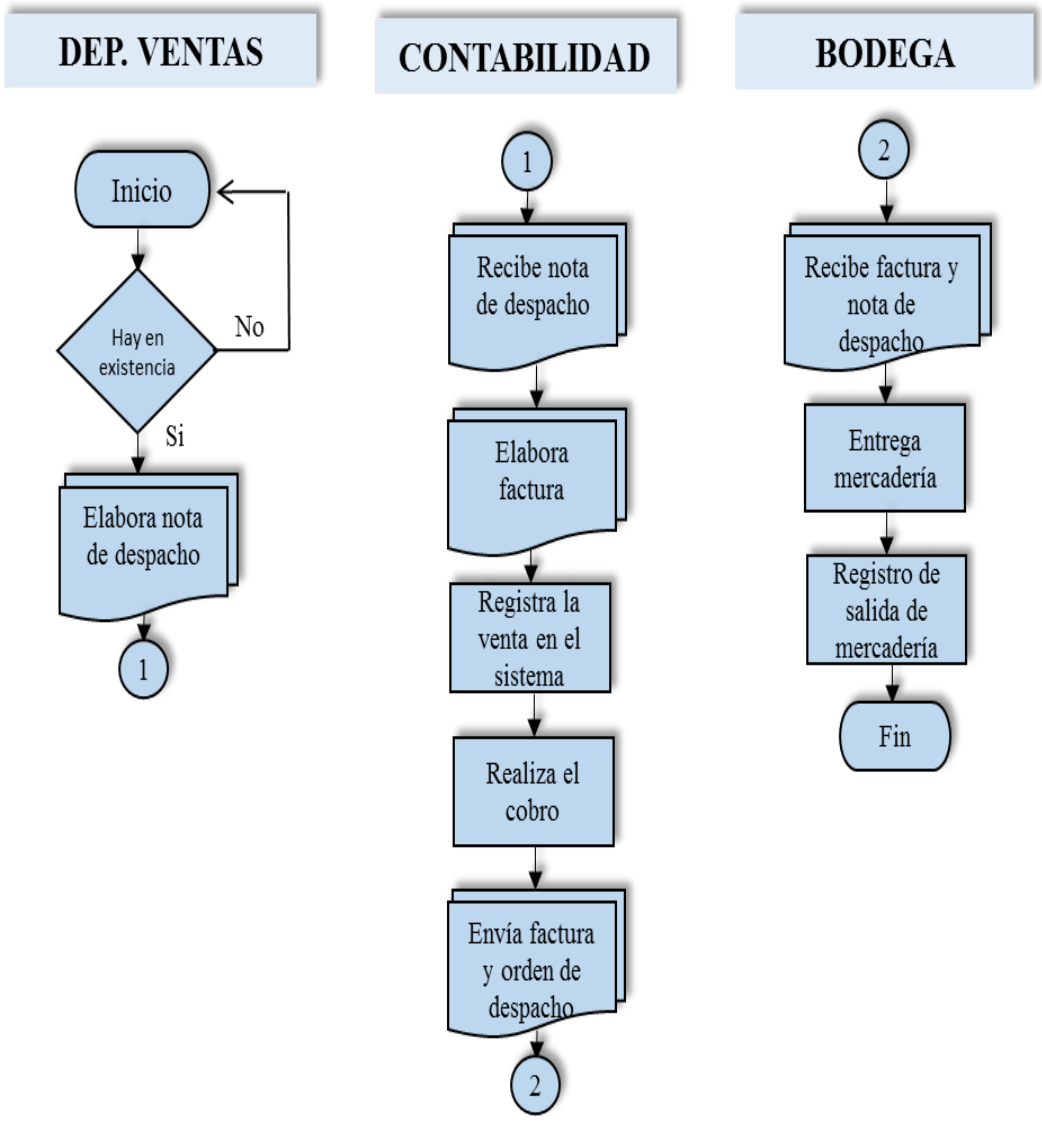
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes.

Distribución.

Actividades

- Bodega verifica en el sistema si existe mercadería para su despacho, al existir mercadería procede a elaborar la nota de despacho para el bodeguero y envía al Técnico de Farmacia y contabilidad para que elaboren su factura y realicen el descargo respectivo.
- Contabilidad realiza el descargo respectivo y entrega factura, registrando la entrega realizada
- Finalmente contabilidad envía factura conjunto a la nota de despacho a bodeguero para que Farmacia retire su mercadería.
- Bodeguero entrega mercadería y realiza el registro de la entrega en la hoja de salida de mercadería.

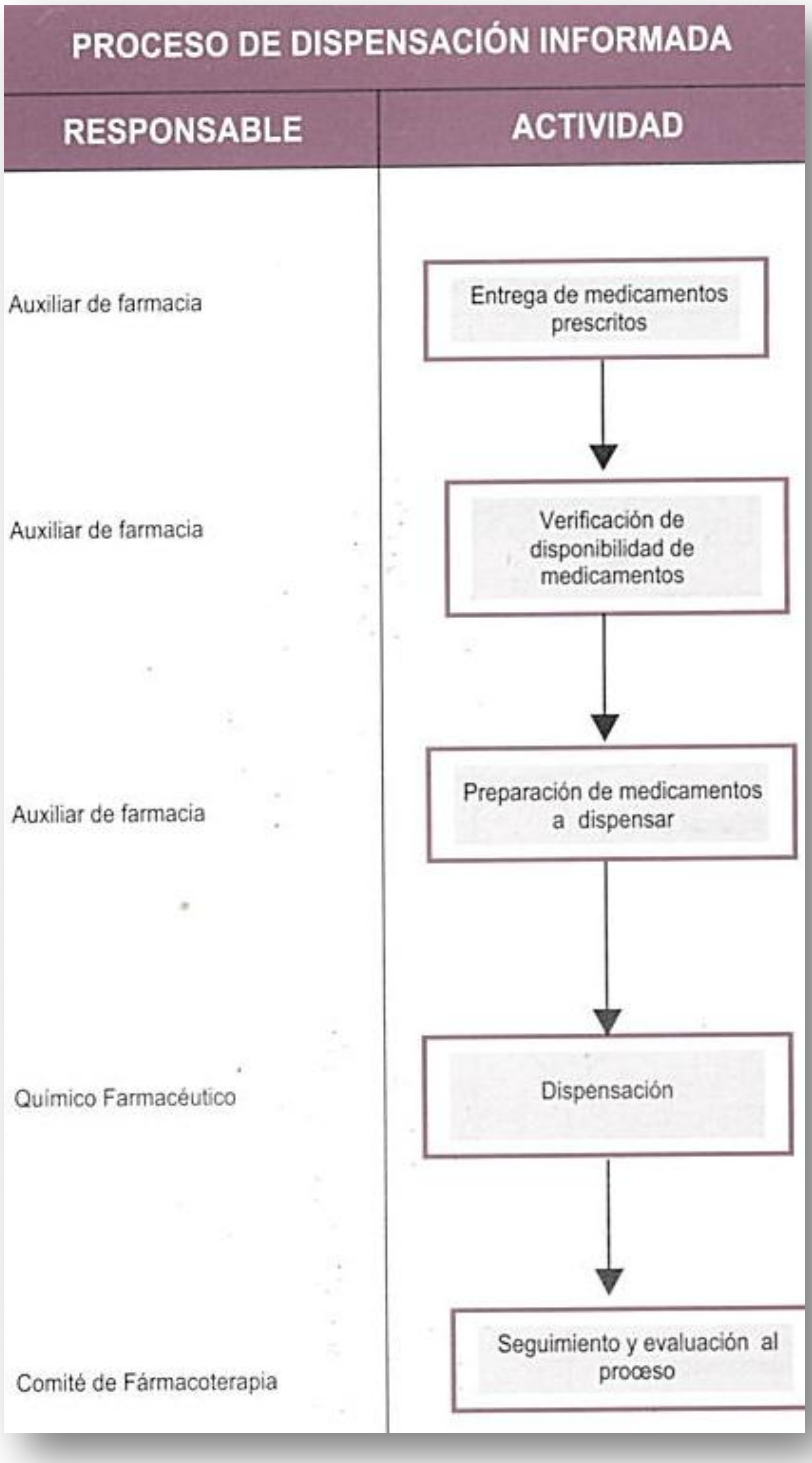
Diagrama N° 13 *Procedimiento propuesto para el manejo de Inventarios. Distribución.*



Fuente: Ferrín, A (2007)
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes.

.

Diagrama N° 14 *Procedimiento propuesto para el manejo de Inventarios. Entrega al Usuario.*



Fuente: Manual de Procesos para la Gestión del Suministro de Medicamentos MSP.
Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes.

6.7.3. FASE 3.- DISEÑO DE CONTROLES PARA INVENTARIO

Tabla Nº 23 Proceso de: *Abastecimiento – Compras*

Nº	OBJETIVO DE CONTROL	ACTIVIDAD DE CONTROL	PRUEBA
1	Adquirir productos de buena calidad para distribución a clientes	Establecer contratos claros con proveedores acerca del envió de los productos	Lista de verificación
		Revisar la garantía que entrega el proveedor antes de adquirir el producto	Lista de verificación
2	Evitar el sobre stock de mercadería y su deterioro	Revisar el stock de mercadería y realizar el pedido necesario en el tiempo oportuno	Lista de verificación
		Establecer políticas para la adquisición de mercadería	Lista de verificación
3	Evitar posibles alteraciones en el sistema	Proceder a una revisión de transacciones de forma continua	Lista de verificación

Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes.

Tabla Nº 24 *Proceso de Almacenamiento y control interno de inventarios*

Nº	OBJETIVO DE CONTROL	ACTIVIDAD DE CONTROL	PRUEBA
1	Identificar productos de mayor rotación y crear una reserva para poder satisfacer las necesidades de los clientes	Determinar productos de mayor rotación y establecer un inventario de reserva para hacer frente a situaciones imprevistas	Lista de verificación
2	Mejorar el sistema de almacenamiento con el fin de facilitar la manipulación de productos para su distribución o conteo	Mantener estanterías según el nivel de riesgo e importancia de los inventarios	Lista de verificación
3	Adquirir productos que reflejen garantía y calidad para brindar un buen servicios a los clientes	Adquirir mercadería de mejor calidad evitando que el cliente se deslice hacia la competencia	Lista de verificación
4	Mejorar la seguridad en la farmacia con el fin de evitar posibles robos	Implementar un sistema de seguridad, por ejemplo cámara de seguridad para evitar contraer dicho riesgo	Lista de verificación
5	Mejor el control de registros y movimientos de los productos	Implementar un manual de políticas para el control y manejo de inventarios	Lista de verificación

Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes.

Tabla Nº 25 *Proceso de Distribución –Entrega a Usuarios*

Nº	OBJETIVO DE CONTROL	ACTIVIDAD DE CONTROL	PRUEBA
1	Evitar el incremento de cuentas incobrables (Préstamos – Donaciones)	Indagación previa de las personas a quién se entrega el producto	Lista de verificación
2	Verificar minuciosamente los productos antes de la entrega al cliente evitando posibles disgustos	Revisión del producto antes de la entrega (Nombre del Medicamento-Cantidad-Fecha de Caducidad), verificando que el producto se encuentre en buen estado y funcionamiento	Lista de verificación
3	Evitar la sustracción del producto por parte del empleado al momento de entrega al cliente	Tener mayor control en las entregas de mayores montos y volumen.	Lista de verificación
4	Vigilar constantemente las actividades desempeñadas por los empleados para evitar que manipulen la información que posee el sistema	Asignación de funciones, determinando la persona encargada del manejo de ventas	Lista de verificación

Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes.

6.7.4. FASE 4.- DISEÑO DE INDICADORES BASADOS EN LISTAS DE VERIFICACIÓN

LISTA DE VERIFICACIÓN

Tabla Nº 26 *Proceso de: Abastecimiento – compra*

N°	PREGUNTA	CUMPLIMIENTO			INDICADOR
		SI	NO	EN PROCESO	
1	¿Se estipulan políticas de garantías en los contratos con los proveedores?			X	N° Contratos con garantías/Total de contratos con proveedores
2	¿Los productos adquiridos por la Farmacia son de alta calidad y de marca prestigiosa?		X		Productos de calidad / Total de productos
3	¿Se realiza constataciones físicas de inventarios para evitar un sobre stock de mercadería?			X	Realizar constatación física
4	¿Existe planificación en las compras para satisfacer las necesidades de los clientes?		X		Frecuencia de planificación de compras
5	¿Existe un control adecuado de verificación del sistema para evitar posibles errores?		X		Vulnerabilidad del sistema/ Daños en el sistema

Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes.

LISTA DE VERIFICACIÓN

Tabla Nº 27 *Proceso de: Almacenamiento y control de inventario*

N°	PREGUNTA	CUMPLIMIENTO			INDICADOR
		SI	NO	EN PROCESO	
1	¿Se determina mercadería de mayor rotación?		X		Ventas Totales / Existencias
2	¿Cuenta la empresa con stand adecuados para el almacenamiento de la mercadería?		X		Frecuencia de riesgos ocurridos
3	¿Se realiza un análisis de la mercadería que va ser adquirida, para verificar posibles daños?		X		Mercadería dañada / Mercadería proyectada
4	¿Existen seguridad implementadas en las instalaciones de la empresa?		X		Departamento controlado / Total Departamentos
5	¿Se realiza comparación de datos para verificar el correcto registro?		X		Frecuencia de verificación

Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes.

LISTA DE VERIFICACIÓN

Tabla Nº 28 *Proceso de: Distribución – Entrega al Usuario*

N°	PREGUNTA	CUMPLIMIENTO			INDICADOR
		SI	NO	EN PROCESO	
1	¿Se realiza un estudio más extenso sobre garantías que posee el usuario a solicitar medicamentos?		X		Frecuencia de actualización de saldos y datos
2	¿Se verifica la mercadería antes de su entrega?	X			Mercadería verificada/ Mercadería de Ventas proyectadas
3	¿Existen medidas de seguridad al momento de entregar la mercadería?		X		Área controlada / Áreas Totales
4	¿Se ha asignado funciones para cada empleado, y así evitar posibles confusiones?			X	Áreas o departamentos

Elaborado por: Juan Pablo Moreno Gavilanes.

Tabla Nº 29 *Proceso de Evaluación.*

N	PROCESO	INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	PONDERACION	FACTORES	Nº	% DE ERROR	% DE CALIDAD	ADMINISTRACION PROCESOS	RESPONSABLES
1	Abastecimiento – compra	N° Contratos con garantías	Garantías en los contratos	100%	N° Contratos con garantías				R1	R2
		Total de contratos con proveedores			Total de contratos con proveedores					
		Productos de calidad	CALIDAD EN EL REGISTRO DE FACTURAS	100%	Productos de calidad				R2	
		Total de productos			Total de productos					
		Realizar constatación física	Constataciones físicas	100%	Realizar constatación física				R3	
		Frecuencia de planificación de compras	Planificación en compras	100%	Frecuencia de planificación de compras					
		Vulnerabilidad del sistema	Verificación del sistema	100%	Vulnerabilidad del sistema				R3	
		Daños en el sistema			Daños en el sistema					

2	Almacenamiento y control de inventario	Ventas Totales	Rotación mercadería	100%	Ventas Totales				R1	R1
		Existencias			Existencias					
		Frecuencia de riesgos ocurridos	Stand adecuado	100%	Frecuencia de riesgos ocurridos				R2	
		Mercadería dañada	Daños en mercadería	100%	Mercadería dañada				R3	
		Mercadería proyectada			Mercadería proyectada					
		Departamento controlado	Seguridad	100%	Departamento controlado				R3	
		Total Departamentos			Total Departamentos					
		Frecuencia de verificación	Registro correcto	100%	Frecuencia de verificación				R3	
3	Distribución – Entrega Usuarios	Frecuencia de actualización de saldos y datos	Garantías	100%	Frecuencia de actualización de saldos y datos				R2	R3
		Mercadería verificada	Verificación en la mercadería	100%	Mercadería verificada				R1	

		Mercadería de Ventas proyectadas			Mercadería de Ventas proyectadas					
		Área controlada	Seguridad	100%	Área controlada				R2	
		Áreas Totales			Áreas Totales					
		Áreas o departamentos	Funciones	100%	Áreas o departamentos				R3	

Fuente: *Norton y Kaplan*
Elaborado por: *Juan Pablo Moreno Gavilanes.*

6.7.5. Administración

Las matrices deberán ser administradas con efectividad y además el sistema de control interno de inventarios deberá ser cambiado una vez que finalice el año 2013, sin embargo lo que no debe cambiar son los valores personales y corporativos, para que la Matriz sea efectiva se sugiere que las personas que laboran dentro de la Farmacia Institucional cumplan a cabalidad lo expuesto.

6.7.6. Previsión de la evaluación

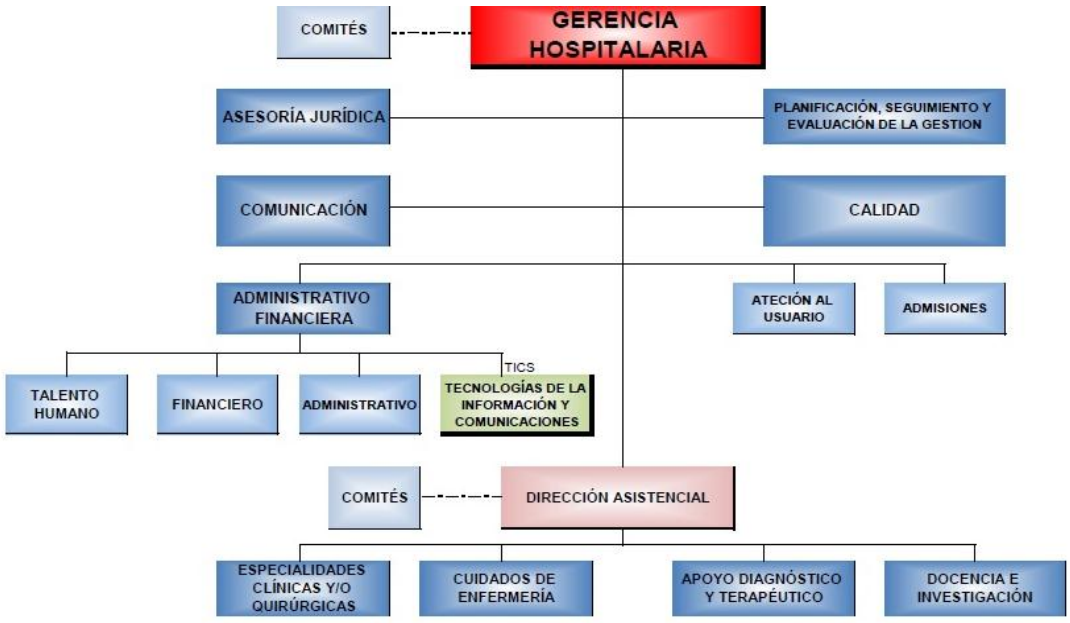
La evaluación de los procesos y controles de inventarios deberá hacerse una vez que se lo ejecute y el mismo deberá tener un monitoreo permanente que contribuya a identificar posibles errores en el desarrollo del mismo, esta actividad deberá realizarla el líder de la organización, apoyado de los indicadores y cuadro de mando integral para el éxito de la propuesta.

Las preguntas que a continuación se explican ayudarán a cumplir esta tarea:

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Quiénes necesitan evaluar?	Director e investigador
¿Por qué evaluar?	La evaluación es necesaria ya que es la única forma que nos ayuda a constatar que el desarrollo de estas actividades llevadas a cabo de forma eficiente, permite mejorar el servicio de farmacia que ofrece el hospital para satisfacer las necesidades del público en general
¿Para qué evaluar?	Porque es importante determinar el cumplimiento de los objetivos planteados en la propuesta para mejorar el proceso de manejo y control de inventarios
¿Qué evaluar?	Todas las actividades que implican para llevar a cabo la ejecución del control de inventarios y así mejorar la satisfacción

	del público en general.
¿Quién evalúa?	Las personas a cargo de esta evaluación son el Director del Hospital y el autor de la propuesta
¿Cuándo evalúa?	La evaluación se llevara a cabo durante y después del periodo de implementación de las actividades encaminadas a mejor el sistema de control de inventario.
¿Cómo evaluar?	Mediante indicadores establecidos en la propuesta
¿Con qué evaluar?	Listas de verificación, según sea el caso

Diagrama N° 15 Estructura Orgánico Funcional HPGDR.



Fuente: *Hospital Provincial General Docente Riobamba.*
Elaborado por: *Juan Pablo Moreno Gavilanes.*

BIBLIOGRAFÍA

Adeudima. (2012). Adeudima. Obtenido de www.adeudima.com

AFCEGB. (2010). El modelo pedagógico. Editorial Norma Educación.

Anaya, J. (2007). Innovación. Madrid: ESIC.

Anaya, J. (2011). Logística Integral. Madrid: ESIC.

Anaya, J. (2007). Logística Integral: La gestión operativa de la empresa. Madrid: ESIC.

Araujo, M. (2002). Indicadores de calidad para evaluar los procesos gerenciales en la educación básica. Venezuela: 28 - 30.

Arnoletto, J. (s.f.). UN APORTE A LA GESTIÓN PÚBLICA.

Atehortúa, F. (2008). Sistema de gestión integral. Medellin: Universidad de Antioquia.

Ballou, R. (1999). Logística Empresarial Control y Planificación. Díaz de Santos.

Barrio, J. F. (2002). Cómo Implantar y Gestionar la Calidad Total.

Bejar, J. (2010). Guía para elaborar la Tesis de Grado. Ambato, Ecuador.

Bonal, J. Farmacia Clínica y Atención Farmacéutica.

Boubeta, A. I. (2007). Distribución logística y comercial: La logística en la empresa. España: IdeasPropias.

Cabrera, K., & Gonzales, L. (2006). CURRÍCULO UNIVERSITARIO BASADO EN COMPETENCIAS. Barranquilla: Ediciones Uninorte.

Cano, E. (1998). Evaluación de la Calidad Educativa, . Madrid: La Muralla.

Carrión, J. (2007). Estratégia: de la Visión a la Acción. Madrid: ESIC.

Chandezon, G. (2000). Hacia la calidad total.

Climent, G. (2002). "Des de l'esfera dels valors". Revista de Blanquerna, (Nº7).

Coronel, L. (2012). Sistema de control de mercaderías. Norma.

Cruz, I. (2009). IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE.

Cuervo, J. (2006). Costeo basado en actividades-ABC-Gestión basada en actividades -ABM-. ECOE.

Cura, H. M. (2003). Las "cinco S": Una filosofia de trabajo, una filosofia de vida. Recuperado el 10 de 08 de 2012, de http://www.ucema.edu.ar/productividad/download/2003/Cura.pdf.

De Subiría, J. (2006). LOS MODELOS PEDAGOGICOS (Segunda Edición ed.). Bogota, Colombia: Cooperativa Editorial Magisterio.

Deming, E. (2003). Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis.

Elliott, J. (1986). Autoevaluación, desarrollo profesional y responsabilidad; en Galton, M. y Moon, B. cambiar la escuela, cambiar el currículum. Barcelona, España.

Fernández, A. (1992). Reflexiones sobre una reforma educativa en México;. México.

Ferrín, A. (2007). Gestión de stocks en la logística de almacenes. Madrid: Fundación Confemetal.

Franklin B. Enrique, M. G. (2004). Organización de Empresas. Thompson .

Gálvis, G. (2011). CALIDAD EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS.

García Hoz, V. (1989). el concepto de persona. El ser personal, fundamento de la educación. Madrid, España.

García, J. (2004). Gestión de Stocks de demanda Independiente. Valencia: EDITORIAL DE LA UPV.

Garcia, R. F. (2010). La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa. españa.

Garza, E. G. (2003). administracion de la calidad total. mexico.

Gobierno De La Provincia De Salta. (S.F.). La Calidad En Los Servicios Públicos.

González, D. (2009). Administración De La Calidad Total.

Gryna, J. y. (1995).

Gutiérrez, A. (2006). Gerencia de compras.

Gutierrez, P. (2000). http://es.wikipedia.org/wiki/5S. Recuperado el 2012

Hamilton, D. (1989). Towctrd a Theory of Schooling.London.

Heredia, L. (2006). Gerencia de Compras: La nueva estrategia competitiva. Arango: ECOE.

Heredia, L. Gerencia de compras;.

Hitt, M. (2006). Administración. México: Prentice Hall INC-Pearson.

Inza, A. U. (2006). Manual Básico de Logística Integral. Madrid: Díaz de Santos, S.A.

Ishikiwa. (1994).

Julio, A. (2007). innovación. Madrid: ESIC.

Junta De Catilla Y León. (S.F.). Iniciación A La Calidad En Los Servicios Públicos.

Kemmis, S. (1988). El currículum: más allá de la teoría a la reproducción. Madrid, España.

Kloter, F. (2009). Dirección de Marketing. Ney York: Mac Graun.

L.S, P. V. (2008). Gestión del punto de venta. Malaga: Vertice.

Lamb, H. y. (2004). Marketing. Thompson.

Maqueo, A. M. (2005). Lengua, Aprendizaje Y Enseñanza. Distrito Federal, Mèxico: Editorial LIMUZA S.A.

Martínez, D. (2005). La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del Cuadro de Mnado Integral. España: Edigrafos.

Mata, H. (2002). El housekeeping. Recuperado el 2012

Millán, M. Á., & Serrano, S. (2002). PSICOLOGÌA Y FAMILIA (Primera Edicòn ed.). Madrid, España: Caritas Española Editores.

Moreno Campdesuñer, I. (2009). La calidad educativa en la enseñanza universitaria. Cuba: Editorial Feijóo.

Muñoz, R. (2005). Diccionario de logística y negocios internacionales. Bogotá: Ecoc.

OCDE. (1991). Escuelas y calidad de la enseñanza. Informe Internacional. Barcelona, España.

Ortiz, A. (2008). Manual Para Elaborar El Modelo Pedagógico De La Institucion Educativa. Editorial Litoral.

Pansza, M. (1999). Pedagogía y curriculum. México.

Patuzz, G. V. (2011). Las Transformaciones En La Consideración Del Sector Servicios.

Pau, J. (2001). Manual de logística integral. España: Díaz de Santos.

Penker, M. Modelado de negocio con UML. Adventure Works.

Peresson, L. (2007). Sistema De Gestión De La Calidad Con Enfoque Al Cliente.

Perez, J. (2010). Gestión por Procesos. Madrid: ESIC .

Polanco, S. (2007). Innovación y mejora de procesos logísticos análisis, diagnóstico e implantación de sistemas logísticos. Madrid: ESIC.

Ramirez, M. Modelos De Enseñanza Y Método De Casos. Editorial: Trillas.

Render, B. (2006). Métodos cuantitativos para los negocios.Pearson.

Richard, S. L. (2002). Mercadotecnia.Continental.

Sammers, D. (2006). Administracion de la calidad. Mexico.

Sanchez, M. (2008). Cuantificación y generaación de valor en la cadena de suministro extendida. León: Asesoría Jurídica Leonesa S.L- Blanco editores.

Soler, E. (2006). Constructivismo, Innovacion Y Enseñanza Efectiva. caracas, Venezuela: Editorial EQUINOCCIO.

Soret, I. (2006). Logística Y Marketing Para La Distribución Comercial. España: ESIC EDITORIAL.

Stanton, E. y. (2004). Fundamentos de Marketing. Mc Graw Hill.

Stenhouse. (1984). Investigación y desarrollo del curriculum. Madrid, España.

Tabasco, U. J. Modelo Educativo.

Tarí, J. (2008). Calidad Total: fuente de ventaja competitiva.

Tiana, A. (1991). Calidad de la enseñanza en tiempos de cambio. Madrid, España.

Tyler, R. (1973). Principios básicos del curriculum. Buenos Aires, Argentina.

Val, I. d. (2001). Sistemas de Salud: Diagnóstico y Planificación. España: Díaz de Santos.

Velandia, N. D. (2012).

Viadè, A. (2003). PSICOLOGÌA DEL RENDIMIENTO DEPORTIVO(Primera Edición Ed.). Barcelona, España: Editorial UOC.

Vidal, E. (2004). Diagnóstico Organizacional. Bogota: Digiprint Ltda.

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

ENCUESTA

Nos agradaría si Ud. pudiese completar el siguiente cuestionario con sus observaciones acerca de cómo nuestro currículo institucional satisfacen sus expectativas. Su opinión es muy importante para nosotros, para planear nuestros esfuerzos de mejora continua y así poder servirle mejor en el futuro. Muchas gracias.

¡ATENCIÓN! Por favor marca con una (x) solo una respuesta en cada pregunta.

1) El personal que se encuentra laborando dentro de la farmacia del "Hospital Provincial General docente Riobamba" conoce sus actividades a desempeñar.	☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Nunca
2) Cree usted que el personal que labora dentro de la farmacia institucional del "Hospital Provincial General Docente Riobamba" son necesarios para abastecer todas las actividades que conlleven s una planificación adecuada.	☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Nunca
3) De acuerdo a su criterio que tipo de personal sería de mayor necesidad a contratar para mejorar la logística dentro de la farmacia institucional "Hospital Provincial General Docente Riobamba".	☐ Bioquímico Farmacéutico ☐ Auxiliar de Farmacia ☐ Personal administrativo ☐ Otros
4) Los equipos, materiales que se encuentran dentro de la institucional "Hospital Provincial General Docente Riobamba" son los necesarios para llevar una adecuada logística interna.	☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Nunca
5) La Información fluye de manera adecuada entre todos los miembros de la farmacia institucional "Hospital Provincial General Docente Riobamba".	☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Nunca
6) Según su criterio cuál de estas Opciones sería la más preponderante que limita la adecuada logística interna.	☐ Económico ☐ Comunicacional ☐ Social ☐ Otros

7) Considera que el tiempo que usted invierte para realizar sus actividades esta adecuadamente distribuido para llevar una apropiada logística interna de la farmacia institucional “Hospital Provincial General Docente Riobamba”.	☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Nunca
8 ¿Cree usted que la entrega de los medicamentos es la correcta y siempre es atendido con cordialidad	☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Nunca
9 ¿Cómo Usted está satisfecho al recibir el medicamento por parte de los empleados?	☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Nunca
10 ¿Cree usted que la farmacia institucional siempre se ha enfocado a satisfacer las necesidades de los pacientes?	☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Nunca
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN	