

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL BASADO EN MÉTODOS CUANTITATIVOS COHORTE DICIEMBRE 2015

Tema: Cadena de Suministro como herramienta estratégica en la satisfacción de los pacientes en el Distrito 18D01 Salud

Trabajo de Investigación, Previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión Empresarial Basado en Métodos Cuantitativos

Autor: Ingeniera Cristina Paola Pazmiño Guerra

Tutor: Ingeniero Howard Fabián Chávez Yépez, Magíster

Ambato – Ecuador

2019

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Ramiro Patricio Carvajal Larena, Dr., e integrado por los señores: Ingeniero Juan Gabriel Saltos Cruz Magíster; Ingeniero Arturo Fernando Montenegro Ramírez Magíster, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: **“Cadena de Suministro como herramienta estratégica en la satisfacción de los pacientes en el Distrito 18D01 Salud”**, elaborado y presentado por la señora Ingeniera Cristina Paola Pazmiño Guerra, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión Empresarial basado en Métodos Cuantitativos; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



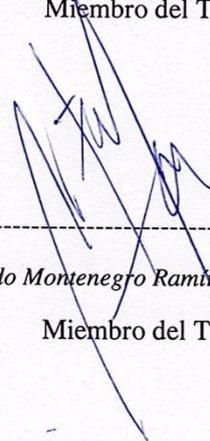
Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larena, Dr.

Presidente y Miembro del Tribunal



Ing. Juan Gabriel Saltos Cruz, Mg.

Miembro del Tribunal

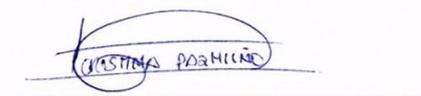


Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramirez, Mg.

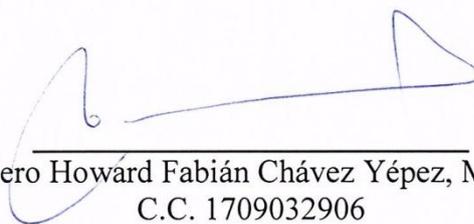
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

Las responsabilidades de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “**Cadena de suministro como herramienta estratégica en la satisfacción de los pacientes en el Distrito 18D01 Salud**”, le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Cristina Paola Pazmiño Guerra, Autora bajo la Dirección de Ingeniero Howard Fabián Chávez Yépez, Magíster, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Ingeniera Cristina Paola Pazmiño Guerra.
C.C. 1803570546
AUTORA

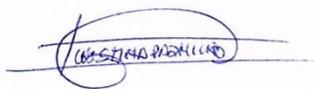


Ingeniero Howard Fabián Chávez Yépez, Magíster.
C.C. 1709032906
DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Ingeniera Cristina Paola Pazmiño Guerra
C.C. 1803570546
AUTORA

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
AGRADECIMIENTO	xii
DEDICATORIA	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
EXECUTIVE SUMMARY.....	xvii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema de Investigación	2
1.2 Planteamiento del Problema.....	2
1.2.1 Contextualización.....	2
1.2.2 Análisis Crítico	5
1.2.3 Prognosis	6
1.2.4 Formulación del problema	7
1.2.5 Interrogantes.....	7
1.2.6 Delimitación del objeto de Investigación.....	7
1.3 Justificación.....	8
1.4 Objetivos	8

1.4.1 Objetivo General	8
1.4.2 Objetivos Específicos.....	9

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos	10
2.2. Fundamentación filosófica	13
2.3. Fundamentación Legal	13
2.4. Categorías fundamentales	16
2.5. Hipótesis.....	65
2.6. Señalamiento de variables.....	66

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Modalidad básica de la investigación	66
3.2. Nivel o tipo de investigación.....	66
3.3. Población y Muestra.....	67
3.4. Operacionalización de Variables.....	70
3.5. Plan de recolección de Información	72
3.6. Plan de procesamiento de la información	73

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados	74
4.2. Interpretación de datos	76
4.3. Verificación de hipótesis.....	96

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	99
-------------------------	----

5.2. Recomendaciones.....	99
---------------------------	----

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1 Datos Informativos.....	101
6.2 Antecedentes de la propuesta.....	101
6.3 Justificación.....	101
6.4 Objetivos.....	102
6.5 Análisis de factibilidad.....	102
6.6 Fundamentación.....	103
6.7 Metodología-Modelo Operativo.....	106
6.8 Administración.....	122
6.9 Previsión de la evaluación.....	122
Bibliografía.....	123
Anexos.....	136

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1: Técnicas de calidad	24
Tabla No. 2: Causas comunes y especiales de No Calidad.....	25
Tabla No. 3: Procesos para la gestión de calidad.....	26
Tabla No. 4: Beneficios de la cadena de suministros.....	30
Tabla No. 5: Funciones de la cadena de suministro.....	32
Tabla No. 6: Normas ISO relacionadas con los Sistemas de Gestión.....	42
Tabla No. 7: Metodología de Mejora Continua	44
Tabla No. 8: Mejora de la Calidad de atención.....	60
Tabla No. 9: Población.....	67
Tabla No. 10: Población.....	67
Tabla No. 11: Muestra estratificada	68
Tabla No. 12: Variable independiente: Cadena de Suministro	70
Tabla No. 13: Variable dependiente: Satisfacción de pacientes	71
Tabla No. 14: Plan para la Recolección de la Información.....	73
Tabla No. 15: Resultados SPSS	74
Tabla No. 16: Cadena de suministro	76
Tabla No. 17: Presupuesto	77
Tabla No. 18: Actividades operativas	78
Tabla No. 19: Logística.....	79
Tabla No. 20: Flujo de materiales	80
Tabla No. 21: Medida de eficacia	81
Tabla No. 22: Objetivo de calidad	82
Tabla No. 23: Tasa de abastecimiento	83
Tabla No. 24: Atención en las farmacias	84

Tabla No. 25: Cadena de suministro.....	85
Tabla No. 26: Atención.....	86
Tabla No. 27: Medicinas e insumos.....	87
Tabla No. 28: Medicamentos suministrados.....	88
Tabla No. 29: Personal que atiende.....	89
Tabla No. 30: Servicio de calidad.....	90
Tabla No. 31: Persona responsable.....	91
Tabla No. 32: Comunicación adecuada.....	92
Tabla No. 33: Personal de farmacia.....	93
Tabla No. 34: Establecimientos de Salud.....	94
Tabla No. 35: Atendido en forma amable.....	95
Tabla No. 36: Previsión de la evaluación.....	122

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1: Categorías Fundamentales	16
Gráfico No. 2: Constelación de Ideas de la Variable Independiente	17
Gráfico No. 3: Constelación de Ideas de la Variable Dependiente.....	18
Gráfico No. 4: Gestión Estratégica Organizacional.....	23
Gráfico No. 5: Técnicas de diseño para la calidad y su interrelación	24
Gráfico No. 6: Etapas de Gestión en la Cadena de Suministros	28
Gráfico No. 7: Beneficios económicos de la cadena de suministros	28
Gráfico No. 8: Partes de una Cadena de Suministros	33
Gráfico No. 9: Manejo de la Cadena de Suministros.....	35
Gráfico No. 10: Tipos de cadenas de suministros.....	37
Gráfico No. 11: Diagrama de las tres calidades	374
Gráfico No. 12: Gestión y mejora de procesos en instituciones hospitalarias	40
Gráfico No. 13: Representación esquemática de los elementos de un proceso	43
Gráfico No. 14: Ciclo PHVA	43
Gráfico No. 15: Características de la Administración de Servicios.....	46
Gráfico No. 16: Ciclo de la Administración de servicios	47
Gráfico No. 17: Puntos claves de la calidad de medicamentos.....	48
Gráfico No. 18: Coordinación de acceso	50
Gráfico No. 19: Triángulo de éxito en la Ingeniería de Servicio	52
Gráfico No. 20: Variables del servicio percibido.....	53
Gráfico No. 21: Proceso de aptitud profesional	54
Gráfico No. 22: Requerimientos del servicio esperado	56
Gráfico No. 23: Dimensiones de Servicio.....	57
Gráfico No. 24: Calidad de servicio.....	58
Gráfico No. 25: Círculo de la calidad de servicio.....	59

Gráfico No. 26: La gestión de la empatía	63
Gráfico No. 27: La tangibilidad	64
Gráfico No. 28: Tipos de Motivación	65
Gráfico No. 29: Encuesta SPSS	74
Gráfico No. 30: Cadena de suministro	76
Gráfico No. 31: Presupuesto	77
Gráfico No. 32: Actividades operativas	78
Gráfico No. 33: Logística.....	79
Gráfico No. 34: Flujo de materiales	80
Gráfico No. 35: Medida de eficacia	81
Gráfico No. 36: Objetivo de calidad	82
Gráfico No. 37: Tasa de abastecimiento	83
Gráfico No. 38: Atención en las farmacias	84
Gráfico No. 39: Cadena de suministro	85
Gráfico No. 40: Atención	86
Gráfico No. 41: Medicinas e insumos.....	87
Gráfico No. 42: Medicamentos suministrados.....	88
Gráfico No. 43: Personal que atiende	89
Gráfico No. 44: Servicio de calidad	90
Gráfico No. 45: Persona responsable	91
Gráfico No. 46: Comunicación adecuada	92
Gráfico No. 47: Personal de farmacia	93
Gráfico No. 48: Establecimientos de Salud	94
Gráfico No. 49: Atendido en forma amable.....	95
Gráfico No. 50: Esquema del Sistema Integral de Gestión de Suministros.....	109
Gráfico No. 51: Interacción entre los diferentes actores.....	110

AGRADECIMIENTO

A DIOS por brindarme la vida, salud y la fortaleza para seguir cada día luchando por alcanzar mis metas.

A la Universidad Técnica de Ambato por medio de la Facultad de Ciencias Administrativas, por abrirme sus puertas y brindarme la formación académica y profesional, a mi mentor Ingeniero Gabriel Saltos por brindarme su amistad y apoyo.

A todos los funcionarios del Distrito 18D01, por la apertura, colaboración para desarrollar la investigación.
Por todo eso y más Dios les pague....

Cristina Pazmiño G.

DEDICATORIA

A mi familia por ser mi guía y mi apoyo incondicional a lo largo de mi vida, por educarme siempre con valores u honestidad y hacer de mí una persona de bien.

A mi esposo Diego García quien es la persona que siempre tiene la convicción de siempre mirar adelante a pesar de los obstáculos, mi compañero de vida por todo su amor, paciencia y comprensión.

A mis hijos por ser la mejor motivación para seguir de pie, por enseñarme amar incondicionalmente.

Cristina Pazmiño G

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS / DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL BASADO EN MÉTODOS CUANTITATIVOS COHORTE DICIEMBRE 2015

TEMA: “Cadena de suministro como herramienta estratégica en la satisfacción de los pacientes en el Distrito 18D01 Salud”.

AUTORA: Ingeniera Cristina Paola Pazmiño Guerra.

DIRECTOR: Ingeniero Howard Fabián Chávez Yépez, Magíster.

FECHA: 04 de Junio de 2019.

RESUMEN EJECUTIVO

El objeto de la investigación sobre la Cadena de Suministro como herramienta estratégica en la satisfacción de los pacientes en el Distrito 18D01 Salud, es dar a conocer las diferentes herramientas que se puedan utilizar para que los pacientes pueda tener una mayor seguridad y sobre todo una buena salud, de esta forma los trabajadores del Distrito tendrán conocimiento sobre la importancia de tener las herramientas suficientes para brindar una mejor satisfacción a los pacientes durante sus jornadas laborales, y así contribuir a conseguir los objetivos institucionales. La metodología utilizada fue la aproximación al problema por medio de los tipos exploratorio, descriptivo y correlacional, la recopilación de la información se hizo utilizando la investigación de campo; mientras que la sustentación teórica-científica se lo fundamento mediante la investigación bibliográfica-documental, se operacionalizó las variables, y se determinaron las técnicas e instrumentos de recopilación de la información, la cual fue aplicada, y de ella se analizaron e interpretaron los resultados, se llegó a las conclusiones y recomendaciones, y finalmente se vio la necesidad de diseñar una cadena de suministro como herramienta estratégica en la satisfacción de los pacientes en el Distrito 18D01 Salud.

DESCRIPTORES: CADENA DE SUMINISTROS, HERRAMIENTA ESTRATÉGICA, SATISFACCIÓN DE PACIENTES, APTITUD PROFESIONAL, METODOLOGÍA, ABASTECIMIENTO, LOGÍSTICA, DISTRIBUCIÓN, ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, CALIDEZ DE ATENCIÓN.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL BASADO EN MÉTODOS CUANTITATIVOS COHORTE DICIEMBRE 2015

THEME: “Cadena de suministro como herramienta estratégica en la satisfacción de los pacientes en el Distrito 18D01 Salud”.

AUTHOR: Ingeniera Cristina Paola Pazmiño Guerra.

DIRECTED BY: Ingeniero Howard Fabián Chávez Yépez, Magíster.

DATE: June 04, 2019.

EXECUTIVE SUMMARY

The purpose of the research on the Supply Chain as a strategic tool in the satisfaction of patients in District 18D01 Health, is to make known the different tools that can be used so that patients can have greater safety and above all a good health, in this way the District workers will have knowledge about the importance of having the sufficient tools to provide a better satisfaction to the patients during their working days, and thus contribute to achieve the institutional objectives. The methodology used was the approach to the problem through the exploratory, descriptive and correlational types, the information was collected using field research; while the theoretical-scientific support was based on bibliographic-documentary research, the variables were operationalized, and the techniques and instruments for compiling the information were determined, which was applied, and the results were analyzed and interpreted, the conclusions and recommendations were reached, and finally the need to design a supply chain as a strategic tool in the satisfaction of patients in District 18D01 Health was seen.

KEY WORDS: SUPPLY CHAIN, STRATEGIC TOOL, PATIENT SATISFACTION, PROFESSIONAL SKILLS, METHODOLOGY, SUPPLY, LOGISTICS, DISTRIBUTION, QUALITY ASSURANCE, WARNING.

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual y desarrollado, se observa que la Cadena de suministros son las principales herramientas estratégicas del distrito 18D01 salud para la satisfacción de los pacientes, puesto que se enfocan en brindar la buena salud y seguridad de las personas dentro de la institución.

La investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera:

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA. - Se encontrará el tema, planteamiento del problema, árbol de problemas, análisis crítico, pronosis, formulación del problema, interrogantes delimitación del objeto de la investigación, justificación y objetivos.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO. - Consta de antecedentes de la investigación, Fundamentaciones, categorías fundamentales, Fundamentación teórica, hipótesis, señalamiento de variables.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA. - Se encuentra el enfoque de la investigación, modalidades, niveles o tipos, población y muestra, Operacionalización de variables, técnicas e instrumentos de recolección.

CAPÍTULO IV.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS. - Encuestas a trabajadores y pacientes, verificación de hipótesis

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. - Conclusiones, Recomendaciones

CAPÍTULO VI. LA PROPUESTA. - Título, datos informativos, antecedentes, justificación, objetivos, fundamentación teórico-científico, plan operativo, evaluación y planificación de la propuesta

Bibliografía

Anexos

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema de Investigación

Cadena de Suministros como herramienta estratégica en la satisfacción de los pacientes del Distrito de Salud 18D01.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización

Con la correcta herramienta estratégica de la cadena de suministros se puede mejorar la satisfacción de los pacientes en el Distrito 18D01 Salud, ya que al contar con una cadena de suministros ayudará a que los procesos de entrega de medicamentos sean eficientes y no existan demoras en la planificación de compras, de forma que se recupere la credibilidad de esta entidad pública y se la reconozca como un organismo de gestión de bienestar de quienes acuden por los servicios que prestan, evitando de esta manera el desconocimiento de las necesidades del Distrito y Unidades Operativas.

Por otro lado, la distribución de medicinas e insumos no se lo hace en base a la población, puesto que no es tarea fácil y se requiere de la intervención de los organismos de control gubernamentales que exijan más a todos los miembros de las distintas dependencias, para alcanzar los niveles de calidad y cobertura necesarios, de este modo satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios, con el fin de evitar un déficit o excesos en los inventarios en las farmacias de las Unidades Operativas, para lo cual, es necesaria la implementación de estrategias de gestión que deberán ser eficaces, eficientes y transparentes y que se sustenten en aquellos procedimientos éticos y socialmente responsables con el objetivo de garantizar un servicio de calidad.

Los cambios políticos, tecnológicos, sociales, entre otros, provocan el incumplimiento en la entrega de medicinas e insumos por parte de los proveedores, ya que exigen a todos los gobiernos en la actualidad modernizar sus procedimientos

de gestión pública, para garantizar servicios de calidad, evitando de este modo retrasos en el despacho (cuello de botella) de medicamentos e insumos a las Unidades Operativas, de este modo poder satisfacer las necesidades de todos los usuarios que acuden a una entidad pública a realizar un trámite u otro tipo de requerimiento, ya que al hablar de modernización en el sector público se resume en aspectos como: servicios articulados y ágiles, procesos descentralizados de gestión, cobertura a nivel nacional, inclusión y equidad de todos los sectores e individuos que requieran de una entidad, gratuidad, entre otros (Ministerio de Salud Pública, 2013).

Los sistemas de abastecimiento en el sector público, constituyen el pilar fundamental en la eficiencia y eficacia de aquellas entidades públicas que brindan sus servicios y satisfacen las necesidades de las personas, es por eso que la falta de comunicación para el reabastecimiento de las farmacias de las Unidades Operativas provoca una desorganización en su abastecimiento, puesto que estos sistemas están constituidos por políticas, normativas y procedimientos que tienen como objetivo suministrar los recursos necesarios para brindar un servicio de calidad y conforme a su evolución poder gestionar adecuadamente en las empresas públicas y privadas, para que el enfoque sea cambiado y centrado en la interacción de todos los involucrados en la prestación de un servicio, desde que se detecta una necesidad hasta el momento en que se consume o adquiere el servicio final.

El enfoque moderno busca alcanzar sinergias entre todos los involucrados en la cadena de suministros, con la finalidad de brindar un servicio oportuno a las personas; además, de lograr el uso eficiente y eficaz de los recursos de la entidad, para fortalecer la imagen de la institución. Por otra parte el enfoque tradicionalista de la gestión de abastecimiento público, se encarga exclusivamente de gestionar presupuestos del Estado. (Escamilla, 2011).

Para la evaluación de la gestión del abastecimiento público, de acuerdo con el enfoque tradicional, se lo realiza en base al nivel de ejecución del presupuesto que se asignó a una determina institución, y la compra de bienes al mejor precio. En el enfoque moderno, se han incorporado nuevos criterios, entre los cuales se pueden mencionar, adquisición de bienes de calidad y en la cantidad adecuada y suministro

oportuno, el manejo y uso eficiente de los recursos, la disponibilidad, y el impacto de la calidad en cada uno de los servicios que se brindan en la institución.

En el Distrito 18D01 Salud, no existen restricciones en las farmacias de las Unidades Operativas, es por eso que la cadena de suministros ha venido en constante evolución en base a las necesidades de las empresas, por lo tanto no existen confusiones en la entrega de medicamentos e insumos, puesto que en un principio se manejaban todos sus componentes de forma independiente y cualquier tipo de ahorro en uno de los procesos que la integran eran considerados como positivos, sin embargo, la realidad era otra y lo que pudo parecer un beneficio en parte del procedimiento se convirtió en inconvenientes en los procesos siguientes. Es por ello que actualmente las empresas integraron todos los procesos que conforman la cadena de suministros y lo catalogaron como un ciclo completo, al que le añadieron la administración de flujos de bienes e información (Jiménez Sánchez & Hernández García, 2002; Christopher, 1999).

Las exigencias actuales de la globalización han hecho que todos los países desarrollen mejorías en sus procesos de producción para poder reducir costos, realicen esfuerzos para que la disponibilidad y facilitación de los flujos de bienes e información sean las adecuadas; todo esto con la finalidad de desarrollarse económicamente, e incentivar la producción de servicios de calidad. Para esto los agentes económicos de cada país deberán promover y consolidar procesos productivos y de comercialización integrales, es decir, que incluyan a todos los elementos que puedan constituirlos y darles el mismo grado de importancia a cada uno y así evitar cualquier tipo de retrasos o inconvenientes (Cipoletta, Pérez & Sánchez, 2010).

Por todo lo expuesto el Estado, se requiere indiscutiblemente incorporar ideologías externas que le permitan realizar una planificación tecnificada y sistematizada en cuanto al aprovisionamiento de materias primas, innovación de productos, intercambio de información, prevención y manejo de riesgos, entre otras; que le ayuden a garantizar la provisión óptima, oportuna, continua y de calidad de los servicios que ofrecen, así como también, el manejo adecuado uso de recursos disponibles y evitar despilfarros.

1.2.2 Análisis Crítico

Para establecer la problemática central de investigación, relacionada: ¿Con la correcta herramienta estratégica de la cadena de suministros cómo se mejora la satisfacción de los pacientes en el Distrito 18D01 Salud?, se utilizaron dos herramientas que pertenecen a la metodología de Marco Lógico (SML) y son: la matriz de involucrados y el árbol de problemas. Es importante conocer la aplicación científica de estas dos herramientas, razón por la cual se las describe a continuación.

El problema que se identifico es: ¿Con la correcta herramienta estratégica de la cadena de suministros cómo se mejora la satisfacción de los pacientes en el Distrito 18D01 Salud?, las causas y efectos que se originan de esta problemática son los siguientes:

La demora en la planificación de compras por parte del personal encargado del distrito ha sido la causa principal desconocimiento de las necesidades del Distrito y por ende de cada una de las Unidades Operativa. A ciencia cierta se conoce que la planificación es una de las principales acciones que se deben ejecutar dentro de una institución pública y privada para anticiparse a lo que pueda pasar en el futuro, es decir, el planear permitiría al Distrito conocer los requerimientos de cada unidad en cuanto a medicinas e insumos, para solicitarlos a los proveedores y abastecer a las farmacias en las cantidades y tiempos adecuados para que estas a su vez, entreguen a los pacientes que las necesitan.

La distribución de las medicinas e insumos no se lo hace de acuerdo a la población registrada en cada Unidad Operativa, es decir, se entregan por ejemplo 2000 unidades de un medicamento sin importar el número de pacientes y la demanda del fármaco; esto puede tener dos efectos, en primer lugar, si la demanda de una medicina o insumo es mayor que la disponible en la farmacia se da un déficit, mientras que si la cantidad entregada a la farmacia es superior a la requerida en base al número de pacientes existirá un exceso en el inventario, lo que puede derivarse en la caducidad de los productos y por ende pérdidas económicas para el Estado.

El incumplimiento en las entregas de medicinas e insumos por parte de los proveedores es otro problema con el que se debe lidiar a diario en el Distrito, es el

principal causante de los cuellos de botella que se generan en el abastecimiento de las farmacias de cada una de las unidades operativas, esto significa, que pese a tener las partidas presupuestadas para la adquisición de los medicamentos y otros insumos, quienes proveen dichos productos no los entregan a tiempo y se generan inconvenientes con los pacientes que no pueden recibir las recetas suscritas por los médicos y deben recurrir a farmacias particulares en las que no pueden pagar el costo de todas las medicinas.

La falta de comunicación para el reabastecimiento de las farmacias de las unidades operativas es otro problema que debe ser solucionado con urgencia, actualmente, no se cuenta con un medio eficaz para informar sobre las necesidades y requerimientos de las farmacias, razón por la que existe una desorganización en la entrega de las medicinas e insumos para los tratamiento de los pacientes, provocando que al momento de suscribir una receta los doctores lo hagan en base a lo que tienen disponible y no a lo que realmente necesitan; atentando contra la atención que se le da al paciente y su salud.

Finalmente, no existen restricciones en las farmacias de las unidades operativas, es decir, se han dado casos en que una persona ajena a la farmacia suministro un fármaco a un paciente y lo hizo de forma incorrecta; esto se dio a raíz de que las autoridades decidieron mantener abiertos los dispensarios durante toda la jornada laboral y únicamente se cambiaba a quien atendía y no precisamente por alguien especializado en el tema, incrementando drásticamente el riesgo de confusiones al momento de entregar una medicina o insumo a un paciente. (Ver Anexo 1)

1.2.3 Prognosis

De no dar solución inmediata a la problemática identificada en el Distrito de Salud 18D01, se mantendrá el riesgo de no entregar de manera oportuna y eficaz los medicamentos e insumos a los pacientes; estos últimos, se verán afectados considerablemente debido a que al momento de recibir una atención o tratamiento en alguna de las unidades operativas, si en las farmacias no hay disponibilidad de lo suscrito por el médico se pone en riesgo la salud de la persona, que deberá acudir a un lugar externo a comprar lo solicitado y pagarlo de su bolsillo. El no contar con

un buen sistema de abastecimiento o cadena de suministros provoca pérdidas económicas para el Estado, que al no estar bien informado sobre las necesidades y requerimientos de cada Distrito, destina recursos que pueden ser mal aprovechados, es decir, no se compra lo que realmente se necesita y como se mencionó anteriormente puede producirse un déficit o exceso en el inventario, al cual si no se lo maneja adecuadamente provoca pérdidas económicas que en la actualidad no pueden darse debido a la crisis que atraviesan todos los países a nivel mundial.

1.2.4 Formulación del problema

¿De qué manera la Cadena de Suministros está asociada a la satisfacción de los pacientes en el Distrito de Salud 18D01?

1.2.5 Interrogantes

¿Cómo se debe manejar la cadena de suministro, para incrementar la satisfacción de los usuarios de los servicios del Distrito de Salud 18D01?

¿Cómo se puede mejorar la satisfacción de los pacientes en el Distrito de Salud 18D01?

¿Cuál será el modelo o herramienta de gestión más adecuado de la cadena de suministros del Distrito de Salud 18D01?

1.2.6 Delimitación del objeto de Investigación

Delimitación de Contenidos

CAMPO: Administración

ÁREA: Gestión Estratégica

ASPECTO: Cadena de suministros- Satisfacción de los pacientes

Delimitación Temporal

La investigación se realizó en el período de febrero de 2018 a junio de 2019.

Delimitación Espacial

El presente trabajo de investigación se realizará en el Distrito de Salud 18D01

ubicado en la provincia de Tungurahua cantón Ambato.

1.3 Justificación

El trabajo de investigación es de gran **interés**, porque al igual que cualquier industria, la administración de instituciones orientadas al cuidado de la salud es priorizar la prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad, con calidez, garantizando la salud integral de la población y el acceso universal a una red de servicios, con la participación coordinada de organizaciones públicas, privadas y de la comunidad.

La investigación es **importante**, porque la estrategia de la institución se ajusta a su misión de servir al cliente estableciendo la gestión estratégica como un proceso continuo en la toma de decisiones y de interacción con los colaboradores, encontrando un equilibrio entre la satisfacción del cliente y la eficiencia. Heikkila (2002; 20) beneficiando a los pacientes con la mejora del aseguramiento de la calidad, reducción de burocracia e incremento de la competitividad.

La investigación es de **novedad**, porque a través de una encuesta se podrá medir el nivel de satisfacción de los pacientes del Distrito de Salud 18D01 al momento de recibir los medicamentos, esta necesidad surge debido a los continuos reclamos de los beneficiados al no tener un stock de medicinas, por otro lado pretendo detectar el cuello de botella en la cadena de suministros de medicinas es decir que factor está afectando a la gestión de suministros, con el propósito de incrementar la calidad de la atención en los servicios de salud en beneficio de la colectividad. Jossey – Bass (2006) “incrementar la calidad de atención sanitaria”.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Analizar la cadena de suministros como herramienta estratégica en la satisfacción de los pacientes del Distrito de Salud 18d01.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar cómo se debe manejar la cadena de suministro, para incrementar la satisfacción de los usuarios de los servicios del Distrito de Salud 18D01.
- Identificar cómo se puede mejorar la satisfacción de los pacientes en el Distrito de Salud 18d01.
- Proponer un modelo o herramienta de gestión para el manejo adecuado de la cadena de suministros del Distrito de Salud 18D01.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

En las revistas indexadas se encontraron diferentes artículos científicos relacionados al tema de investigación: “Cadena de Suministros como herramienta estratégica en la satisfacción de los pacientes en el Distrito 18 D01 Salud”, la misma que se detalla a continuación:

Autor: (Santamaria, Roselin, 2012)

Tema: Supply chain in the profile of Industrial Engineering: an approach to the state of the art.

Conclusiones:

- La aplicación de la cadena de suministros dentro de las empresas públicas y privadas permite obtener una ventaja competitiva, la misma que contribuye en su desarrollo y actualización constante para estar a la vanguardia y poder atender a las necesidades del mercado en el momento oportuno y sin ningún tipo de inconvenientes o cuellos de botella, por esta razón, es importante la inserción de profesionales en todos los negocios, estos deberán ser altamente capacitados para que analicen y desarrollen estrategias idóneas que permita dar solución a la problemática encontrada y que básicamente se da en abastecimiento de los inventarios de materias primas y productos terminados (Santamaria, Roselin, 2012).

El proceso de mejora continua en temática de cadena de suministros permite el desarrollo del talento humano de forma directa e indirecta, es decir, otorga al personal las herramientas necesarias para que puedan dar soluciones breves y oportunas a los requerimientos que puedan tener los clientes, para de esta manera satisfacer sus necesidades y posicionar a la empresa en el mercado.

Por otro lado, se encontró otro tema con el siguiente autor.

Autor: (Bautista, y otros, 2015)

Tema: Integration model of collaborative supply chain

Conclusiones:

- Las cadenas de suministros colaborativas han buscado realizar acciones conjuntas que les permitan sincronizar los eslabones, para mejorar el servicio al cliente y hacer frente a los retos de competitividad globalizada del entorno actual.
- La cadena de valor consiste en el accionar de una empresa para mejorar todos los procesos que comprenden la fabricación y comercialización de bienes y servicios, y que estos puedan satisfacer las necesidades de los clientes y hacer que la empresa sea más competitiva.

Las empresas deben aplicar un modelo de acción estratégico, enfocado en la optimización de los recursos y planes a futuros.

Con respecto a la aplicación de la cadena de suministros en una empresa se puede mencionar que el talento humano juega un papel importantísimo, debido a que son quienes están en contacto directo e indirecto con los procesos de transformación de materias primas y comercialización de bienes o productos terminados, esto significa que son quienes conocen a la empresa y al mercado y serán los responsables del cumplimiento oportuno y eficiente de todas las actividades que se realicen en la empresa y que tengan como finalidad la atención correcta de las necesidades de los consumidores.

Por consiguiente, se encontró la siguiente investigación:

Autor: (Cuatrecasas, Lluís, 2012)

Tema: Gestión de la calidad total

Conclusiones:

- Los proveedores y clientes proporcionan información valiosa para la empresa, sin embargo, el que procede de los clientes tiene mayor importancia, debido a que permite la ejecución de modelos integrados que influye en el rendimiento del negocio.
- Para definir una estrategia de gestión se debe utilizar los criterios de conocimiento eficaz, tanto en proveedores y clientes, lo que significa que para todas las empresas que buscan ser exitosas es necesario el intercambio de conocimiento, el cual se transforma en un requisito para resolver problemas y generar nuevas oportunidades.

La cadena de suministro es considerada como un conjunto de medios de distribución que tiene como objetivos esenciales: obtener materias primas, materiales, etc., de forma oportuna, transformar dichos elementos en productos intermedios y terminados de calidad; y distribuir y comercializar dichos productos en los diferentes mercados (Porter, 2011). La idea central de la cadena de suministros en base a todo lo que mencionan los autores consiste en el manejo eficaz de los recursos para evitar los cuellos de botella y que los bienes y servicios lleguen a los clientes de forma oportuna y en base a sus necesidades.

Finalmente se encontró el siguiente tema con el siguiente autor.

Autor: (Sanchez, Gutierrez , & Quitiaquez, 2006)

Tema: Visibilidad en la Cadena de Suministro

Conclusiones:

- La aplicación de la cadena de suministro dentro de las entidades públicas y privadas es algo complejo para el talento humano que interviene dentro de este proceso, es por eso que en países latinoamericanos se recomienda utilizar modelos de tipo pre y post, en los cuales es importante utilizar estrategias globales de capacitación que permita que los involucrados manejan correctamente la herramienta y por ende la satisfacción de los clientes. (Sanchez, Gutierrez , & Quitiaquez, 2006).
- Esta investigación menciona todos los factores en las cuales las empresas o negocios tienen sus fuerzas y debilidades como puntos para elaborar herramientas estrategias y tengan una oportunidad de satisfacción frente a los clientes, la cadena de suministros está conformada por tres partes: los suministros que hacen referencia al cómo, al dónde y al cuándo se requieren las materias primas o insumos, para los procesos de producción; la fabricación que consiste en la transformación de los materiales en productos terminados y; la distribución que tiene como finalidad asegurarse de que los productos terminados se comercialicen en el mercado, para lo cual se emplean canales de distribución. Como se mencionó gracias a la correcta aplicación de una cadena de suministros permitirá un desempeño óptimo de la empresa y podrá atender las nuevas necesidades de los consumidores.

- La cadena de suministros es un proceso por el cual las empresas pueden guiarse para satisfacer las necesidades de los clientes, después de varios procesos hasta que llegue al consumidor final a través de una red ya sea de suministro, fabricación o distribución. Básicamente, una cadena es una presentación grafica de los pasos por los cuales pasa la fabricación y comercialización de un bien o servicio, hasta llegar al consumidor final, en la cual se pueden detectar falencias dentro de alguno de los eslabones, el cual deberá ser corregido para que no se vea perjudicada la calidad del servicio y por ende la atención a los clientes.

Contar con un modelo estratégico ayudara a las empresas a obtener los resultados que se plantearon al inicio del año, además, permitirá realizar modificaciones acordes a la consecución de los mismos. Por consiguiente, lo que se pretende mediante los documentos mencionados es tener una idea clara sobre los sistemas de cadenas de suministros, lo cuales ayudan a formar herramientas estratégicas para abastecer de productos a los centros de salud, y por ende lograr la satisfacción de todos los pacientes que recurren a cada unidad operativa (Ballou, 2012).

2.2. Fundamentación filosófica

La presente investigación se basa en el paradigma crítico – propositivo, que se fundamenta en las siguientes razones:

El pensamiento crítico propositivo se basa encontrar respuestas o alternativas de solución, en base a la opinión de profesionales; se considera como critico debido a que cuestiona los esquemas, procesos y/o variables, para determinar sus componentes o elementos más relevantes o que puedan generar un estado no deseado o problemática en un grupo o lugar determinado y; es propositivo ya que busca y plantea rutas o alternativas de solución a un problema detectado y que requiere ser corregido (Biagini & Roig, 2014).

2.3. Fundamentación Legal

Dentro de la Constitución de la República del Ecuador de la sección octava “Ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales”, expone lo siguiente:

Art. 385.- El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad:

1. Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos.
2. Recuperar, fortalecer y potenciar los saberes ancestrales.
3. Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyen a la realización del buen vivir.

Art. 386.- El sistema comprenderá programas, políticas, recursos, acciones, e incorporará a instituciones del Estado, universidades y escuelas politécnicas, institutos de investigaciones públicos y particulares, empresas públicas y privadas, organismos no gubernamentales y personas naturales o jurídicas en tanto realizan actividades de investigación, desarrollo tecnológico, innovación y aquellas ligadas a los saberes ancestrales.

El estado, a través del organismo competente, coordinará el sistema, establecerá los objetivos y políticas, de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo, con la participación de los actores que lo conforman.

Art. 387.- Será responsabilidad del Estado:

1. Facilitar e impulsar la incorporación a la sociedad del conocimiento para alcanzar los objetivos del régimen de desarrollo.
2. Promover la generación y producción de conocimiento, fomentar la investigación científica y tecnología, y potenciar los saberes ancestrales, para así contribuir a la realización del buen vivir, al sumak kawsay.
3. Asegurar la difusión y el acceso a los conocimientos científicos y tecnologías, el usufructo de sus descubrimientos y hallazgos en el marco de lo establecido en la Constitución y La Ley.
4. Garantizar la libertad de creación e investigación en el marco del respeto a la ética, la naturaleza, el ambiente, y el rescate de los conocimientos ancestrales.

5. Reconocer la condición de investigador de acuerdo con la ley.

Art. 388.- El estado destinará los recursos necesarios para la investigación científica, el desarrollo tecnológico, la innovación, la formación científica, la recuperación y desarrollo de saberes ancestrales y la difusión del conocimiento. Un porcentaje de estos recursos se destinará a financiar proyectos mediante fondos concursales. Las organizaciones que reciban fondos públicos estarán sujetas a la rendición de cuentas y al control estatal respectivo.

2.4. Categorías fundamentales

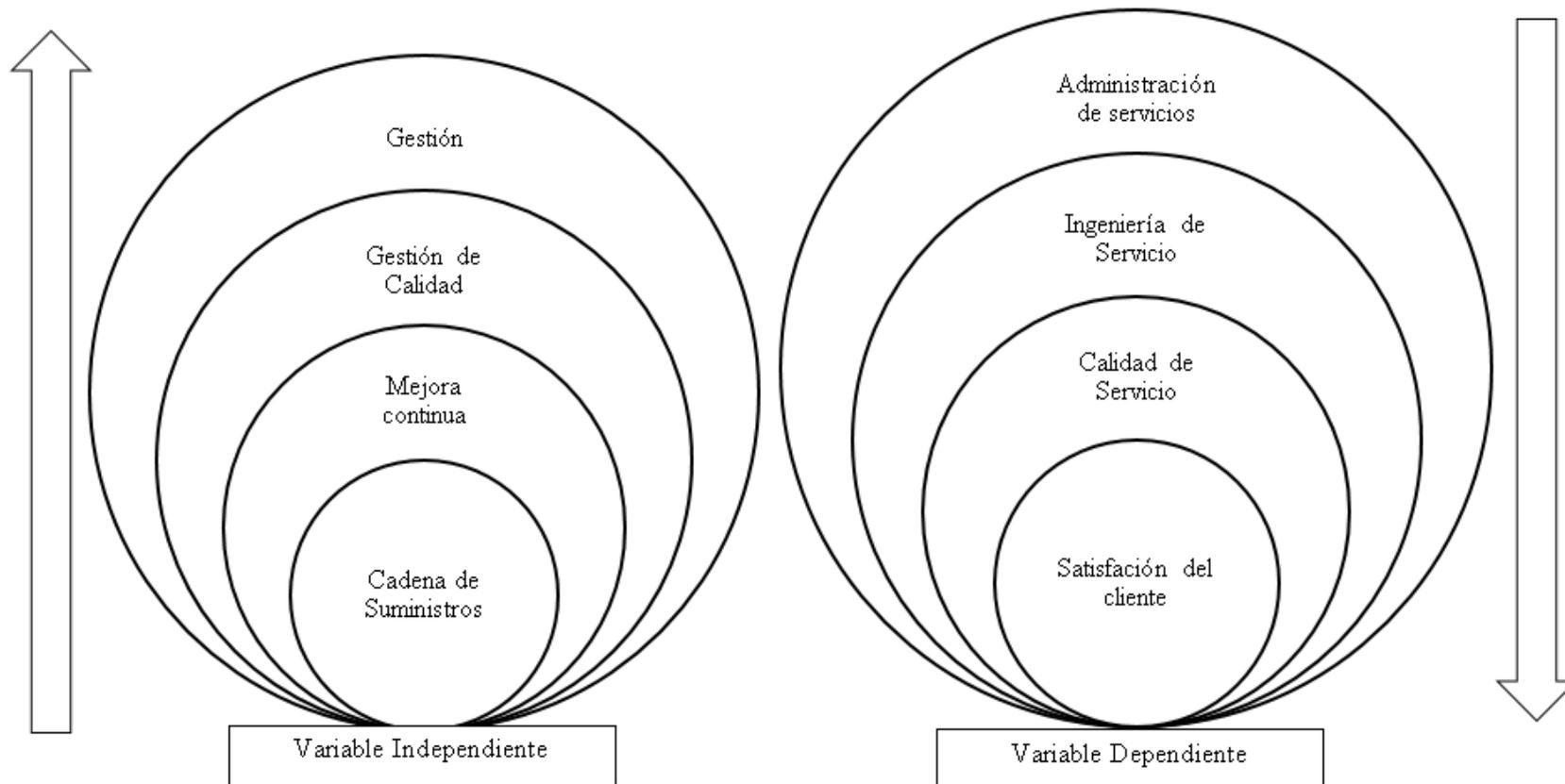


Grafico No. 1: Categorías Fundamentales
Elaborado por: Pazmiño, Cristina (2019)

Constelación de Ideas de la Variable Independiente

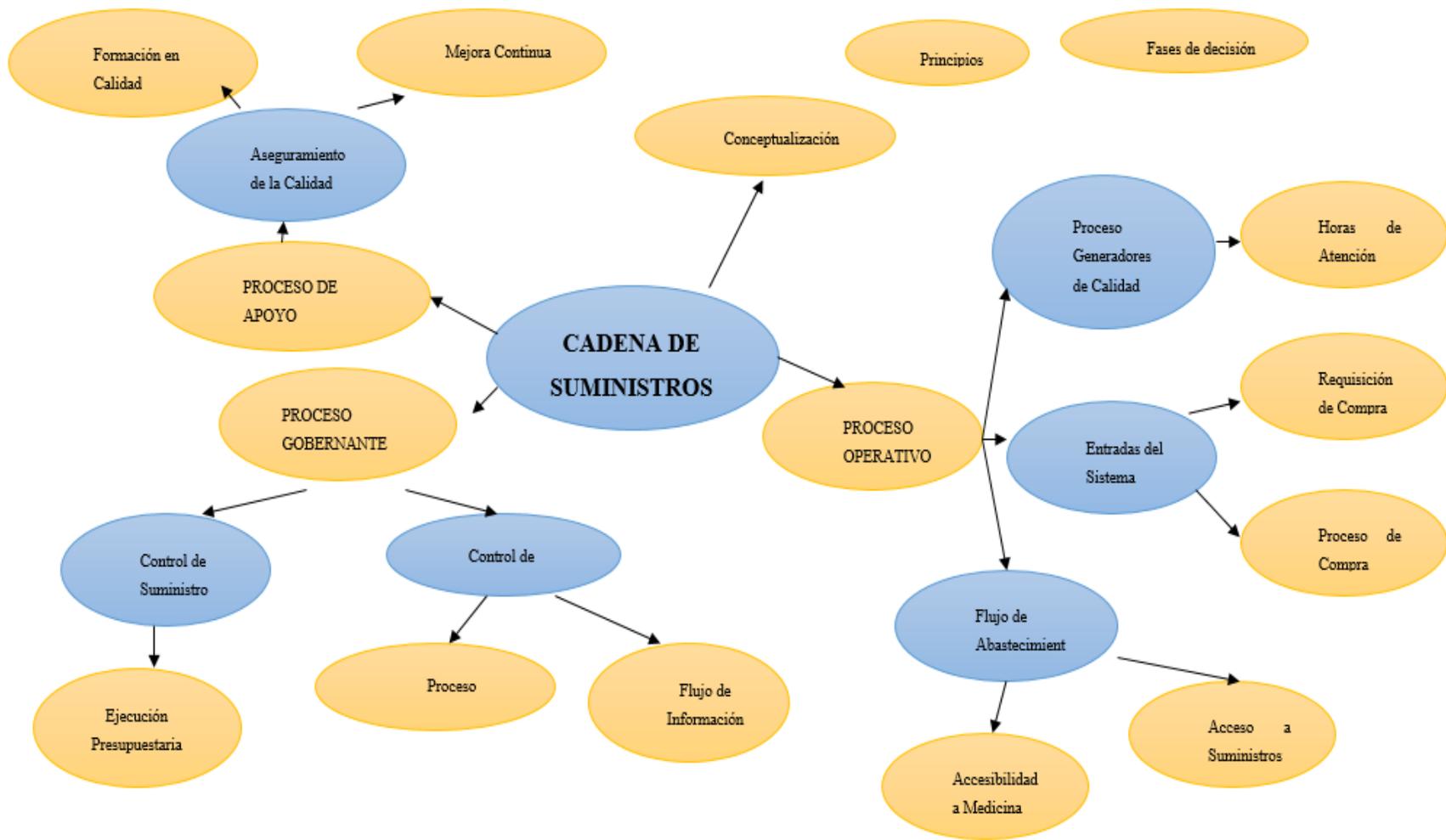


Gráfico No. 2: Constelación de Ideas de la Variable Independiente
Elaborado por: Pazmiño, Cristina (2019)

Constelación de Ideas de la Variable Dependiente

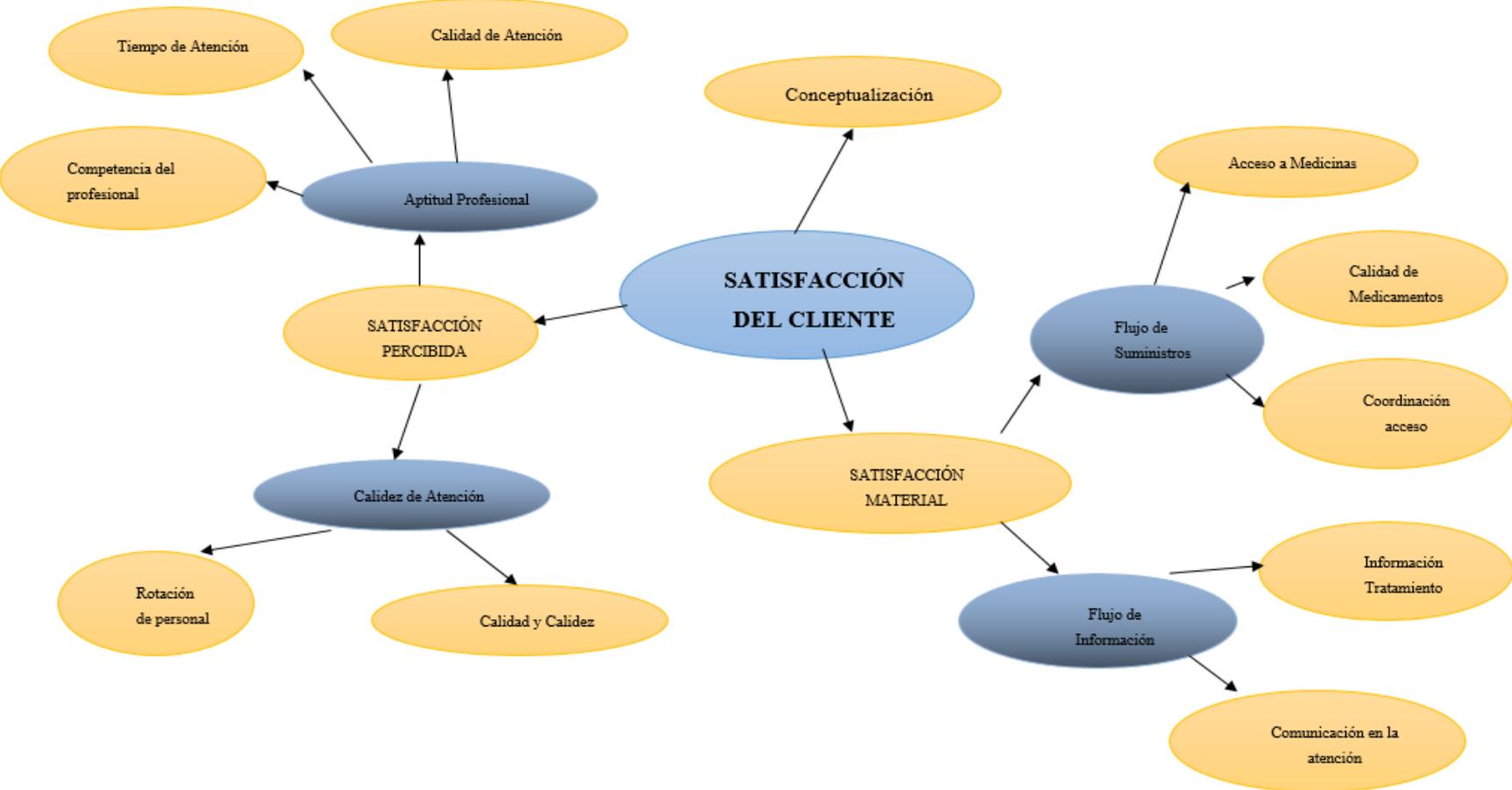


Grafico No. 3: Constelación de Ideas de la Variable Dependiente
 Elaborado por: Pazmiño, Cristina (2019)

Fundamentación Teórica de la Variable Independiente

Cadena de Suministros

Conceptualización

“La actividad que gestiona el flujo de información, dinero y materiales a través de la empresa extendida, desde el proveedor hasta el cliente, pasado por los silos funcionales de la empresa” (Slone, Dittman, & Mentzer, 2012, pág. 13). Se entiende por cadena de suministros a la gestión de los recursos que dispone una empresa para fabricar un producto o comercializar un servicio de forma que se satisfaga las necesidades de los clientes y de la empresa.

La cadena de suministro está comprendida por todos los involucrados directos e indirectos en la satisfacción de los clientes. Incluye a los fabricantes, proveedores, transportistas, almacenistas, vendedores e inclusive a los consumidores. Abarca todas las actividades que se realizan para la recepción y cumplimiento de las peticiones de los clientes. (Chopra & Meindl, 2013).

La satisfacción de las necesidades del cliente final se logra mediante los flujos material, de información y financiero, que se establecen a través de la cadena desde los proveedores originales hasta el último consumidor, requiriendo esto de un determinado nivel de cooperación e integración entre los participantes en la cadena.

Principios

En base al portal (Supply Chain Solution Perú, 2015) y (Zamarripa, 2008) los principios de la cadena su suministro son 7:

a. Adaptar la cadena de suministro de las necesidades del cliente:

Básicamente consiste en segmentar el mercado en base a las características de un grupo de personas. Esto permite a las empresas diseñar productos y servicios que satisfagan las necesidades que en ese momento estén vigentes en el mercado. Además, reducen el riesgo de pérdidas económicas a causa de poca aceptación de la marca.

Para que la cadena sea eficiente se debe agrupar a los clientes en base a sus requerimientos y tipo de empresa.

b. Red Logística Personalizada

Se debe adecuar la red de logística a los requerimientos de servicio y a la rentabilidad de cada uno de los segmentos.

c. Alinear el Planeamiento de la demanda al otro lado de la cadena de suministro

Formula la necesidad de prestar atención a las señales del mercado y alineación de la planeación de la demanda con la cadena de suministros, asegurando pronósticos consistentes para la asignación de los recursos. En este punto se debe planificar las ventas y procesos de producción para que cubran toda la cadena, para eso se busca realizar un diagnóstico oportuno de los cambios de la demanda y así detectar los patrones de cambio que se puedan provocar por condiciones externas a la empresa.

d. Diferenciar los productos cerca del cliente

Busca la diferenciación del producto en el mercado.

e. Outsourcing Estratégicamente

Se debe manejar estratégicamente las fuentes de suministro, para eso se trabaja conjuntamente con los proveedores principales para lograr la reducción de algunos costos de materias y servicios, el beneficio puede ser bilateral, es decir, para la empresa y el proveedor.

f. Desarrollar TI que soportan la toma de decisiones Multi-Nivel

Apoyarse en la tecnología hace que la cadena sea más efectiva, debido a que se convierte en un soporte de múltiples niveles para la toma de decisiones en la que se puede visualizar el flujo de productos, servicios, información, fondos.

g. Adoptar Ambos indicadores financieros y de Servicio

Toda herramienta debe ser medida para conocer su desempeño. Los sistemas de medición en las cadenas de suministro permiten monitorear el funcionamiento de las mismas. A continuación, se enlista las variables que deben ser coordinadas por la cadena de suministros para que esta sea eficiente y no tenga ningún tipo de inconvenientes su ejecución:

- | | |
|--------------------|---------------------------|
| i. Capacidades | vii. Diseños de productos |
| ii. Demanda | viii. Volumen de entrega |
| iii. Inventarios | ix. Calidad |
| iv. Ciclo o plazos | x. Inversiones |
| v. Costos | xi. Servicio al cliente |
| vi. Tecnologías | |

Fases de decisión

Una cadena de suministros exitosa demanda de muchas decisiones que se relacionan con el flujo de información, productos y fondos. Estas decisiones deben tomarse para lograr un superávit de la cadena. Dependiendo de la frecuencia de la decisión y el periodo las decisiones pueden clasificarse en tres categorías, a continuación, se describen cada una de ellas:

a. Estrategia o diseño de la cadena de suministro

En esta etapa la empresa deberá tomar la decisión de cómo va a estructurar la cadena de suministros, además, se decidirá la distribución de los recursos, los procesos que se llevaran a cabo, entre otros, los bienes que se van a producir o almacenar en las diferentes ubicaciones, el transporte disponible para cada ruta de envío y el tipo de sistema de información que se va a usar. En síntesis, la configuración adecuada de la cadena de suministros apoya en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa e incrementa su propio superávit (Chopra & Meindl, 2013).

b. Planeación de la cadena de suministro

Este tipo de decisiones se las debe tomar en un lapso de tres meses o un año, por consiguiente, la configuración de la cadena de suministros de esta fase estratégica es fija. Se caracteriza por que durante esta etapa se establecen restricciones que deben aplicarse en la planeación, es necesario que se incluya un escenario negativo, es decir, las dificultades que se pueden presentar como por ejemplo reducción de la demanda, las tasas de cambio de divisas, la competencia, entre otras, para de esta forma prever medidas correctivas y preventivas según sea el caso. (Chopra & Meindl, 2013).

c. Operación de la cadena de suministro

En esta fase, la toma de decisiones es semanal o diaria, y se las realiza en base a los pedidos de cada cliente. En cuanto a las operaciones la configuración de la cadena de suministros es fija y obligatoriamente las políticas de planeación deben estar ya establecidas. La finalidad que se persigue en esta etapa es manejar los pedidos entrantes de los clientes de manera eficiente. (Chopra & Meindl, 2013).

PROCESO OPERATIVO

Dentro del proceso operativo se debe tomar en consideración la implementación de sistemas de consulta on-line para que el cliente se pueda sentir satisfecho por el servicio, por otro lado, los datos que tengan relación con las actividades operativas como son los proveedores, formas de pago, tiempo de servicio, entre otros, se ingresarán en la base de datos con el fin de alimentar los datos y obtener una información confiable para los futuros procesos operativos. (Lozano & Tamayo, 2016).

El proceso operativo no puede entenderse únicamente como un conjunto de técnicas racionales al servicio de un objetivo único, sino que se concibe como una adaptación de la organización a un entorno complejo y dinámico tanto en los medios de que dispone como en la forma de conseguir y compatibilizar los diversos objetivos (De Gregorio, 2012, pág. 8).

Conforme evolucionan las necesidades y la demanda de los consumidores, las empresas deben establecer o diseñar herramientas de gestión estratégica, que permitan que los bienes y servicios que comercializan cumplan los objetivos para los cuales fueron fabricados, es decir, satisfacer necesidades, crear una relación

empresa-consumidor, atraer clientes y posicionar una marca el mercado.

El proceso operativo de una empresa requiere obligatoriamente de la participación e integración de todos los miembros de la empresa. De acuerdo con Romo & Marquéz (2014), “la gestión estratégica es realmente una habilidad y una responsabilidad que debe poseer cada miembro de la organización en función gerencial” (p.270).

El proceso operativo de las organizaciones consta de tres fases, a continuación, en la ilustración se muestra el esquema:

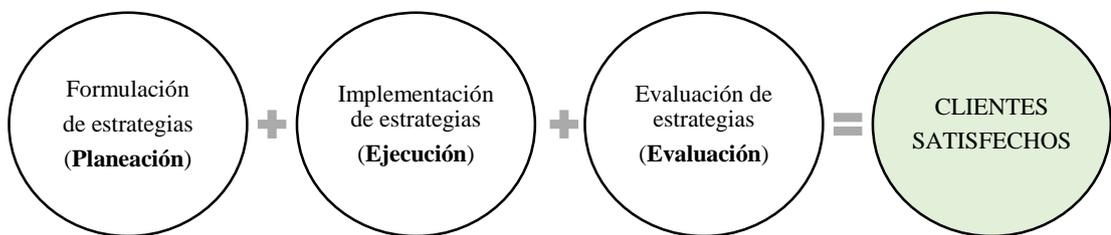


Gráfico No. 4: Gestión Estratégica Organizacional
Fuente: (Peralta, 2013)

En conclusión, la gestión estratégica de las empresas si se la ejecuta de manera correcta, otorga la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes.

Proceso Gobernadores de calidad

Se entiende por calidad “al conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario” (Cuatrecasas & Gonzáles, 2017). Básicamente, la calidad son propiedades inherentes de los bienes que permiten valorizarlos, es decir, en base a los beneficios obtenidos los consumidores crean un concepto positivo o negativo de la marca dependiendo cual sea el caso.

Para que una empresa ofrezca bienes y servicios de calidad deberá adaptarse a las siguientes exigencias de conformidad con lo expuesto por Cuatrecasas (2012):

- a) Ajustarse a las necesidades y requerimientos de los consumidores. La auténtica calidad supone, hoy más que nunca, que el producto o servicio este

totalmente concebido y desarrollado para satisfacer lo que el consumidor espera de él; b) Organización y medios de producción materias (adecuados y suficientes) y humanos (motivados y formados), de manera que toda la organización este comprometida con la calidad y que sus procesos estén orientados al cliente y sus necesidades y; c) Minimización competitiva de costes y tiempo de entrega del producto o servicio (p.579).

En base, a las exigencias en el tema de calidad, las empresas que buscan garantizar bienes y servicios de calidad, indiscutiblemente deberán realizar actividades que les permitan gestionar adecuadamente los recursos con los que disponen, para lograr dicho fin y ser más competitivos. Cuatrecasas (2017) propone el siguiente esquema de técnicas de diseño para la calidad y su interrelación:

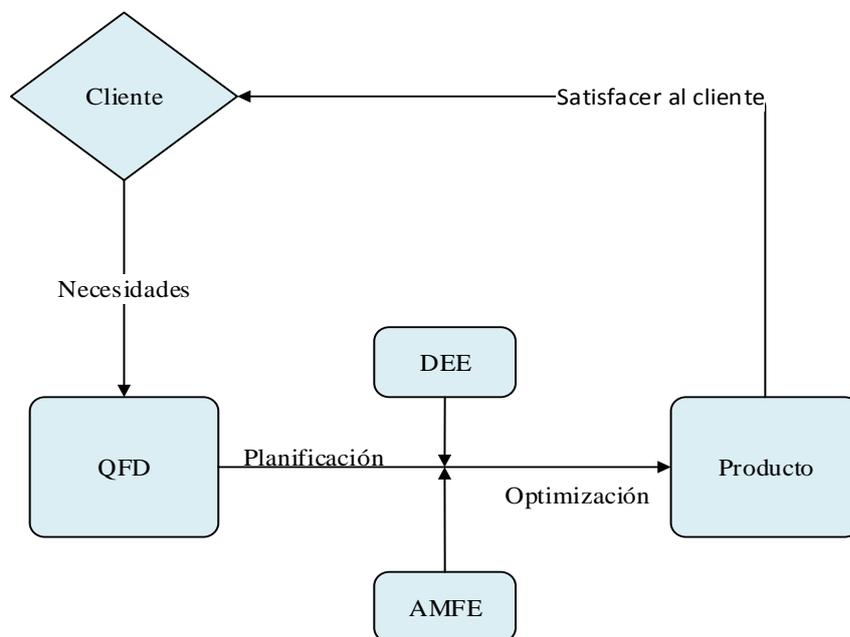


Gráfico No. 5: Técnicas de diseño para la calidad y su interrelación
 Fuente: (Cuatrecasas & Gonzáles, Gestion integral de la calidad, 2017)

En el grafico 5, se muestran las tecnicas de calidad mas destacadas que son QFD, DEE y AMF. De acuerdo al esquema, la introduccion de un bien o servicio parte de las expectativas de los consumidores, y son las necesidades del mercado las que deben convertirse en especificaciones internas para las funcionalidades de los productos.

Tabla No. 1: Técnicas de calidad

Técnica	Descripción	Fuente
QFD	Es una metodología de planeación que introduce	(Mireles, 2012, pág. 8)

(Quality function deployment)	el control de calidad en la etapa del diseño/desarrollo de un producto o servicio; es un mecanismo formar para asegurar que la “voz del consumidor”	
DEE (Diseño Estadístico de Experimentos)	Es una herramienta de optimización de diseños que permite reducir la viabilidad de los factores que intervienen en el diseño del producto y del proceso, y del cual se obtiene productos de gran robustez y procesos capaces y controlables.	(Cuatrecasas & Gonzáles, 2017)
AMFE (Análisis Modal de Fallos y Efectos)	Es un método dirigido a lograr el aseguramiento de la calidad mediante un análisis sistemático de modos de fallos potencialmente concebibles dentro de un producto o proceso.	(Pacheco, 2014, pág. 18)

Elaborado por: Pazmiño, Cristina (2019)

Las técnicas que se muestran en la tabla 1, son herramientas que permiten garantizar que los productos o servicios de las empresas sean de calidad. No obstante, depende exclusivamente de cada empresa adaptar dichas herramientas en base a sus necesidades o capacidades.

Además, de acuerdo con Camisón , Cruz, & Gonzáles (2006) la gestión de la calidad es un conjunto de variables relevantes que se emplean para poner en marcha una serie de principios que guían el accionar organizativo, las prácticas que son las actividades que ejecutan los principios, y las técnicas que tienen el objetivo de hacer efectivas las practicas. Sin embargo, los autores también mencionan que existen dos tipos de causas que perjudican la calidad de los bienes o servicios, estas son:

Tabla No. 2: Causas comunes y especiales de No Calidad

Causas comunes	Causas especiales
<ul style="list-style-type: none"> • Diseño deficiente del producto. • Instrucciones deficientes y mala supervisión. • No suministrar a los trabajadores información estadística que les indique donde podrían mejorar su rendimiento y la uniformidad del producto. • Selección de materiales inadecuados. • Malas condiciones de trabajo. • Falta de criterio en la dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de conocimiento o habilidades de los trabajadores. • Falta de atención o de diligencia de los trabajadores. • Conflictos laborales o sabotajes de los empleados. • Lotes inadecuados de materiales.

Fuente: (Camisón , Cruz, & Gonzáles, 2006)

En cuanto, a la calidad que buscan las empresas de producción los autores elaboraron un esquema de procesos para gestionar adecuadamente esta variable en

base a la trilogía de la calidad, a continuación, se muestra lo mencionado en la siguiente tabla:

Tabla No. 3: Procesos para la gestión de calidad según la “trilogía de la calidad”

Planificación de calidad	Control de calidad	Mejora la calidad
Establecer metas de calidad	Elegir elementos de control	Probar la necesidad
Identificar a los clientes	Elegir unidades de medida	Identificar proyectos
Descubrir necesidades de los clientes	Establecer metas	Organizar equipos por proyectos
Desarrollar características de productos	Crear un sensor	Diagnosticar causas
Desarrollar características de procesos	Medir el desempeño real	Proporcionar remedios, probar que los remedios sean efectivos
Establecer controles de procesos, transferir operaciones	Interpretar la diferencia	Manejar las resistencia al cambio
	Actuar contra la diferencia	Controlar para mantener ganancias

Elaborado por: (Camisón , Cruz, & Gonzáles, 2006)

Con respecto a la calidad de las empresas de servicios, la diferencia más importante con relación a las de producción, es que en este tipo de negocios la atención está centrada exclusiva en los clientes y como se los atiende. En base a lo expuesto por Hernández, Nogueira, Medina, & Marqués (2013), la gestión de procesos son el conjunto de actividades interrelaciones, decisiones y actividades que requieren insumos e implican valor añadido, con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente y los objetivos de la organización.

Para mejorar la gestión de los procesos de una empresa se recomienda tener en consideración los siguientes elementos:

- a) La variabilidad y repetitividad: aquellos procesos más inestables;
- b) los clientes: en función de sus expectativas;
- c) los términos que describen un proceso: entradas y salidas, proveedores, clientes y otros grupos de interés;
- d) el consenso en centrar el análisis en los procesos clave o relevantes,;
- e) la aplicación sistemática del benchmarking;
- f) la utilización de indicadores que permitan la medición, el análisis de la evolución;
- g) la representación gráfica, como paso necesario para entender los procesos a partir de la visualización y análisis de las interrelaciones existentes entre las distintas actividades que lo conforman, así como identificar los subprocesos comprendidos (Hernández, Nogueira, Medina, & Marqués, 2013, págs. 740-741).

Otra diferencia que se puede mencionar es que los servicios tienen sus propios criterios de evaluación, que permiten conocer como los consumidores ven a una marca en base a experiencias pasadas. A continuación, se enlistan dichos criterios de acuerdo con lo expuesto por (Cuatrecasas & González, 2017):

1. Elementos intangibles: entre estos se pueden mencionar, apariencia de las instalaciones de la empresa o institución.
2. Fiabilidad: pone en consideración las habilidades del proveedor del servicio para hacerlo de manera fiable y oportuna.
3. Capacidad de respuesta: es la predisposición de ayudar a los clientes de manera ágil y rápida.
4. Profesionalidad: trata sobre las habilidades y capacidades necesarias para brindar un servicio en específico.
5. Cortesía: es la atención, consideración y respeto con la que el personal trata a un cliente.

En síntesis, el modelo SERVQUAL, permite en base a las 5 dimensiones y la escala de Likert, medir la calidad del servicio que ofrece una empresa a sus consumidores, cabe recalcar, que cada organización debe realizar adaptaciones del modelo en base a sus necesidades y requerimientos, es decir, no es un metodología fija para todo tipo de negocio, obligatoriamente, los encargados de aplicarlas deberán estudiar minuciosamente el objetivo que pretende alcanzar la implementación de SERVQUAL y de acuerdo a ese ir elaborando los Ítems del cuestionario.

Horas de atención

Atiende a todo lo relacionado con la distribución de los servicios y/o los productos, desde la expedición hasta su recepción por parte del cliente/consumidor. Implica también la gestión de stocks, el diseño y la ejecución de estrategias de distribución, los procesos de logística inversa (en los casos que requieran de ella) y la colecta de datos relevantes para la evaluación de la satisfacción del cliente/consumidor, dado que son los agentes implicados en esta fase los que establecen y mantienen un mayor contacto directo con el público (Business School, 2014).

Entradas del sistema

El proceso o etapas de gestión de la cadena de suministro para las entradas del sistema están integrados por las siguientes fases:

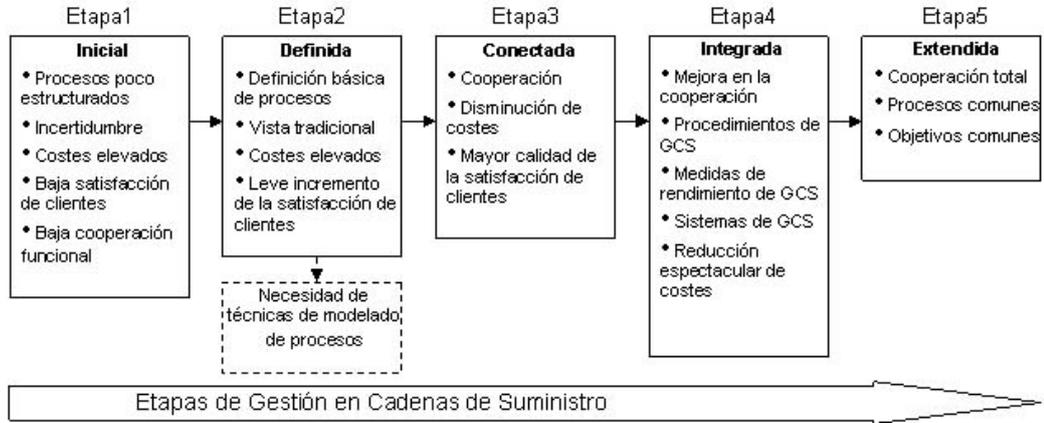


Gráfico No. 6: Etapas de Gestión en la Cadena de Suministros
Fuente: (Sanchis, Poler, & Ortiz, 2009)

Requisición de compra

Controla la mayor parte de las existencias, gestiona entre 60 y 70% de los costos, es la base para segmentar ingresos a atrevas de ofrecer una disponibilidad de un producto sobresaliente, y gestión la mayoría de activaos fijos de la empresa (p.15).

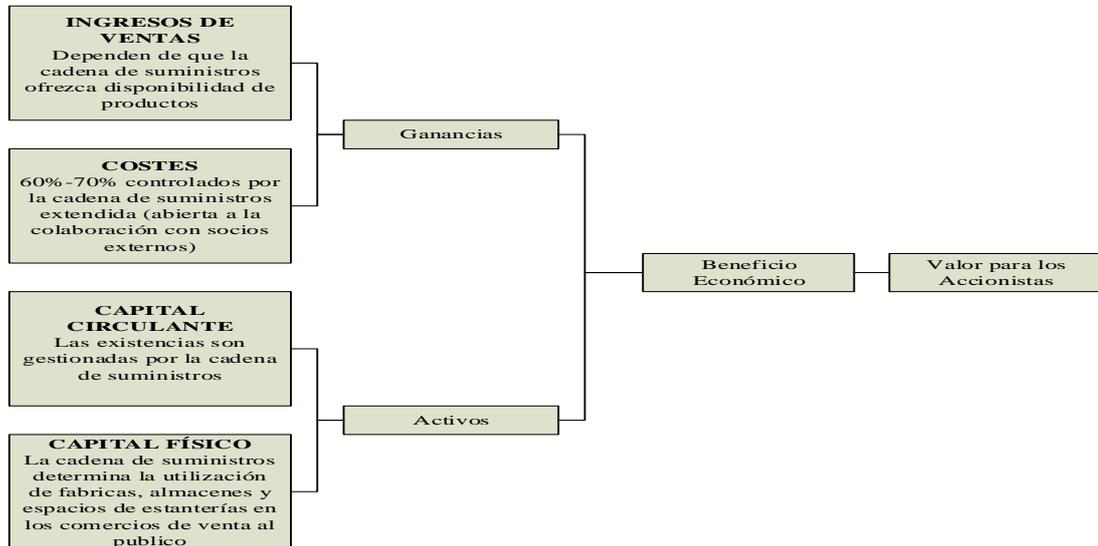


Gráfico No. 7: Beneficios económicos de la cadena de suministros
Fuente: (Slone, Dittman, & Mentzer, 2012)

De acuerdo con Basu (2017), otros beneficios que proporciona la cadena de suministros son los siguientes:

a) Flexibilidad

La gestión oportuna de la cadena de suministros, permite a las empresas responder de forma inmediata a los acontecimientos externos, entre las cuales se pueden mencionar las acciones de la competencia y los cambios en las necesidades de los clientes. Esta herramienta proporciona información que ayuda a anticiparse a los movimientos que se dan en el mercado.

b) Gestión de inventario

La cadena de suministros mejora considerablemente la gestión de los inventarios de una empresa, debido a que permite conocer la condición del stock y evitar condiciones de saturación o desabastecimiento. El beneficio que da en este ámbito, es que en caso de que se identifique que existe un exceso en los inventarios, se tomen las medidas correctivas de manera inmediata y se evite incurrir en costos de almacenamiento u obsolescencia de los productos.

c) Margen de ganancia

Tanto la flexibilidad operativa y la correcta gestión de los inventarios desencadenan una estructura de costos más bajos, por ende, el margen de ganancia es mayor. Si se mejoran los procesos de la empresa y se hacen más eficientes el resultado se verá reflejado en los ingresos económicos, a menor margen de error mayores será el beneficio económico que se genere.

d) Consideraciones

La cadena de suministro se constituye en sistemas de alerta, es decir, en caso de algún inconveniente con alguno de los involucrados se pueden tomar los correctivos necesarios, por ejemplo, si un proveedor presenta problemas de liquidez, sus clientes son alertados y pueden buscar medios alternos para evitar que esto les perjudique en sus procesos de producción o comercialización de bienes y servicios.

Según Vázquez (2016) los beneficios de emplear una cadena de suministro en una empresa son los siguientes:

Tabla No. 4: Beneficios de la cadena de suministros

Incremento de las ventas

- Mediante el aprovechamiento de análisis de precios, en la optimización de la disponibilidad de la plataforma, el rango macro y optimización del espacio, la segmentación de clientes y la optimización de la promoción: el crecimiento de ingresos hasta en un 5.2%

Aumentar ganancias brutas

- Mediante el aprovechamiento de marketing y campañas de análisis, optimización de rebajas, análisis de prevención de pérdidas y la optimización de múltiples canales: aumento hasta de un 5.15% en la utilidad bruta.

Reducción de costos de operación

- Mediante el aprovechamiento de la productividad del personal y la utilización, adquisición y análisis del costeo basado en actividades: reducción de costos de operación hasta en un 30.5%

Reducción del capital de trabajo

- Mediante el aprovechamiento de previsión y el capital de abajo: hasta un 30.5% de reducción del capital de trabajo.

Fuente: (Vázquez, 2016)

Es necesario mencionar que los beneficios que se obtienen de una cadena de suministro no son gratis, debido a que representan retos y dificultades para que sean realizados de manera correcta.; adicionalmente, la empresa deberá contar con la capacidad de responder de manera ágil a las situaciones imprevistas que puedan ocurrir como por ejemplo escasez de insumos, problemas en el transporte de productos terminados, cambios de tipo monetario, entre otros (Rodriguez, 2017).

Proceso de compra

Incluye los procesos de estudio de mercado y la selección de proveedores, las compras y la gestión de los pagos, el mantenimiento de las relaciones con los mismos proveedores, las negociaciones de ofertas, reportes y cumplimiento de objetivos, y el suministro de los materiales adquiridos a la cadena de producción. Su desempeño depende directamente, entre otros factores, de las previsiones de venta, de la planificación estratégica de la producción y de la gestión de stocks (Business School, 2014).

Administración de las Relaciones con Proveedores o *Supplier Relationship Management* - SRM)

- Selección y evaluación de proveedores
- Negociación de contratos
- Compras

Administración de la Cadena de Suministro Interna o *Internal Supply Chain Management* - ISCM

- Planificación estratégica
- Planificación de la demanda
- Planificación del abasto

Administración de las Relaciones con Clientes o *Customer Relationship Management* - CRM

- Marketing
- Fijación de precios
- Ventas
- Atención al cliente

Flujo de abastecimiento

La cadena de abastecimiento surge de aquella incapacidad de control del canal de flujo que se da por parte de una sola institución y por lo tanto, esta pérdida de control es motivada mediante la globalización de los mercados.

Según Hassan (2014) dentro del flujo de abastecimiento de las cadenas de suministros son las que se enlistan a continuación:

- a. Es dinámica e implica el flujo de manera constante de la información, los productos y los fondos entre las diferentes fases.
- b. El cliente es parte primordial, debido a que las cadenas de suministros tienen como propósito fundamental satisfacer las necesidades del mercado.
- c. Se encuentran involucrados flujos de información, productos y fondos.

Acceso a suministros

En base a lo expuesto por (Hassan, 2014) las funciones de la cadena de suministro

se resumen en el siguiente cuadro:

Tabla No. 5: Funciones de la cadena de suministro

Función	Descripción
Administración del Portafolio de Productos y Servicios (PPS)	Es la oferta que la empresa hace al mercado. Toda cadena se diseña y ejecuta para dar soporte a esta oferta.
Servicio a Clientes (SAC)	Conecta las necesidades del cliente con la producción de la empresa. SAC, pasa sus instrucciones directamente a Distribución; si hay que producir las pasa a Control de Producción, etc.
Control de Producción (CP)	De acuerdo con las políticas de servicio de la compañía y de la Administración de la Demanda, se programa la producción interna y, por ende la actividad de abastecimiento de materias primas e insumos.
Abastecimiento (Aba)	Se encarga de proveer los insumos necesarios para satisfacer las necesidades de producción, cuidando tiempos de entrega y niveles de inventario de insumos.
Distribución (Dis)	Se encarga de custodiar insumos y producto terminado, hacerlo llegar a los Clientes y/o a su red de distribución.

Elaborado por: Pazmiño, Cristina (2019)

Debe quedar bien en claro que la cadena de suministros no trabaja de manera aislada, es decir, integra todas las funciones para que esta sea eficiente y se pueda obtener el mayor beneficio para las empresas.

Accesibilidad a medicina

Para lograr una mejor accesibilidad a la medicina y en concordancia con lo expuesto por Slone, Dittman, & Mentzer (2012), se debe considerar lo siguiente:

Primero: Impulsar la tasa de cumplimiento de pedidos de los clientes, reduciendo la cantidad de productos fuera de stock y generar mayores ingresos para la empresa.

Segundo: Lograr que el cumplimiento del primer objetivo se lo haga de manera que los niveles de existencias se mantengan bajos, para que de esta manera se mejore el flujo de caja.

Tercero: Conseguir una excelente productividad de los costos para incrementar los márgenes de beneficios económicos para la empresa. Estos tres objetivos, serán medidos en porcentajes, y será decisión exclusiva de cada una de las empresas el incremento que desean alcanzar en el corto, mediano y largo plazo.

La efectividad de todas estas decisiones fue positiva, evidenciando la importancia que tiene la cadena de suministros en las empresas, sin embargo, los métodos aplicados no pueden ser útiles para todo tipo de empresa. Por último, en lo que respecta a los objetivos de la cadena de suministro se mencionará también lo expuesto por (Zamarripa, 2008) que indica que los objetivos de esta metodología son los siguientes: “1) Promover un adecuado servicio al consumidor final; 2) La entrega de los productos en tiempo, forma y calidad; 3) Capacidad de entrega de la variedad de los productos; 4) Balance adecuado”. Estos cuatro simples literales enmarcan todo lo que busca la cadena de suministros.

PROCESO GOBERNANTE

Estos procesos son aquellos que poseen relación con la vida de una organización, basándose de esta manera en sus principios estratégicos para un mejor resultado.

Una cadena de suministros está conformada por tres partes:

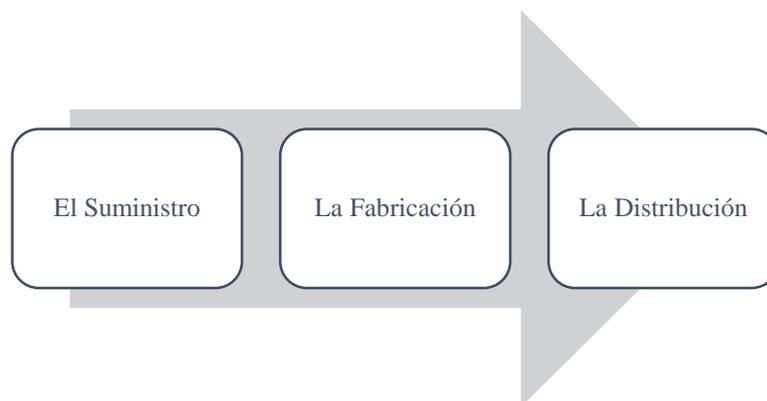


Gráfico No. 8: Partes de una Cadena de Suministros
Fuente: (Zamarripa, 2008)

En donde:

El suministro: “cómo y de dónde obtenemos las materias primas” (Pastrana, 2013).

La fabricación: “convertir dichas materias primas en productos terminados” (Pastrana, 2013).

La distribución: “traslada el producto final hasta los comercios, factorías y lugares de venta para que pueda ser adquirido por el consumidor” (Pastrana, 2013).

Como se ha mencionada a lo largo de la investigación, la cadena empieza con los proveedores y termina con los clientes. Los proveedores están eslabonados por la demanda de los consumidores, así también por los intercambios materiales e informáticos en un proceso logística, que va desde la adquisición de materias primas hasta la entrega del producto terminado (Zamarripa, 2008).

Control de suministro

“Se trata de una estructura centralizada en la que todos los pedidos se realizan de forma coordinada. Todos los agentes implicados transmiten información a tiempo real, dando a conocer la situación de sus inventarios, ventas, etc.” (Goikolea, 2014).

Consiste en una estructura logística centralizada, en la cual todos los miembros efectúan pedidos de modo coordinado. Los miembros se transmiten información en tiempo real sobre sus niveles de inventario, productos en tránsito y datos de ventas al consumidor. El proveedor emite las órdenes de producción en función de la demanda del mercado y considerando todos los inventarios de la cadena como un único inventario (Vilana, 2011, pág. 9).

“La cadena sincronizada es el método más efectivo para eliminar el efecto látigo, permitiendo alcanzar una estabilidad de los inventarios y simultáneamente altos niveles de satisfacción del cliente” (Cannella S. , Ciancimino, Framinan, & Disney, 2010, pág. 145).

Ejecución presupuestaria

Se entiende por ejecución presupuestaria a:

La planificación, organización y control de las actividades de la cadena de suministro. En estas actividades está implicada la gestión de flujos monetarios, de productos o servicios de información, a través de toda la cadena de suministro, con el fin de maximizar, el valor del producto/servicio entregado al consumidor final a la vez que disminuimos los costos de la organización (Zamarripa, 2008).

De acuerdo con (Camacho, Gómez, & Monroy, 2012), la ejecución presupuestaria debe hacerse desde el siguiente esquema:

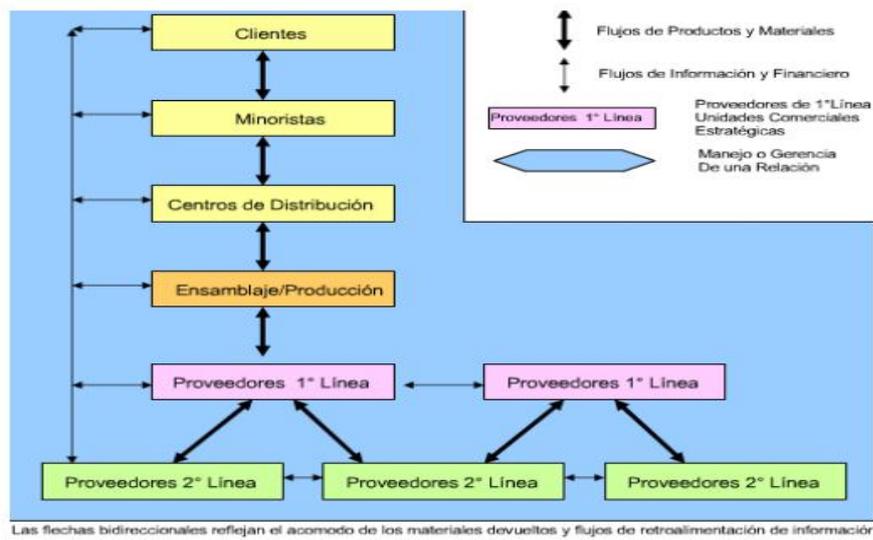


Gráfico No. 9: Manejo de la Cadena de Suministros
 Fuente: (Camacho, Gómez, & Monroy, 2012)

La ejecución presupuestaria es la “búsqueda de los insumos necesarios (materias primas, piezas y bienes de capital), conversión de los mismos en productos terminados y envío de éstos a los destinos finales correspondientes” (Kotler & Keller, 2012). En definitiva, manejar adecuadamente la cadena de suministros es vital para que la empresa sea competitiva en todos sus niveles y pueda satisfacer las necesidades de los clientes.

Control de flujo

Aquí entran en juego desde las actividades propias del departamento comercial y la fuerza de ventas, hasta la gestión y el control de la producción, del almacenamiento de mercancías y de los stocks. A grandes rasgos, comprende todas las tareas y procesos directamente relacionados con la cadena de producción (Business School, 2014).

Proceso

De acuerdo con Goikolea (2014) existen los siguientes tipos de cadenas de suministros:

Supply Chain o cadena de suministros tradicional

Este modelo se caracteriza por la descentralización y falta de transparencia. Cada miembro de la cadena toma decisiones de manera independiente, lo cual significa que un proveedor hace un pedido en base a sus propios datos. Adicionalmente, se omite información relevante como las ventas finales. Otro inconveniente es que las diferencias entre la demanda y las órdenes de producción pueden ser totalmente diferentes para la falta de coordinación entre las partes (Goikolea, 2014).

Estructura logística descentralizada donde cada miembro toma sus decisiones de forma independiente de las decisiones de sus socios. En este caso, las empresas toman decisiones operacionales para maximizar sus objetivos locales y por lo tanto emiten pedidos basándose únicamente sobre su propio nivel de inventario sin considerar la situación de los otros miembros. (p.140).

Como se indicó anteriormente, la característica principal de este tipo es la falta de transparencia de la demanda del mercado, la cual impide una coordinación sinérgica entre los involucrados en los procesos de creación de valor para los consumidores. Otro problema que se puede evidenciar es que el proceso pedido-entrega entre los minoristas y proveedores puede presentar retrasos provocados a raíz de que los tiempos de producción y transporte no sean eficientes.

***Supply Chain* o cadena de suministro de gestión del pedido por parte del proveedor**

Este tipo de cadena hace referencia a:

Estructura logística centralizada en la cual las decisiones sobre la cantidad pedida por el minorista están tomadas por el proveedor. La centralización de las decisiones no modifica estructuralmente las reglas de pedido de los miembros con respecto a la cadena de suministro tradicional. (Cannella S. , Ciancimino, Framinan, & Disney, 2010, pág. 142).

La ventaja de este tipo de cadena de suministro es que consiste en delegar los derechos de decisión a los miembros aguas arriba de la cadena. Los miembros simplifican la gestión del proceso de producción-distribución, disminuyen los costos transaccionales y alcanzan economías de escala.

***Supply Chain* o cadena de suministro sincronizada**

A continuación, se muestra una ilustración a manera de resumen de los cuatro tipos de cadenas de suministros:

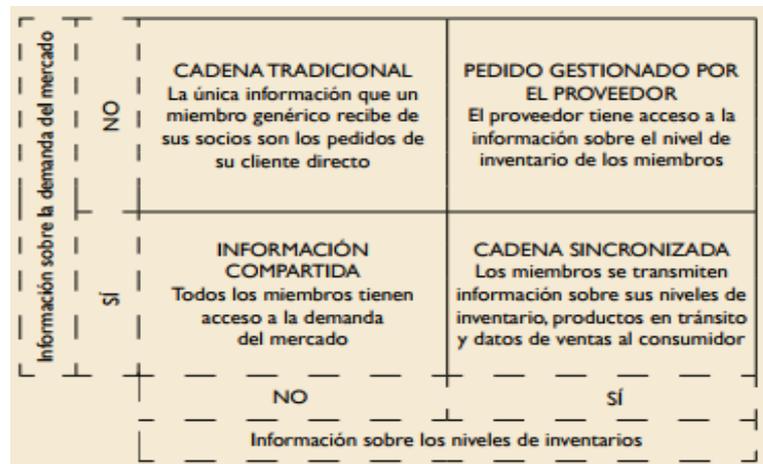


Gráfico No. 10: Tipos de cadenas de suministros

Fuente: (Cannella S. , Ciancimino, Framinan, & Disney, 2010)

La estrategia es similar a la de la cadena de suministro tradicional. Con la gran diferencia de que el proveedor decide sobre el pedido del minorista, pero los principios que se utilizan a la hora de fijar el pedido son los mismos. En muchas ocasiones, la empresa proveedora no se basa en la información de ventas finales a la hora de planificar la producción (Goikolea, 2014).

Flujo de información

Este tipo de cadena de suministro hace es una “estructura logística descentralizada en la cual los miembros realizan los pedidos de forma independiente” (Cannella S. , Ciancimino, Framinan, & Disney, 2010, pág. 141). Lo que la diferencia de la cadena tradicional, es que todos los involucrados tienen acceso a la demanda del mercado y esto les permite tomar decisiones sobre la cantidad que van a solicitar a un proveedor.

En la cadena de suministros de información compartida los integrantes hacen los pedidos de manera autónoma, sin embargo, lo hacen de manera que se mejora el flujo de producto de toda la cadena, debido a que cuentan con información del valor añadido y de la demanda del mercado. (Goikolea, 2014).

PROCESO DE APOYO

Los procesos de apoyo son los encargados de proveer a la organización todos los recursos necesarios y crear a la vez condiciones específicas que permitan garantizar en exitoso desempeño de los procesos básicos, de los cuales están conformados por:

- Macro-procesos
- Procesos
- Sub-procesos

Macro-procesos: conocidos como aquella generalización de un proceso para aplicarlo a una institución en su conjunto.

Procesos: Se lo conoce como aquella secuencia de actividades en las que intervienen una o varias personas y que van generando un valor agregado en el momento de transformar sus elementos de entrada en elementos de salida.

Sub-procesos: Se encuentra relacionada con el proceso principal por la relación que tienen estos procesos.

Aseguramiento de la calidad

El aseguramiento de la calidad hace referencia a la búsqueda de procesos que permitan desarrollar un modelo de administración más adaptable a los problemas que se puedan presentar dentro de las entidades públicas y privadas, en donde, es importante que los altos mandos tomen decisiones en base al diagnóstico interno y externo que se realice de manera periódica (Ruíz & Cuellar, 2013).

Según Cuatrecasas (2012), en la gestión hacia la calidad, son los clientes quienes determinan el nivel de calidad que demandan para satisfacer sus necesidades y requerimientos. Sin embargo, el autor manifiesta que la calidad se enfoca desde tres diferentes puntos de vista o percepciones y estas se muestran en la siguiente ilustración:

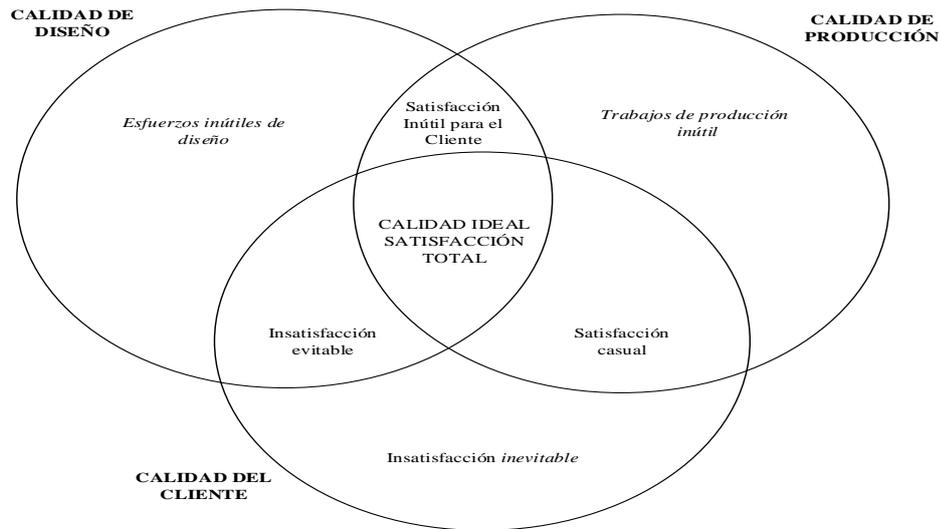


Gráfico No. 11: Diagrama de las tres calidades
 Fuente: (Cuatrecasas L. , Gestión de la calidad total, 2012)

En el gráfico 11, se observa el diagrama de las tres calidades, y como estas deben interrelacionarse para lograr la “Calidad Ideal”. En primer lugar, está la calidad del cliente o concertada, la cual representa la calidad que desea un consumidor para satisfacer una necesidad y se relaciona con las características que otorgan calidad a un producto; a continuación, está la calidad de diseño o planificada, que es la que la empresa diseña, planifica o busca producir para atender a las necesidades del mercado y; la calidad de producción o realizada, que se relaciona con el grado de cumplimiento de los atributos de calidad del bien o servicio.

Formación en calidad

En cuanto a la formación de la calidad de los servicios prestados varios autores coinciden que el mejor método es el SERVQUAL que es “una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio” (Matsumoto , 2014, pág. 185). Este modelo proporciona datos detallados de las opiniones de un cliente sobre un servicio, comentarios y sugerencias para mejorar ciertos factores, impresiones de los clientes internos acerca de sus expectativas y percepción de los consumidores.

El modelo SERVQUAL, analiza la calidad del servicio en base a cinco perspectivas:

- a) Fiabilidad o habilidad para ejecutar un servicio de forma fiable y confiable, es decir, las empresas satisfacen las necesidades de los clientes.
- b) Sensibilidad o disposición para atender a los clientes de manera ágil y adecuada.
- c) Seguridad o conocimiento y atención por parte de los empleados para transmitir sensaciones de credibilidad y confianza a los clientes.
- d) Empatía o nivel de atención individualizada que las empresas dan a sus clientes, es decir, adaptan sus procesos de atención de acuerdo a cada persona.
- e) Elementos tangibles como la apariencia física de la infraestructura de la empresa.

Por otra parte, luego de que se mida la calidad del servicio, es indiscutible que se tomen acciones correctivas en el caso de ser necesario, para lograr un 100% de efectividad y lograr que la empresa sea más competitiva y genere confiabilidad a sus clientes. Es por ello que los autores Hernández, Nogueira, Medina, & Marqués (2013) proponen el siguiente esquema, para gestionar de manera adecuada los procesos que se realizan en una institución hospitalaria:

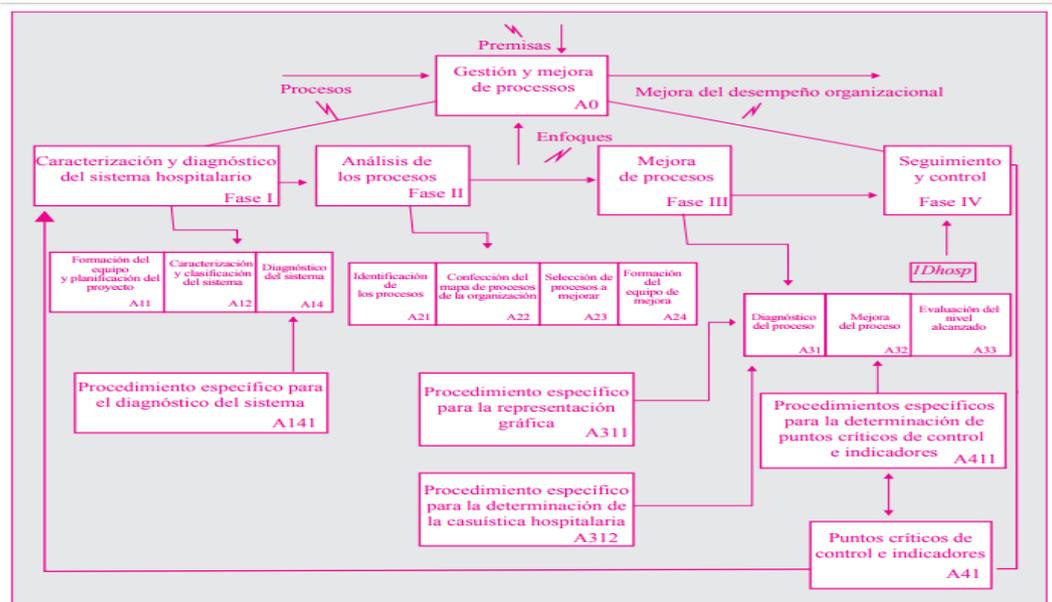


Gráfico No. 12: Gestión y mejora de procesos en instituciones hospitalarias

Fuente: (Hernández, Nogueira, Medina, & Marqués, 2013)

En conclusión, la gestión de la calidad comprende una serie de etapas que permiten a las empresas ser más eficientes en el uso de sus recursos, para satisfacer las necesidades de sus clientes, sin embargo, la teoría únicamente se constituye en una guía, es decir, cada empresa debe adaptar las herramientas a sus necesidades y tipo de negocio, debido a que no todas funcionan de igual forma y lo que para una le ayudo a ser más competitivos en otra pueda que no tenga el mismo efecto.

Mejora continua

La mejora continua es un procedimiento mediante el cual se busca que los bienes, servicios y los procesos de las empresas sean más efectivos. Se conoce que la mejora continua es el principal ingrediente de la “Calidad Total”, esto quiere decir que en base a este proceso de innovación constante se puede llegar a satisfacer al 100% las necesidades del mercado y que los negocios sean más competitivos y productivos, constituyéndose en uno de los principios de estas normativas que tienen como base la satisfacción de los clientes y el cambio o evolución exitosa de las organizaciones (Yáñez & Yáñez, 2015).

Mejora continua es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización. A menudo asociada con metodologías de proceso, la actividad de mejora continua proporciona una visión continua, medición y retroalimentación sobre el rendimiento del proceso para impulsar la mejora en la ejecución de los procesos (Pacheco J. , 2017).

Los beneficios de la mejora continua son los siguientes:

- a) Incrementa el rendimiento del equipo de trabajo.
- b) Incrementa la productividad de la empresa.
- c) Reduce los costos de fabricación y comercialización.
- d) Mejora y reduce los plazos de ejecución de los procesos.

Al hablar de Mejor Continua, se hace importante también mencionar a las normas ISO. La terminología ISO, proviene del griego “igual”, tiene como objetivo coordinar el sistema de estándares internacionales en cuanto a la calidad (Del Castillo & Sardi, 2012). Las normas ISO nacieron para “unificar los estándares

internacionales de calidad, debido a la ausencia de guías para las prácticas de la calidad de los productos, servicios y/o para la mejora de los procesos de fabricación de las organizaciones a nivel mundial” (Yáñez & Yáñez, 2015).entre las normas que se relacionan con los sistemas de gestión de calidad existen las siguientes:

Tabla No. 6: Normas ISO relacionadas con los Sistemas de Gestión de Calidad

Norma	Descripción
ISO 9000-2005	Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabularios.
ISO 9001-2008	Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos
ISO 9004:2009	Gestión para éxito sostenido de una organización. Un enfoque de Gestión de la Calidad.
ISO 14001-2004	Sistemas de gestión ambiental - Requisitos con orientación para su uso.
ISO 19011-2011	Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. El propósito de los cambios realizados a la primera edición del año 2002, es proporcionar a las organizaciones los lineamientos para la ejecución de las auditorías de los diversos tipos de sistemas de gestión existentes en la actualidad.
ISO 17021:2011	Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión

Fuente: (Yáñez & Yáñez, 2015)

Para el tema de mejora continua, se puede mencionar que esta es parte fundamental de las normas ISO, tal es el caso que en la Norma ISO 9001:2008, es el sexto principio; en la ISO 9000:2005 se constituye en la base para la satisfacción de los clientes; en la ISO 9000:2009 se fija la necesidad de que se promueva y apliquen procesos de innovación para la mejora continua; en a ISO 14000, 18011 y 17021, se tiene como clave de éxito a la mejora continua (Yáñez & Yáñez, 2015).

Actualmente se trabaja con la versión 9001:2015. Esta norma “promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente” (ISO, 2015). El enfoque que promueve la Norma ISO 9001:2015, ayuda a: a) la comprensión y coherencia en el cumplimiento de los requisitos; b) considerar los procesos en términos de valor agregado; c) lograr el desempeño más eficaz de los procesos y; d) mejorar los procesos en base a una evaluación de datos e información.



Gráfico No. 13: Representación esquemática de los elementos de un proceso

Fuente: (ISO, 2015)

En el gráfico 13, se muestra un esquema de un proceso y la interacción de cada uno de sus elementos. Como se citó anteriormente, los procesos y sistemas de gestión de calidad se aplican a través del ciclo de PHVA.

Esta metodología describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuado de la calidad (disminución de fallos, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales...) (Bernal, 2013).

Básicamente, consiste en el proceso ideal que se debe seguir en las empresas para mejorar continuamente su cadena de comercialización o producción. Como toda herramienta de gestión puede ser representado de manera gráfica para mejorar su entendimiento y comprender la relación de cada uno de sus elementos. A continuación, se presenta el esquema del ciclo PHVA:

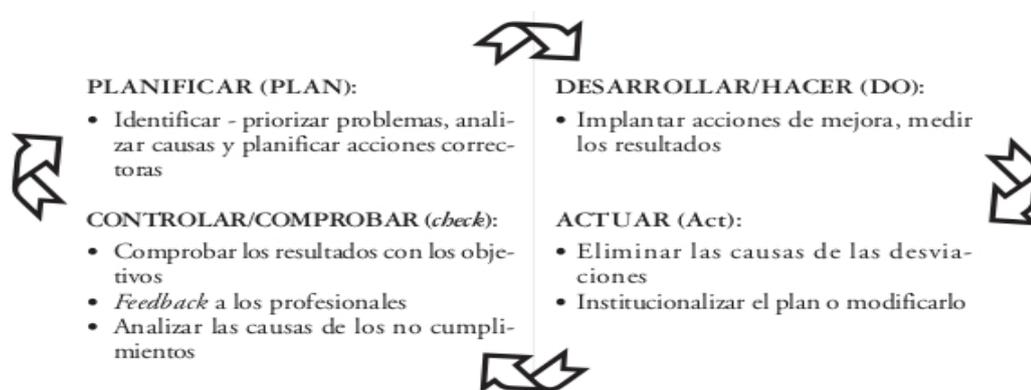


Gráfico No. 14: Ciclo PHVA

Fuente: (Patón, y otros, 2013)

El grafico 14 se desprende los siguientes conceptos:

- a) Planificar: consiste en establecimiento de los objetivos, métodos y procedimientos necesarios para conseguir los resultados en base a las necesidades de los consumidores y las políticas de la empresa. ¿Qué hacer? y ¿Cómo hacerlo? (Yáñez & Yáñez, 2015).
- b) Hacer: consiste en la ejecución del plan de acción y su implementación, para lo cual es necesario la capacitación de todo el personal de la empresa (Yáñez & Yáñez, 2015).
- c) Verificar: tiene como finalidad dar seguimiento y medir cada uno de los procesos de los productos con relación a las políticas, objetivos y requerimientos previamente establecidos por la empresa (Yáñez & Yáñez, 2015).
- d) Actuar: se enfoca en las acciones que deben ser tomadas para mejorar continuamente el desempeño de la empresa y todos sus procesos, adicionalmente. (Yáñez & Yáñez, 2015).

Otras metodologías que se pueden emplear para la mejora continua son las siguientes:

Tabla No. 7: Metodología de Mejora Continua

Metodología	Descripción	Fuente
Lean Manufacturing.	Se enfoca en la reducción de costos mediante la eliminación de actividades que no aportan ningún tipo de valor agregado, para esto aplica una filosofía de gestión que se centra en la identificación y eliminación del desperdicio de cada uno de los procesos de la cadena de producción.	(Rahani & Al-Ashraf, 2012)
Seis Sigma.	Su objetivo es reducir la variabilidad de un proceso a través de la aplicación de los métodos estadísticos y herramientas de gestión de la calidad.	(Barrera, Cambra, & Gonzáles, 2017)
Ki Wo Tsukau	El Ciclo Dinámico de Mejora Ki Wo Tsukau® está basado en un enfoque a los procesos y a una preocupación por los clientes internos y externos, buscando la mejora de cada uno de ellos a través de la pro actividad y el desempeño medible con indicadores que no se basen en la prevención de fallas sino en la búsqueda de la productividad.	(Guzmán, 2016)

Elaborado por: Pazmiño, Cristina (2019)

La mejora continua es una de las herramientas más importantes para las empresas

debido a que les ayudo a ser más competitivas, se apoya en el aprovechamiento de los recursos disponibles de la organización, principalmente el talento humano, y en el aprendizaje interno, es decir, en el desarrollo de cada uno de los procesos.

Como se mencionó en la gestión de la calidad, existen modelos, herramientas y procedimientos para lograr que las empresas sean más competitivas, sin embargo, el éxito o fracaso de esto dependerá de que tan bien se conozca a la empresa, esto significa, que, si no se conoce sus necesidades, requerimientos, recursos, puntos fuertes, no habrá mecanismo alguno que le permita mejorar sus procesos.

Fundamentación Teórica de la Variable Dependiente

Satisfacción del Cliente

Conceptualización

La satisfacción al cliente es el grado de cercanía que existe entre lo que brinda el producto y las expectativas del cliente. En consecuencia, la calidad es un concepto subjetivo, ya que, de acuerdo a sus propias expectativas, los clientes pueden calificar con distintos grados de calidad a un mismo producto o servicio. Por ejemplo, un cliente puede considerar a un sofisticado televisor como de alta por el grado de complejidad de sus funciones, pero para otro cliente puede ser evaluado como de baja calidad por la dificultad para dominar su tecnología (Gosso, 2008).

Según Hayes (2012) la satisfacción del cliente: “es identificar las exigencias de los clientes o las dimensiones de la calidad, que son las características importantes de un producto o servicio” (pág. 12), lo que significa, la identificación de las dimensiones de la calidad que permite establecer varias alternativas de solución.

La satisfacción del cliente es encontrar que el producto o servicio cumpla con todas las expectativas de los consumidores, por lo que, se recomienda el cumplimiento de estos objetivos según la Asociación Española para la calidad (2012):

- Conocer: los elementos básicos de un sistema de evaluación de la satisfacción del cliente.
- Exponer: los principales métodos operativos en el despliegue del programa de evaluación de la satisfacción del cliente.

- Dotar: diseñar programa de evaluación de la satisfacción del cliente.
- Definir: ejecución de los planes de mejora.

SATISFACCIÓN MATERIAL

La satisfacción material se refiere a las acciones y efectos que se tiene para satisfacer las necesidades de las personas, cumpliendo con ciertas exigencias para llegar a un mejor resultado, por cuánto, la satisfacción material dentro de las entidades públicas es un tema, que se refiere a la inclusión de variables de innovación y desarrollo, que el talento humano debe adaptarse a las exigencias de cumplimiento de satisfacción de cliente (Jiménez, Sánchez, & Sánchez, 2012).

Flujo de suministros

Dentro del flujo de suministros, es importante cumplir con estos requerimientos expuestos por Campo & Ortega (2017):

- Lograr la satisfacción de necesidades y expectativas de las personas que demandan el servicio.
- Desarrollar procesos de mejora continua en el desarrollo de las actividades profesionales del trabajo.
- Liderazgo y compromiso de la dirección, comprometidos en el desarrollo de la calidad.
- Participación y trabajo en equipo de la organización, por tanto, este aspecto lleva al desarrollo fundamental.
- Identificación y gestión de los procesos claves de la organización, constituyendo el aseguramiento de la efectividad dentro del talento humano.



Gráfico No. 15: Características de la Administración de Servicios

Fuente: (Bateman & Snell, 2012)

El flujo de suministros debe cumplir con requerimientos de cobertura, calidad, ahorro y servicio, por consiguiente, es la filosofía de trabajo que se sugiere implantarse en las organizaciones.

Acceso a medicinas

Para el acceso a medicinas la administración de servicios debe seguir las siguientes recomendaciones, emitidas por estos autores Pereira & Jaráiz (2015):

- Servir a todo cliente que requiere cumplir con necesidad de forma urgente.
- Búsqueda de solucionar problemas en base al interés del paciente.
- Defender los valores empresariales en base al cumplimiento de satisfacción al cliente.
- Pensar estratégicamente y actuar democráticamente en frente a los consumidores.
- Reconocimiento que la rendición de cuentas es importante para hacerle continuar al talento humano.



Gráfico No. 16: Ciclo de la Administración de servicios

Fuente: (Bateman & Snell, 2012)

En el grafico 16 se reconoce cuatros aspectos, que se debe manejar dentro de la administración de servicios como:

- Financiero: La búsqueda del recurso monetario que permita la generación de proyectos.

- Procesos internos de negocio: se refiere a que el talento humano conozca la forma de negocio que se usa dentro de la organización administrativa.
- Aprendizaje y crecimiento: es la actividad de capacitación del talento humano, por lo que, temas deben estar centrados a resolver inconvenientes.
- Cliente: es la parte importante de la organización, en donde siempre se debe de ofertar bienes y servicios de alta calidad.

Se debe tener en cuenta que para el acceso a las medicinas, la administración de servicios es nueva dentro de las entidades públicas, en donde es necesario buscar la efectividad administrativa y consecuente en base a las responsabilidades de los jefes para buscar el desarrollo óptimo de funciones y servicios en todos los ámbitos posibles (Vanegas, 2015).

Calidad de medicamentos

Los requerimientos dentro de la calidad de medicamentos son importantes para la generación de bienes y servicios perfectos, además, mantenga periodos largos de vida, esto se lo obtiene con la opinión de los clientes y talento humano de la organización.

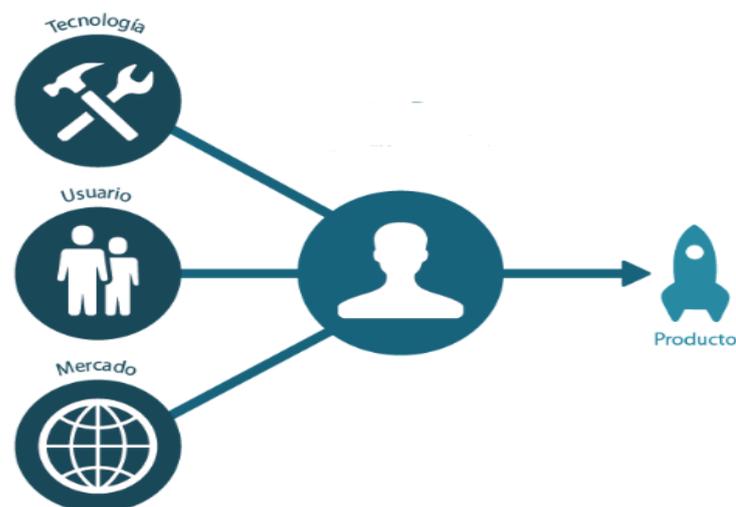


Gráfico No. 17: Puntos claves de la calidad de medicamentos

Fuente: (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2012)

En el gráfico 17 se observan los puntos clave de la calidad de medicamentos, los cuales se refieren a los bienes y servicios que oferta la organización, por consiguiente, debe cumplir con estas actividades de mejora continua:

- Tecnología: que dentro de la organización se utilice herramientas tecnológicas que permita el control de la organización.
- Usuario: Son las personas o individuos que requieren del bien o servicio que está desarrollando la organización.
- Mercado: es el sitio donde va estar colocado el bien o servicio.

Para que los clientes encuentren satisfacción con la organización que oferte bienes y servicios, por lo cual, la ingeniería de servicios debe cumplir con el siguiente proceso propuesto por Echeverri, García, & Barreneche (2016):

- Análisis: búsqueda de la justificación para implementar la mejora dentro de las organizaciones.
- Diseño: encontrar las mejores alternativas que se adapten a la realidad en base a los requerimientos de talento humano, técnicos, infraestructura, en donde es necesario el desarrollo del cronograma de actividades.
- Desarrollo: es la ejecución del diseño propuesto por el grupo multidisciplinario, por lo cual, es importante el desarrollo de objetivos que sean adaptables para el talento humano que integre la organización.
- Implementación: que al momento que las mejores estén ejecutadas, es necesario efectuar las simulaciones que permita ver posibles fallas de atención.
- Evaluación: todo sistema implementado debe ser evaluado en períodos de seis meses, para aplicar la metodología de mejora continua.

Coordinación acceso

Para la coordinación de acceso es importante la planificación, lo cual permite agregar valor al servicio, estrategia de valor, es decir, que la investigación que se efectuó dentro de la entidad pública y privada, esto se enfoque en mejorar los procesos por medio de estándares (Pineda, Estrada, & Rodríguez, 2013).

La coordinación de acceso radica en el manejo correcto de la intangibilidad que le otorga al servicio un cambio en la condición de una persona o un bien, como la invisibilidad y la transitoriedad, son características que durante muchos años se adjudicaron a los servicios. Sin embargo, estas tres características han sido superados con la presencia de tecnología (Arredondo, 2013).

La coordinación de acceso es la búsqueda de soluciones que se adapta a las condiciones de los clientes actuales y potenciales, esto se logra con la integración de las variables tangibles (talento humano, infraestructura, tecnología, entre otros) e intangibles (ambiente, holgura, entre otros), en donde González, Iranzo, Pedrosa, Salido, & Izquierdo (2013) proponen estas soluciones:

- Servicios de producción: integrados por los servicios a las empresas y profesionales que comprenden actividades tales como contabilidad, publicidad, construcción e ingeniería, tecnología y diseño.
- Servicios de distribución: comprenden los de transportes, comunicaciones, almacenaje, comercio, etc.
- Servicios personales: incluyen tanto las actividades prestadas individualmente, es el caso de los servicios domésticos, como otras mucho más intensivas en capital.
- Servicios sociales: abarca a los de sanidad, educación, asistencia social, etc.



Gráfico No. 18: Coordinación de acceso
Fuente: (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2012)

El triángulo para la coordinación de acceso es la integración de la estrategia, personal y sistemas, que engloba a la satisfacción del cliente que adquiere bienes y servicios, por lo cual, es necesario la aplicación de investigación dentro de la organización que permite la innovación y desarrollo.

Flujo de información

Para lograr un buen flujo de información en la institución, es necesario considerar

las siguientes competencias, expuestos por Gobierno de Madrid (2016):

- a) Coordinar las acciones necesarias para facilitar el cumplimiento de los contratos de gestión de servicios que la empresa requiere.
- b) Coordinar las acciones necesarias que favorezcan la implementación de las estrategias dentro de las entidades que favorezcan los criterios de accesibilidad, eficiencia y equidad.,
- c) Coordinar iniciativas de mejora en todos los servicios que presten las organizaciones públicas y privadas.
- d) Coordinar el control de gestión efectiva dentro de la organización.

Uno de los puntos claves para el flujo de la información, es mantener una gran cantidad de proveedores que permita mantener en orden la cadena de suministros de las entidades públicas y privadas, lo cual significa, que el propietario debe manejar de forma correcta los estándares de satisfacción con los clientes (Sommerville, 2012). Finalmente cumplir con las siguientes expectativas manifestado por Baca (2014):

- Buscar que el cliente de importancia al bien o servicio que se está ofertando.
- Los bienes y servicios se entreguen en muy buen tiempo, en base a las cantidades pedidas de parte de los clientes.
- La representación del bien y servicio se mantenga con buenos estándares, lo cual significa, ofertar postventa y entregas a corto tiempo.
- Por último el cliente debe convérsese que los bienes y servicios cumplieron con las expectativas requeridas, lo que conlleva a la innovación.

Información tratamiento

Los puntos claves para la información tratamiento se detallan de la siguiente manera:

- Estrategia: es la aplicación de actividades que permite el fortalecimiento de las debilidades dentro de la organización.
- Personal: fortalecimiento del equipo multidisciplinar relacionado al bien y servicio que oferta la organización.

- **Sistemas:** el conjunto de procesos que conforma la organización que permite el éxito o fracaso de la organización.
- **Clientes:** es la persona que adquiere el bien y servicio de la organización.

La información tratamiento se refiere a la búsqueda de varias alternativas de solución en base a las opiniones profesionales del grupo multidisciplinario, lo cual significa, trabajar en base a los inconvenientes (González, Jaramillo, & González, 2017). La información que se brinde es un tema de bastante cuidado dentro de las organizaciones, esto se debe a que los procesos de diagnóstico, planeación y ejecución deben ser correctamente ejecutados para la búsqueda de alternativas de solución que permita que la organización mantenga períodos largos de vida.

Comunicación en la atención

La comunicación en la atención se refiere a la correcta distribución de todos los canales de comunicación en la cual se evita la pérdida de mercancía, clientes y talento humano, es decir, obtener una correcta red de operación (Salazar, Dotres, & Torres, 2017).



Gráfico No. 19: Triángulo de éxito en la Ingeniería de Servicio
Fuente: (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2012)

El equipo multidisciplinario encargado para la buena comunicación en la atención, debe tomar en cuenta estos criterios de éxito como disposición, perseverancia y compromiso, esto indica que el personal debe generar bienes y servicios que cumplan con las expectativas del cliente, la cual se maneja estos requerimientos:

- **Actitud:** la actitud administrativa es la aplicación de la metodología experimental-transaccional que se refiere a la prueba de las alternativas de

solución.

- Técnica: es la búsqueda de herramientas que permite fortalecer y distribuir las actividades empresariales para cuantificar el incremento económico de la organización.
- Comportamiento: el comportamiento son los estudios de procesos decisivos de generación de bienes y servicios perfectos para el cliente.

SATISFACCIÓN PERCIBIDA

La satisfacción percibida se lo conoce como aquel grado de calidad asistencial percibida por parte de los pacientes al momento de haber finalizado una consulta, por cuanto, en la satisfacción percibida es importante utilizar los requerimientos, expuestos por Sánchez, Hernández, & Jiménez (2016):

- Espíritu empresarial: esta se lo denomina una herramienta que la permite la búsqueda de oportunidades y señala el tipo de negocio que oferta a los clientes, si esto es aplicado de forma correcta se asegura productividad.
- Iniciativa empresarial: se refiere a la identificación de restricciones o problemas dentro de las organizaciones públicas y privadas, lo que permite el crecimiento económico por medio de la innovación y desarrollo.

El servicio percibido es la evaluación de la calidad mediante la percepción de los clientes, donde ellos compara la atención que recibieron de otras organizaciones que ofertan el mismo bien y servicio (Rial, 2013).

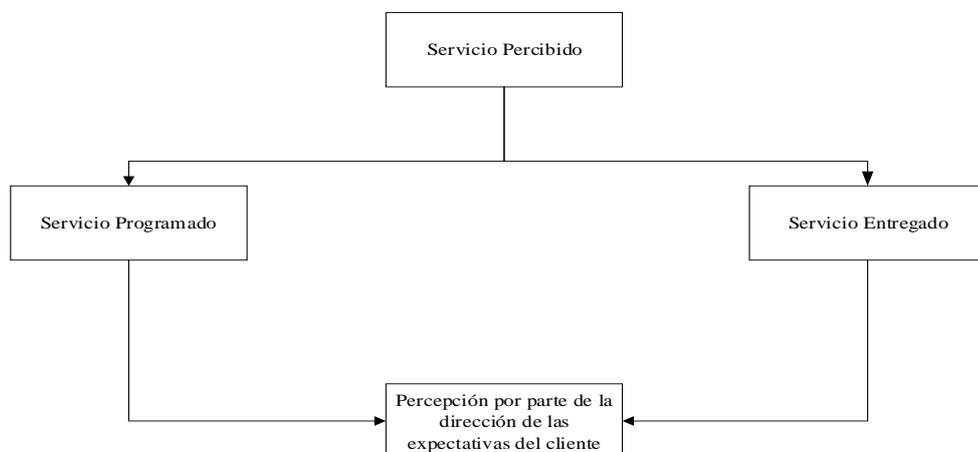


Gráfico No. 20: Variables del servicio percibido
Fuente: Rial (2013)

El servicio percibido es calificado por la percepción de parte de la dirección de las expectativas del cliente, a través de la programación y entrega de bienes o servicios a los distintos consumidores que se maneje dentro del segmento de mercado.

Aptitud profesional

La aptitud profesional se refiere a la correcta forma de atención al cliente evitando expulsiones, destrucciones y discordancias, por lo tanto, las entidades públicas y privadas deben encontrar equilibrio en renovación, creación y concordancia entre insumos, procesos, resultados y retroalimentación (revisión de los antecedentes) (Fajardo & Ortíz, 2013).

Aptitud profesional es un tema de mucha responsabilidad para los gerentes y propietarios, lo cual conlleva a que debe conocer el proceso productivo de bienes y servicios, además, que el talento humano cuente con todos los recursos necesarios, según Muñoz (2012) la administración de servicios define: “Transformación de recursos de la empresa (capital y fuerza laboral) para la producción de bienes (producción de manufactura) y servicios (bienes intangibles)”.



Gráfico No. 21: Proceso de aptitud profesional
Fuente: (Bateman & Snell, 2012)

En base al gráfico 21 se puede ver que el proceso de aptitud profesional se enfoca en la planeación, organización, dirección y control, es decir, que el gerente y jefes departamentales conozcan acerca de esta terminología:

- Planeación: definir los recursos que se necesitan dentro de la organización en períodos cortos y largos.
- Organización: esta se definió como la colocación correcta de los recursos dentro del equipo multidisciplinario.
- Dirección: el direccionamiento es tema de liderazgo, que se enfoca la correcta forma de ejecutar las actividades dentro de las áreas que conforman la organización.
- Control: es tema de aplicación de evaluaciones dentro del uso de recursos, para encontrar optimización o despilfarro.

Estas cuatro características de aptitud profesional son explicadas de la siguiente manera:

- Cobertura: mantener gran cantidad de recursos relacionado a la calidad de servicio que mantiene la organización.
- Calidad: la calidad son los puntos que la organización debe siempre cumplir tanto en bienes y servicios, talento humano, infraestructura.
- Ahorro: buscar efectividad de inversión dentro del bien o servicio que se ofrezca.
- Servicio: se menciona a que el talento humano oferte siempre soluciones al cliente en base a sus necesidades.

Competencia del profesional

La competencia del profesional se enfoca en el desarrollo de vínculos entre las organizaciones y entidades universitarias, que permite establecer oportunidades y alternativas de solución dentro de las variables sociales, culturales y económicas, lo cual significa, generar modelo cada vez más complejos (Palacios, y otros, 2014).

Finalmente, la competencia del profesional se basa en cumplimiento de estos cuatro módulos según lo expuesto por Suárez, Medina, & Hernández (2015):

- Administración: control total del proceso interno de producción de bienes y servicios.
- Patrimonio: controla toda la infraestructura y tecnología que abarca la

organización.

- Órdenes de trabajo: cumplir a cabalidad con lo requiere el cliente.
- Solitud de servicio: búsqueda de proveedores que pueda resolver el problema que se presente dentro del sistema.

Tiempo de atención

El tiempo de atención se deriva de la exigencia individual que propone el establecimiento de creencias o estándares, por consiguiente, la organización debe tener en cuenta las opiniones de los consumidores con la finalidad que adquieran el bien y servicio (Grande, 2014).



Gráfico No. 22: Requerimientos del servicio esperado
Fuente: Santesmases (2012)

El tiempo de atención se relaciona al talento humano que cumpla con estos cinco puntos como: boca, oído, experiencia esperada, necesidades personales y moldeamiento de expectativa.

- Boca: se refiere al tipo de comunicación que da el talento humano relacionado al bien y servicio que está ofertando.
- Oído: es el mensaje que llega a los consumidores relacionado a la calidad de servicio.
- Experiencia esperada: se enfoca a que el consumidor lleve buenas expectativas de las instalaciones, tipo de atención y amabilidad.
- Necesidades personales: es la identificación de las necesidades que necesitan ser cubiertas por el bien y servicio que oferte la organización.

- Moldeamiento de expectativa: es el modelo que se utiliza para cubrir con las expectativas de los consumidores.

Calidad de atención

La calidad de atención hace referencia a la satisfacción de la necesidad de los clientes, en base a la implementación de estrategias, que permite la atención oportuna y confiable de parte de los profesionales que permite el desarrollo sustentable y sistematizado (Pedraza, Bernal, Lavín, & Lavín, 2015). Dentro de las empresas latinoamericanas la calidad de servicio es un tema que se está potencializando en estos últimos cinco años, en donde el talento humano debe manejar criterios de sustentabilidad y sistematización para la solución de eventualidades relacionados al bien y servicio.

La calidad de atención se refiere en garantizar la calidad de asistencia de bienes y servicios, en donde el talento humano de la organización mantenga recursos disponibles para ofrecer seguridad, además, siempre buscar la innovación que implica el uso de estrategias de mejora continua (Solís, 2013).



Gráfico No. 23: Dimensiones de Servicio
Fuente: (Labandería, León, & Vásquez, 2012)

La calidad de atención es calificada por las variables de “dimensiones de servicio”, lo cual permite potencializar al bien y producto dentro de las expectativas de los clientes, por consiguiente, el propietario toma la mejor decisión. Las dimensiones de servicio explican lo siguiente:

- **Confiable:** es la calificación de la competitividad del producto que

permite observar si es necesario la aplicación de criterios de innovación y desarrollo.

- Seguridad: permite observar el número de casos que son resueltos por bienes y servicios.
- Tangible: es la calificación de la infraestructura de la organización versus a los bienes y servicios que oferte la organización.
- Atención: es el grado de desenvolvimiento del talento humano relacionado a los bienes y servicios que oferta la organización.
- Respuesta: se refiere al grado de atención o solución de conflictos encontrados en los bienes y servicios.

La evolución de la calidad de atención se refiere a utilizar los criterios de innovación, por lo que es importante tomar en cuenta las opiniones de los clientes, en base al componente tecnológico e informacional, además, cumplir con el ciclo del servicio como planificar, hacer, verificar y actuar (Torres & Vásquez, 2011).

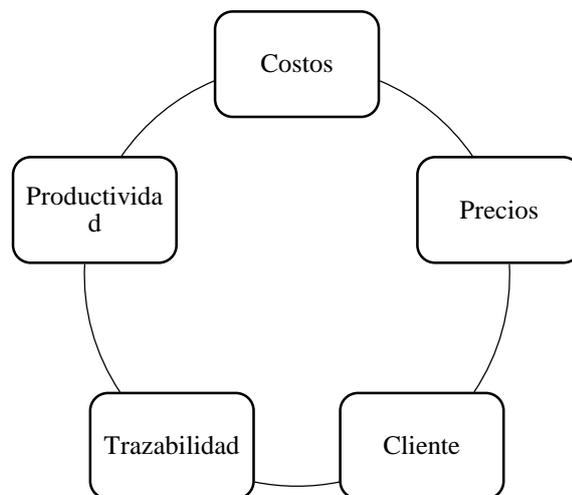


Gráfico No. 24: Calidad de servicio
Fuente: (Labandería, León, & Vásquez, 2012)

La calidad de atención se enfoca en cumplir con estos puntos de control dentro del proceso de generación de bienes y servicios como:

- Costos: es la inversión monetaria para la generación de bienes y servicios dentro la organización empresarial.
- Precios: el valor monetario de ganancia que impone el propietario para el

bien y servicio que oferte la empresa.

- Cliente: individuos que compran los productos y servicios que oferta la organización empresarial.
- Trazabilidad: es la ubicación de los bienes y servicios que al momento de la inspección cumpla con las expectativas.
- Productividad: es la función de la producción dentro de los factores que componen la característica de bienes y servicios.

Para evaluar la calidad de atención dentro de las organizaciones, es importante utilizar la siguiente dimensión propuesto por Márquez & Ortega (2017):

- Información: se refiere a las características del servicio que presta la organización, lo cual es calificado por niveles (bajo, medio y alto).
- Opinión: dentro de la opinión del cliente se refiere al dictamen que dan con respecto a la calidad de servicio que oferta las organizaciones.
- Actitud: la actitud es la calificación que dan los usuarios con respecto a la calidad de servicios.

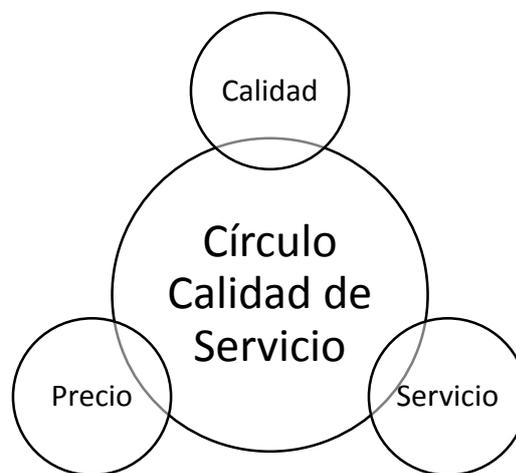


Gráfico No. 25: Círculo de la calidad de servicio
Fuente: Labandería, León, & Vásquez (2012)

Los círculos de calidad de atención se estratifican en calidad, servicio y precio, en donde su principal es la gestión de recursos que permite la mejora continua dentro de los términos de innovación y productividad.

Otro punto importante dentro de la calidad de servicios es la búsqueda de indicadores que califiquen los siguientes parámetros, por lo cual, es emitido por Klein, Lemos, Diniz, & Beltrame (2017):

- Condiciones de trabajo o soporte organizacional: esto es calificar los equipos de trabajo, información organizacional, políticas de control y control de capacitaciones.
- Organización de trabajo: consiste en medir la división de trabajo del talento humano de la organización, en donde el coordinador supervisa y fiscaliza todas las actividades.
- Relación de profesionales con el trabajo: es la calificación que da el talento humano hacia sus jefes inmediatos.
- Reconocimiento o crecimiento personal: Se refiere a que el propietario o gerente reconoce al talento humano que está cumpliendo con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes.

La calidad de atención se refiere en manejar el componente estratégico de la competitividad, lo que significa mejorar a la organización en condiciones de mantenimiento, apariencia, funcionalidad, áreas, además, la mejora sustancial de la dimensión intangible por medio de la gestión empresarial (Díaz & Morillo, 2017).

Tabla No. 8: Mejora de la Calidad de atención

Campo de aplicación	Descripción
Educación	Proporcionar la información correcta acerca de los bienes y servicios. Describir promociones y concientización en temas de salud. Permitir al acceso de la información de los bienes y servicios.
Recolección de datos	Efectuar la recolección de datos de forma eficiente y confiable en tiempo real.
Monitoreo remoto	Uso de tecnologías que permita monitorear al talento humano relacionado al servicio Facilitan tratamiento en caso de que los bienes y servicios no cumplen con las expectativas. Aseguran el cumplimiento de proyectos de mejora continua.
Comunicación y formación para profesionales	Asesoramiento en servicios de calidad Recordatorios de citas Servicios para recibir información en caso de emergencia Permiten la comunicación eficaz entre los usuarios Comunicación de control de emergencias
Soporte de diagnóstico y tratamiento	Asesoría de diagnóstico y tratamiento en caso de hacerlo Atención del talento humano en casos de emergencias Disminución de visitas de clientes por motivo de servicio pésimos.

Fuente: Guillen, Ramírez, & Cifuentes (2017)

El servicio programado consiste en establecer horarios de visita de clientes para la observación de los bienes y servicios, lo cual el talento humano debe entregar información oportuna para que el producto no presente ninguna falla (Gómez, y otros, 2012).

El servicio entregado consiste en la entrega de todas las especificaciones, en base a los requerimientos del cliente, por lo que, debe cumplir con lo siguiente según Vargas & Aldana (2015):

- Brecha 1: diferencias entre las expectativas del cliente y las percepciones de la gestión de dichas expectativas.
- Brecha 2: diferencia entre la percepción de la gestión y las especificaciones de la calidad del servicio.
- Brecha 3: diferencia entre las especificaciones de calidad del servicio y el servicio actualmente entregado.
- Brecha 4: diferencia entre el servicio entregado y lo que se le comunica sobre el servicio a los clientes.
- Brecha 5: diferencia entre el servicio entregado y el servicio percibido.

Calidez de atención

La calidez de atención se refiere al grado de percepción que tiene los clientes relacionado al producto y servicio, en donde se califica los siguientes parámetros:

- Confiabilidad

La confiabilidad consiste en garantizar la información de que el producto y servicio garantice estándares éticos elevados, en donde se busca la integridad de parte de la organización y clientes para la construcción de buena reputación (Horngreen, Sundem, & Stratton, 2012). La confiabilidad dentro de la calidad de servicio se enmarca lo siguiente Evia (2014): “Garantizar que la inversión del propietario cumpla con las expectativas en donde permite la asignación de recursos y los esfuerzos administrativos”.

En conclusión, la confiabilidad en la calidad de servicio se refiere en generar confianza a los clientes que adquieren bienes y servicios que mantengan períodos

largos de durabilidad del producto.

- Responsabilidad

La responsabilidad de calidad de servicio debe cumplir con las siguientes etapas de:

Sistemas de garantía de calidad. – Descripción de los elementos de calidad que sustente el funcionamiento, política de calidad, en donde se debe incluir el objetivo general y los específicos.

Componentes del sistema de garantía de calidad. – Los componentes de garantía de calidad son:

- a) Evaluación de la calidad de recursos: número de talento humano, infraestructura, equipo e insumos.
- b) Evaluación de la calidad: registro de compras.
- c) Auditoría de cumplimiento

Ventajas de la calidad. – Es el desarrollo de bienes y servicios de alta calidad.

- a) La calidad de servicio genera ventaja competitiva con otras instituciones
- b) Mayor retención de clientes
- c) Menos quejas y reclamos de los clientes
- d) Reducción de costos que permite la mayor participación en el mercado con altos índices de satisfacción y compromiso con los clientes.

- Seguridad

La seguridad dentro de la calidad de servicio es tema prioritario, en donde las organizaciones deben garantizar altos niveles de asistencia con el cumplimiento de estándares locales e internacionales, por lo que, el reto de las organizaciones es generar compromiso con el talento humano (Moreno, 2013).

La seguridad de servicio consiste en establecer parámetros que permite que la organización maneje esta información, expuesta por (Gobierno de Chile , 2016):

1. Terminología y exigencias generales
2. Funciones, atribuciones y obligaciones del talento humano
3. Exigencias mínimas para el diseño de las instalaciones
4. Exigencias mínimas para sistemas de información y comunicación
5. Estándares de seguridad y calidad de servicio en la operación

- Empatía

La empatía dentro de la calidad de servicio se relaciona al poder de entendimiento en base a las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, lo cual permite ponerse en su lugar y luego poder responder correctamente sus reacciones emocionales (Balart, 2013).



Gráfico No. 26: La gestión de la empatía

Fuente: Balart (2013)

Ante lo expuesto se especifica tres puntos claves dentro de la empatía como el asertividad, comprensión y escucha activa, lo cual significa, que los clientes lleven un buen concepto de calidad dentro de los bienes y servicios.

- Tangibles

La tangibilidad dentro de la calidad de servicio representa el soporte físico y se concretan en algo material, en donde los bienes y servicios pueden ser fácilmente identificados y cuantificados dentro de la organización administrativa (Bajas, 2012).



Gráfico No. 27: La tangibilidad
Fuente: Medina (2012)

La tangibilidad en la calidad de servicios se califica en tres aspectos:

1. Procesos de apoyo: Establecer los puntos de apoyo que requiere el cliente para maximizar el bien y producto.
2. Procesos de transformación: Se refiere a la adquisición del bien y servicio que cumplan con todas las especificaciones, esto es, la correcta transformación del producto.
3. Procesos creadores de valor: La creación de valor se refiere al valor agregado que ofrezca la organización para sus clientes.

Rotación de personal

La rotación de personal es considerada cuando un puesto de trabajo o varios puestos quedan desiertos con frecuencia y por ende existe un índice alto de rotación que se busca para poder cubrir esas vacantes, tomando en cuenta que la rotación es un acto que se da para girar en torno a un eje específico, cuyo objetivo principal “Disminuir eventos que causen problemas” (Parrado, Abello, & Villamizar, 2017).

Se debe tener en cuenta que la rotación de personal se enfoca a la calidad percibida en base a requerimientos de servicio esperado y percibido, como también la calidad técnica y funcional del bien o servicio a ofertar.

Calidad y calidez

La calidad y calidez influyen en el comportamiento de consumo de los individuos, en donde se miden los antecedentes de la compra, entorno de la compra y entorno de consumo”. Hablar de satisfacción de cliente es importante conocer los gustos y preferencias de los consumidores que permite tomar la decisión de mejor manera,

que dentro de la psicología es positiva y negativa, es decir la influencia de la imagen del producto y servicio, imagen de punto de venta.

Estos factores se enfocan en requerimientos de motivación, percepción, experiencia y aprendizaje, lo que conlleva al éxito empresarial. La motivación dentro de las organizaciones es importante porque permite que el talento humano, consiga desarrollar bienes y servicios de alta calidad con satisfacción a los clientes (Gan & Berbel, 2012).



Gráfico No. 28: Tipos de Motivación
Fuente: Gan & Berbel (2012)

La calidad y la calidez es la motivación que debe ejercer el propietario al talento humano, puesto que es intrínseca y extrínseca, lo cual significa que el propietario debe premiar siempre el esfuerzo en base a la compensación de recompensas, la experiencia y aprendizaje empresarial consiste en que los bienes y productos den la seguridad que el cliente está llevando algo de calidad. La experiencia empresarial es importante para la generación de bienes y servicios casi perfectos, lo que conlleva que la elección del talento humano es importante para la generación de buenas ideas.

2.5. Hipótesis

Una hipótesis es algo que se supone y a lo que se le otorga un cierto grado de posibilidad para extraer de ello un efecto o una consecuencia. Su validez depende del sometimiento a varias pruebas, partiendo de las teorías elaboradas (Abril, 2007).

La cadena de suministros como herramienta estratégica incide en la satisfacción de los pacientes en el distrito 18D01 salud.

2.6. Señalamiento de variables

La presente investigación **está** enfocada en las siguientes variables:

Variable Independiente: Cadena de suministros

Variable Dependiente: Satisfacción del paciente

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Modalidad básica de la investigación

Investigación Bibliográfica-Documental

La investigación se sustenta de una forma teórica- científica de cada una de las variables de la investigación, basándose de fuentes de consulta, como son los libros, revistas científicas lo que permite plantear buenas herramientas de percepción o levantamiento de información dentro de la zona de influencia de actividades.

Investigación de Campo

La investigación de campo hace referencia al levantamiento de información en el lugar donde se detectó el problema, es decir en el Distrito de Salud 18D01, para lo cual se aplicará dos herramientas; en primer lugar, un *check list* en base a la Norma ISO 9000:2015, para conocer la situación de la cadena de suministros de la institución; además, se aplicó una encuesta en base al modelo SERVQUAL de satisfacción de los pacientes.

3.2. Nivel o tipo de investigación

Nivel Exploratorio

La investigación exploratoria consiste en visitar el Distrito de Salud 18D01 para encontrar la problemática, plantear causas y efectos, hipótesis, herramientas de recolección de información, entre otros, por lo que, esto permite aplicar jerarquización de eventualidades y prioridades de solución dentro de la zona de

influencia de actividades.

Nivel Descriptivo

La investigación descriptiva permite formular alternativas de solución dentro del Distrito de Salud 18D01 para mejorar la cadena de suministros con incremento de satisfacción de cliente.

Nivel Correlacional

En este nivel se permite encontrar el grado de relación de variables de estudio, como es el uso de las ciencias estadísticas para la aplicación de las pruebas de hipótesis.

3.3. Población y Muestra

Población

La población o universo con la que se va trabajar en el Distrito de Salud 18D01 es de 40 funcionarios y 162671 pacientes que se lo representa de la siguiente manera:

Tabla No. 9: Población

DEPARTAMENTO	FUNCIONARIOS
COMPRAS PUBLICAS	2
ASESORÍA JURÍDICA	1
PLANIFICACIÓN	1
BIOQUÍMICOS	4
FINANCIERO	3
BODEGA	2
AUXILIARES DE FARMACIA	16
LABORATORIO	2
AMBULANCIAS	6
UNIDAD MÓVIL	3
TOTAL	40

Elaborado por: Pazmiño, Cristina (2019)

Tabla No. 10: Población

Unidad Operativa	Población
Ambatillo	5887
Angahuana (Constantino Fernández, Calhua)	5754
Atahualpa	9297
Augusto n. Martínez (Samanga)	7527
Cunchibamba (Unamuncho)	7611
Cs# 1 (Ingahurco)	68840
Izamba	15584
Pasa (San Fernando)	9725

Península	4571
Ponchoa	1852
Quisapincha	14437
Vicentina	11586
Total	162671

Elaborado por: Pazmiño, Cristina (2019)

Muestra

La muestra dentro del proyecto de investigación es estratificada por los 162671 pacientes, en donde se aplica la siguiente ecuación.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N - 1)E^2 + Z^2 P Q}$$

Las variables de la ecuación de la muestra significan lo siguiente (mostrando sus valores):

Z = Valor de distribución normal (1.96).

P = Probabilidad de ocurrencia (0.5).

Q = Probabilidad de no ocurrencia (0.5).

E = Error estadístico (0.05)

N = Población (162671)

Tabla No. 11: Muestra estratificada

Unidad Operativa	Población	Porcentaje	Muestra segmentada
Ambatillo	5887	3.62%	14
Angahuana (Constantino Fernández, Calhua)	5754	3.54%	14
Atahualpa	9297	5.72%	22
Augusto n. Martínez (Samanga)	7527	4.63%	18
Cunchibamba (Unamuncho)	7611	4.68%	18
Cs# 1 (Ingahurco)	68840	42.32%	162
Izamba	15584	9.58%	37
Pasa (San Fernando)	9725	5.98%	23
Península	4571	2.81%	11
Ponchoa	1852	1.14%	4
Quisapincha	14437	8.87%	34
Vicentina	11586	7.12%	27
Total	162671	100.00%	383

Elaborado por: Pazmiño, Cristina (2019)

Ante lo expuesto, la población o universo con la que se va trabajar en el Distrito de Salud 18D01 es de 40 funcionarios y 383 pacientes.

3.4. Operacionalización de Variables

Tabla No. 1: Variable independiente: Cadena de Suministro

VARIABLE	CATEGORIA	CATEGORIA	CATEGORIA	ITEMS O PREGUNTAS	TECNICASE INSTRUMENTO
CADENA DE SUMINISTRO	PROCESOS GOBERNANTES DE LA GESTION DE LA CADENA DE SUMINISTROS	CONTROL DE SUMINISTRO	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	¿La medida de eficacia es igual al resultado alcanzado sobre el resultado esperado para evaluar la satisfacción del paciente en las farmacias?	Encuesta Cuestionario Estructurado
		CONTROL DE FLUJO	PROCESO LOGISTICO	¿En la cadena de suministro los flujos de materiales pueden ser simples, medios o complejos?	Encuesta Cuestionario Estructurado
			FLUJO DE INFORMACION	¿En la cadena de suministro de las farmacias, las compras y las ventas son procesos que se consideran como flujo de información?	Encuesta Cuestionario Estructurado
	PROCESOS DE APOYO A LA GESTION DE LA CADENA DE SUMINISTROS	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	FORMACION EN CALIDAD	¿El porcentaje de personal formado es un objetivo de calidad que se cumple para la satisfacción del paciente en las farmacias?	Encuesta Cuestionario Estructurado
			MEJORA CONTINUA	¿El adecuado funcionamiento de la cadena de suministro permite mejorar la satisfacción del paciente en las farmacias?	Encuesta Cuestionario Estructurado
	PROCESOS OPERATIVOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO	PROCESOS GENERADORES DE CALIDAD	HORAS DE ATENCION EN FARMACIA	¿El promedio de atención en las farmacias sirve para evaluar la satisfacción del paciente en los servicios de salud?	Encuesta Cuestionario Estructurado
		ENTRADAS DEL SISTEMA	PROCESOS DE REQ DE COMPRA	¿En la cadena de suministro las actividades operativas cumplen el presupuesto establecido?	Encuesta Cuestionario Estructurado
			PROCESOS DE COMPRA	¿En la cadena de suministro la logística cumple un papel importante en las actividades que realizan la bodega?	Encuesta Cuestionario Estructurado
		FLUJO DE ABASTEC DE INSUMOS	ACCESO A SUMINISTROS	¿Considera usted que el presupuesto es el adecuado para que las farmacias tengan los suministros suficientes?	Encuesta Cuestionario Estructurado
			ACCESIBILIDAD A MEDICAMENTOS EN FARMACIA	¿El porcentaje de la tasa de absentismo y la rotación de personal de farmacia son objetivos de calidad que se deben cumplir para satisfacer al paciente?	Encuesta Cuestionario Estructurado

Elaborado por: Pazmiño, Cristina (2019)

Tabla No. 13: Variable dependiente: Satisfacción de pacientes

VARIABLE	CATEGORIA	CATEGORIA	CATEGORIA	ITEMS O PREGUNTAS	TECNICASE INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	SATISFACCION PERCIBIDA	APTITUD DEL PROFESIONAL	TIEMPO DE ATENCION EN FARMACIA	¿Considera que la atención en las farmacias es rápida y eficiente?	Encuesta Cuestionario Estructurado
			COMPETENCIA DEL PROFESIONAL	¿Considera que el personal que atiende las farmacias se encuentran capacitados para cumplir con esas funciones?	Encuesta Cuestionario Estructurado
			CALIDAD DE ATENCION	¿En las farmacias se brinda un servicio de calidad y con valor agregado?	Encuesta Cuestionario Estructurado
		CALIDEZ DE ATENCION	INFLUENCIA DE SATISFACCION EN LA ROTACION DE PERSONAL	¿Cuándo la persona responsable de las farmacias se ausenta, considera que su reemplazo es igual o mejor?	Encuesta Cuestionario Estructurado
			CALIDAD Y CALIDEZ DE ATENCION	¿Considera usted que fue atendido en forma amable, respetuosa y paciente?	Encuesta Cuestionario Estructurado
			ACCESO A MEDICAMENTOS	¿Cuándo usted acudió a la farmacia, encontró todas las medicinas e insumos que le receto el médico?	Encuesta Cuestionario Estructurado
	SATISFACCION MATERIAL	FLUJO DE SUMINISTROS	CALIDAD DE LOS MEDICAMENTOS	¿Los medicamentos que le suministraron en la Unidad Operativa le ayudaron a solucionar sus problemas de salud?	Encuesta Cuestionario Estructurado
			COORDINACION PARA ACCESO A MEDICAMENTOS	¿Considera que existe una comunicación adecuada y oportuna entre farmacias para atender las necesidades de los pacientes?	Encuesta Cuestionario Estructurado
			FLUJO DE INFORMACION	INFORMACION EN EL TRATAMIENTO	¿El personal de farmacia mantiene una comunicación acertada con los pacientes para explicarles su tratamiento?
		FLUJO DE INFORMACION	COMUNICACIÓN EN LA ATENCION	¿En los establecimientos de Salud todos los miembros le brindaron asistencia en alguna inquietud?	Encuesta Cuestionario Estructurado

Elaborado por: Pazmiño, Cristina (2019)

3.5. Plan de recolección de Información

En la investigación científica existen técnicas e instrumentos para poder recolectar la información, en la investigación se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario

Encuesta: Son entrevistas realizadas a un gran número de personas, en donde se utiliza un cuestionario prediseñado que se da a los encuestados para obtener información específica, pero para recolectar dicha información se auxilia o se apoya en el cuestionario.

Cuestionario: No es otra cosa que un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o su muestra. El cuestionario será dirigido a las 13 unidades que está a cargo del Distrito de Salud 18D01.

Para el desarrollo de la investigación se determinan en las 13 unidades del distrito 18D01 de las variables cadena de suministros y satisfacción del cliente, por lo que se recomienda estas actividades:

Cadena de Suministros

Para el levantamiento de información relevante relacionado a esta variable se especifica estas actividades:

1. Búsqueda de información científica que sustente esta variable
2. Diagnóstico de las 13 Unidades del distrito 18D01 relacionado al manejo de la cadena de suministros
3. Levantamiento de línea base.

Satisfacción del Cliente

Al hablar de satisfacción de cliente direccionamos al grado de atención, amabilidad, empatía, entre otros, por lo que, establecemos estas actividades:

1. Búsqueda de bibliografía de satisfacción al cliente

2. Diagnóstico de la satisfacción al cliente, mediante la aplicación de la encuesta.
3. Establecer resultados por medio de histogramas estadísticas.

Plan para la Recolección de la Información

Tabla No. 14: Plan para la Recolección de la Información

Preguntas Básicas	Explicación
1.- ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué personas u objeto	De las 13 unidades del Distrito de Salud 18D01.
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Cadena de Suministro- Satisfacción de pacientes
4.- ¿Quién? ¿Quiénes?	Pazmiño, Cristina
A Quienes	A 383 individuos del Distrito
5.- ¿Cuándo?	Periodo 2019
6.- ¿Dónde?	Distrito de Salud 18D01
7.- ¿Cuántas veces?	Una vez
8.- ¿Qué técnicas de recolección	Encuesta
9.- ¿Con qué?	Cuestionario estructurado.
10.- ¿En qué situación?	Durante las actividades diarias de la empresa

Elaborado por: Pazmiño, Cristina (2019)

3.6. Plan de procesamiento de la información

Dentro del procesamiento y análisis de la información aplicamos las siguientes actividades:

- El Excel y SPSS serán los paquetes informáticos estadísticos que permite la elaboración de tablas e histogramas.
- El check list de levantamiento de información de la cadena de suministros presenta estos parámetros:
- La encuesta de satisfacción al cliente presenta los parámetros de calificación donde 1 (menor nota) y 7 (mayor nota).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

La encuesta fue validada mediante el Método de Alpha de Cronbach en el Programa SPSS.

El total de Preguntas del Cuestionario eran 10, en donde estaban incluidas preguntas con escala de Likert de 1 a 5 (Pregunta 1, Pregunta 2, Pregunta 3, Pregunta 4, Pregunta 5, Pregunta 6, Pregunta 7, Pregunta 8, Pregunta 9, Pregunta 10.), en un total de 10 las mismas que sirven para el análisis de fiabilidad realizado por el Alpha de Cronbach.

Grafico No. 29: Encuesta SPSS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
1	Flujo	Numérico	8	0	En la cadena de suministros de las farmacia...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
2	Presupuesto	Numérico	8	0	Considera usted que el presupuesto es el ad...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
3	Logistica	Numérico	8	0	En la cadena de suministros la logistica cum...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
4	Eficacia	Numérico	8	0	La medida de eficacia es igual al resultado al...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
5	Atención	Numérico	8	0	El promedio de atencion en las farmacias sir...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
6	Atención	Numérico	8	0	Considera que la atención en las farmacias e...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
7	Medicinas	Numérico	8	0	Cuando usted acudio a la farmacia, encontro...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
8	Valor	Numérico	8	0	En las farmacias se brinda un servicio de cali...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
9	Tratamiento	Numérico	8	0	El personal de farmacia mantiene una comun...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
10	Cliente	Numérico	8	0	Considera usted que fue atendido de forma a...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal
11										

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas

Tabla No. 15: Resultados SPSS

Fiabilidad

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	40	100.0
	Excluidos	0	.0
	Total	40	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	40	100.0
	Excluidos	0	.0
	Total	40	100.0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.761	10

Elaborado por: Cristina Pazmiño
Fuente: Encuestas

Como se puede observar en los resultados arrojados por el Software SPSS, El Alpha de Cronbach del presente Cuestionario es de 0.761, es decir superior al 0.7 que es el mínimo aceptado, para la fiabilidad y validación de cuestionarios, con este resultado se procede aplicar las encuestas.

4.2. Interpretación de datos

Encuesta dirigida al personal de farmacia del en el Distrito 18D01 Salud, de la ciudad de Ambato

1. ¿En la cadena de suministro de las farmacias, las compras y las ventas son procesos que se consideran como flujo de información?

Tabla No. 16: Cadena de suministro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de acuerdo	17	42.5	42.5	42.5
Acuerdo	19	47.5	47.5	90.0
Indeciso	1	2.5	2.5	92.5
Desacuerdo	2	5.0	5.0	97.5
Totalmente en desacuerdo	1	2.5	2.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Gráfico No

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas al personal de farmacia

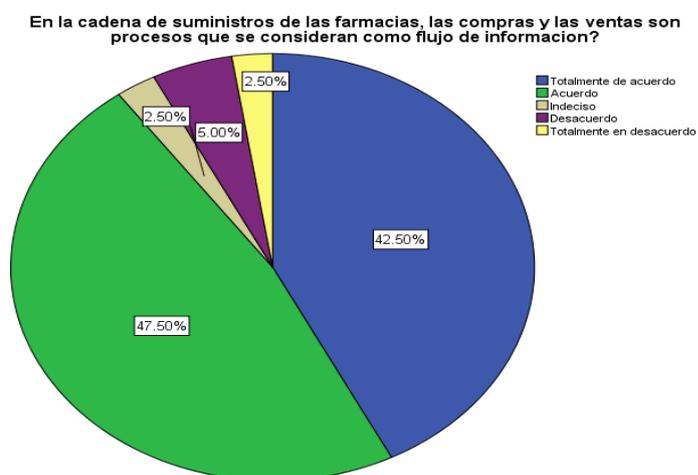


Gráfico No. 30: Cadena de suministro

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas al personal de farmacia

Análisis e Interpretación

La mayoría del personal de farmacia encuestado menciona estar de acuerdo que, en

la cadena de suministro de las farmacias, las compras y las ventas son procesos que se consideran como flujo de información, por lo que se debe contar con las suficientes herramientas para tener información clara sobre estos procesos y así obtener un mejor servicio dentro de la empresa.

2. ¿Considera usted que el presupuesto es el adecuado para que las farmacias tengan los suministros suficientes?

Tabla No. 17: Presupuesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	Acuerdo	18	45.0	45.0	50.0
	Indeciso	1	2.5	2.5	52.5
	Desacuerdo	18	45.0	45.0	97.5
	Totalmente en desacuerdo	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Elaborado por: Cristina Pazmiño
Fuente: Encuestas al personal de farmacia

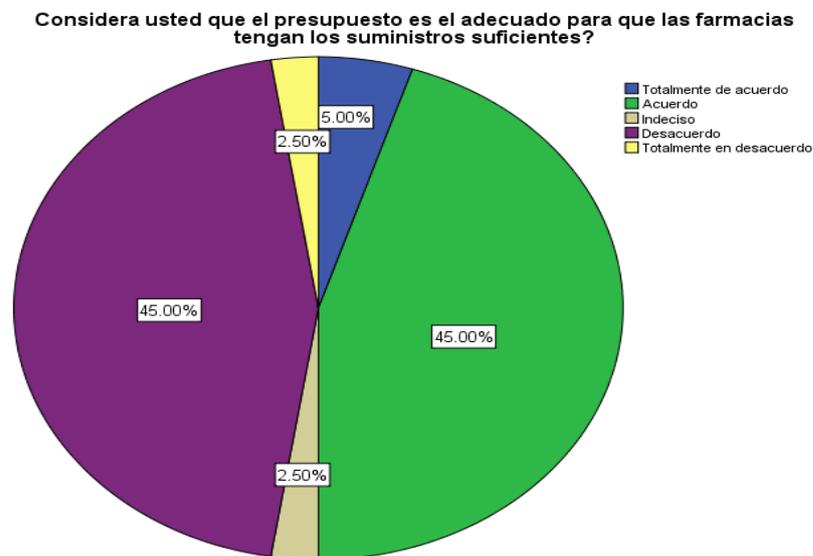


Gráfico No. 31: Presupuesto
Elaborado por: Cristina Pazmiño
Fuente: Encuestas al personal de farmacia

Análisis e Interpretación

La gran parte del personal de farmacia encuestado consideran estar de acuerdo que

el presupuesto es el adecuado para que las farmacias tengan los suministros suficientes, por lo que se debe optar por distintos métodos estratégicos con el fin de lograr un presupuesto acorde a los requerimientos de la farmacia y así tener los suficientes suministros dentro de la institución.

3. ¿En la cadena de suministro las actividades operativas cumplen el presupuesto establecido?

Tabla No. 18: Actividades operativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	5	12.5	12.5	12.5
	Acuerdo	20	50.0	50.0	62.5
	Indeciso	6	15.0	15.0	77.5
	Desacuerdo	8	20.0	20.0	97.5
	Totalmente en desacuerdo	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas al personal de farmacia

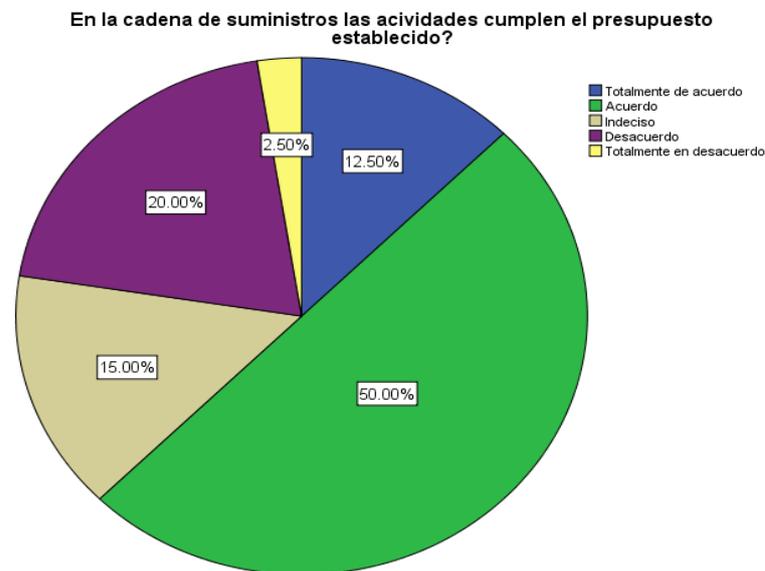


Gráfico No. 32: Actividades operativas

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas al personal de farmacia

Análisis e Interpretación

La mitad del personal de farmacia encuestada considera estar de acuerdo que en la

cadena de suministro las actividades operativas cumplen el presupuesto establecido, por lo que se debe seguir con este tipo de actividades para que de esta manera el presupuesto pueda ser el adecuado dentro de la institución y así lograr mayores resultados.

4. ¿En la cadena de suministro la logística cumple un papel importante en las actividades que realizan la bodega?

Tabla No. 19: Logística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	23	57.5	57.5	57.5
	Acuerdo	15	37.5	37.5	95.0
	Indeciso	1	2.5	2.5	97.5
	Totalmente en desacuerdo	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas al personal de farmacia

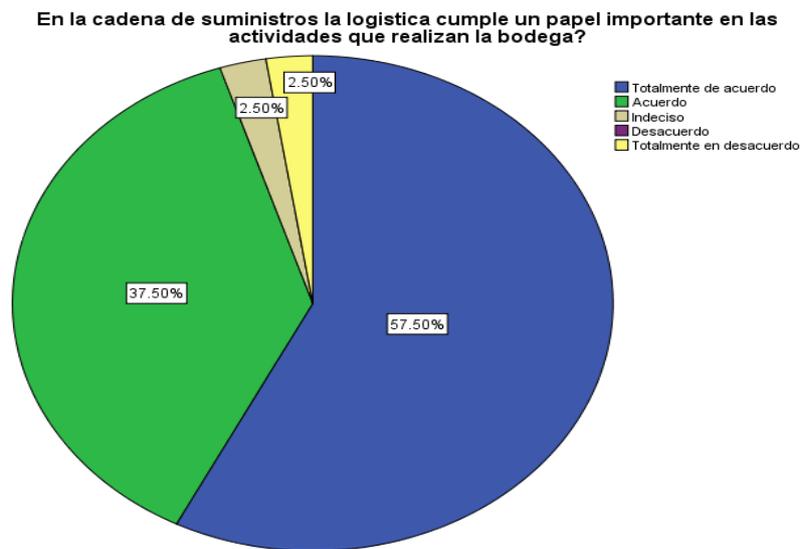


Gráfico No. 33: Logística

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas al personal de farmacia

Análisis e Interpretación

La mayoría del personal de farmacia encuestado manifiesta estar totalmente de acuerdo que en la cadena de suministro la logística cumple un papel importante en

las actividades que realizan la bodega, por lo que se debe optar por una metodología adecuada para que estas actividades puedan ser manejadas correctamente y en bodega no pueda existir ningún tipo de inconveniente.

5. ¿En la cadena de suministro los flujos de materiales pueden ser simples, medios o complejos?

Tabla No. 20: Flujo de materiales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de acuerdo	9	22.5	22.5	22.5
Acuerdo	30	75.0	75.0	97.5
Indeciso	1	2.5	2.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Elaborado por: Cristina Pazmiño
Fuente: Encuestas al personal de farmacia

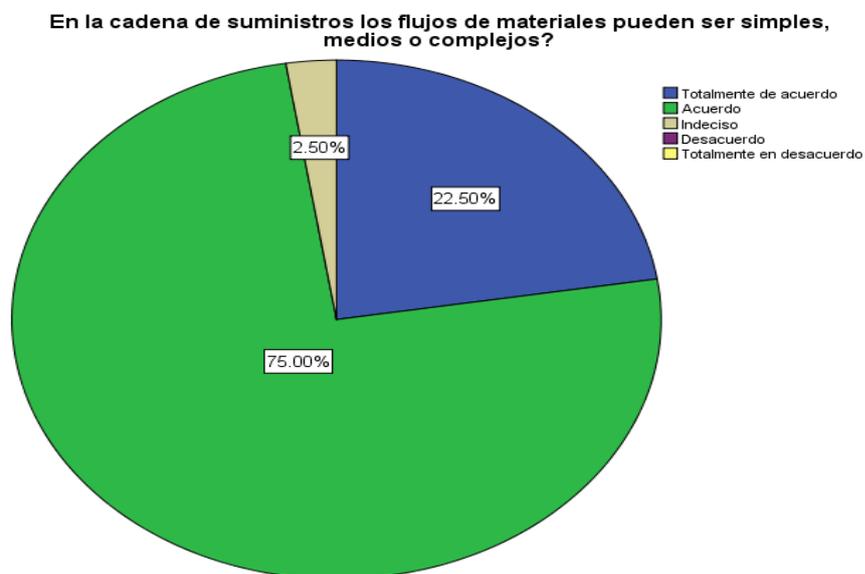


Gráfico No. 34: Flujo de materiales
Elaborado por: Cristina Pazmiño
Fuente: Encuestas al personal de farmacia

Análisis e Interpretación

La mayor parte del personal de farmacia encuestado menciona estar de acuerdo que

en la cadena de suministro los flujos de materiales pueden ser simples, medios o complejos, por lo que es necesario que se realice un control adecuado en cada uno de sus procesos, con el propósito de llevar correctamente los materiales dentro de la institución.

6. ¿La medida de eficacia es igual al resultado alcanzado sobre el resultado esperado para evaluar la satisfacción del paciente en las farmacias?

Tabla No. 21: Medida de eficacia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de acuerdo	16	40.0	40.0	40.0
Acuerdo	17	42.5	42.5	82.5
Desacuerdo	7	17.5	17.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Elaborado por: Cristina Pazmiño
Fuente: Encuestas al personal de farmacia

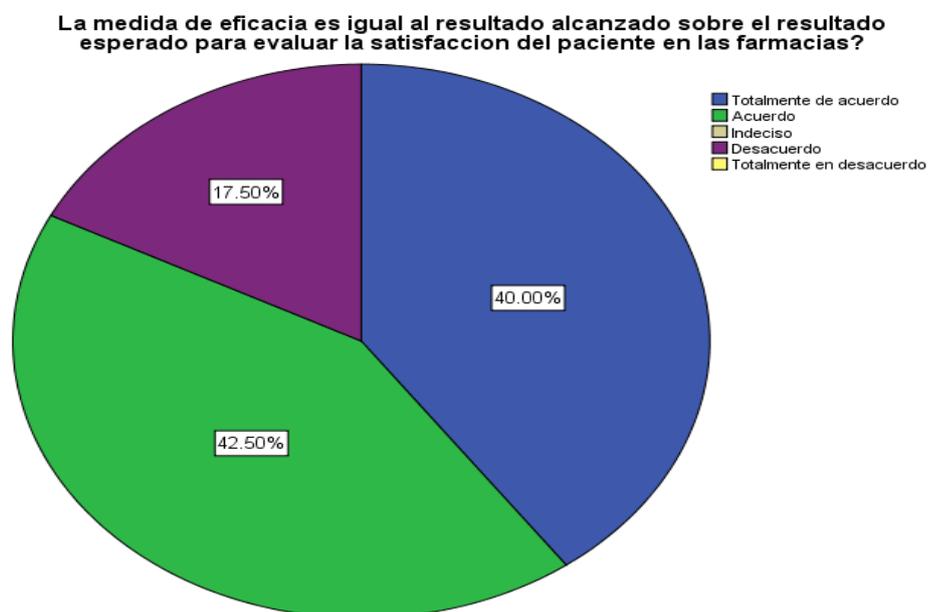


Gráfico No. 35: Medida de eficacia
Elaborado por: Cristina Pazmiño
Fuente: Encuestas al personal de farmacia

Análisis e Interpretación

El gran conjunto del personal de farmacia encuestado señala estar de acuerdo que

la medida de eficacia es igual al resultado alcanzado sobre el resultado esperado para evaluar la satisfacción del paciente en las farmacias, por lo que se debe mantener siempre un alto rendimiento en cada uno de sus procesos, para que de esta manera existan buenos resultados dentro de la institución.

7. ¿El porcentaje de personal formado es un objetivo de calidad que se cumple para la satisfacción del paciente en las farmacias?

Tabla No. 22: Objetivo de calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de acuerdo	11	27.5	27.5	27.5
Acuerdo	16	40.0	40.0	67.5
Indeciso	4	10.0	10.0	77.5
Desacuerdo	9	22.5	22.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Elaborado por: Cristina Pazmiño
Fuente: Encuestas al personal de farmacia

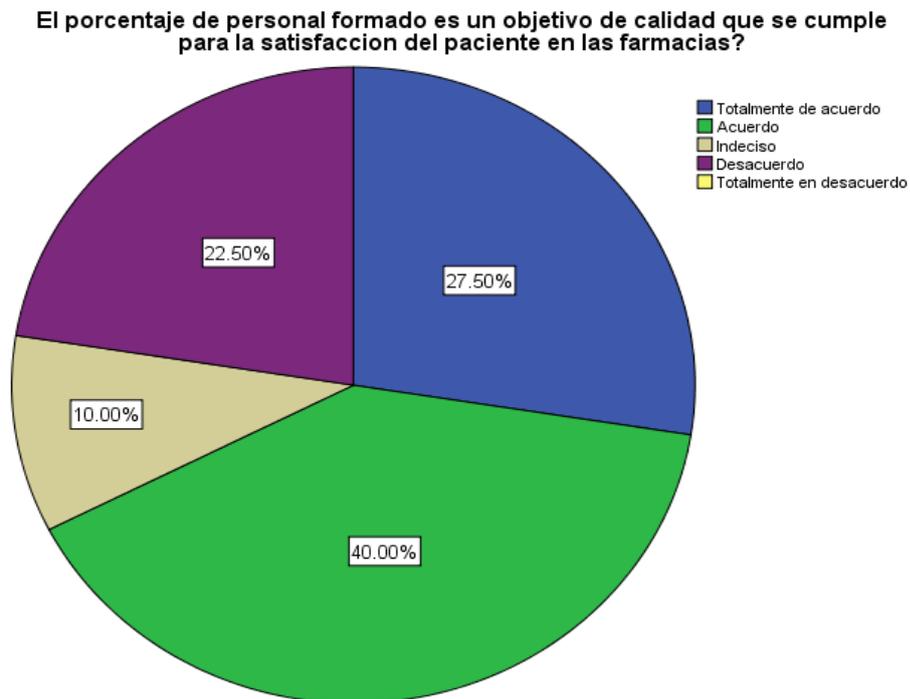


Gráfico No. 36: Objetivo de calidad
Elaborado por: Cristina Pazmiño
Fuente: Encuestas al personal de farmacia

Análisis e Interpretación

La gran parte del personal de farmacia encuestado señala estar de acuerdo que el porcentaje de personal formado es un objetivo de calidad que se cumple para la satisfacción del paciente en las farmacias, por lo que se debe mantener este recurso para que la empresa logre mayores éxitos en cada una de sus funciones.

8. ¿El porcentaje de la tasa de absentismo y la rotación de personal de farmacia son objetivos de calidad que se deben cumplir para satisfacer al paciente?

Tabla No. 23: Tasa de abastecimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de acuerdo	16	40.0	40.0	40.0
Acuerdo	18	45.0	45.0	85.0
Indeciso	2	5.0	5.0	90.0
Desacuerdo	4	10.0	10.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Elaborado por: Cristina Pazmiño
Fuente: Encuestas al personal de farmacia

El porcentaje de la tasa de absentismo y la rotación de personal de farmacia son objetivos de calidad que se deben cumplir para satisfacer al paciente?

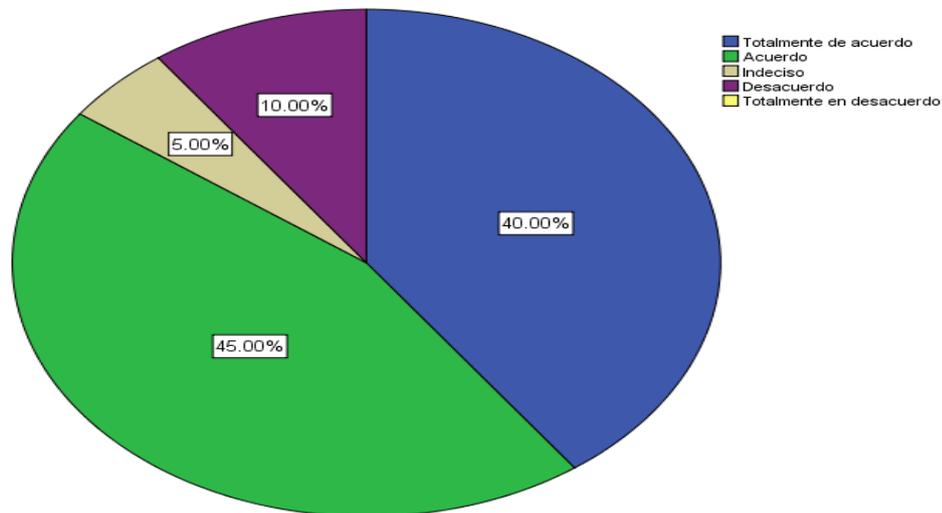


Gráfico No. 37: Tasa de abastecimiento
Elaborado por: Cristina Pazmiño
Fuente: Encuestas al personal de farmacia

Análisis e Interpretación

La mayoría del personal de farmacia encuestado señalan estar de acuerdo que el porcentaje de la tasa de absentismo y la rotación de personal de farmacia son

objetivos de calidad que se deben cumplir para satisfacer al paciente, por tal motivo, la empresa debe seguir con este método para que los trabajadores sean más eficientes y puedan cumplir a cabalidad los requerimientos del paciente.

9. ¿El promedio de atención en las farmacias sirven para evaluar la satisfacción del paciente en los servicios de salud?

Tabla No. 24: Atención en las farmacias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de acuerdo	15	37.5	37.5	37.5
Acuerdo	18	45.0	45.0	82.5
Indeciso	3	7.5	7.5	90.0
Desacuerdo	4	10.0	10.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas al personal de farmacia

El promedio de atención en las farmacias sirven para evaluar la satisfacción del paciente en los servicios de salud?

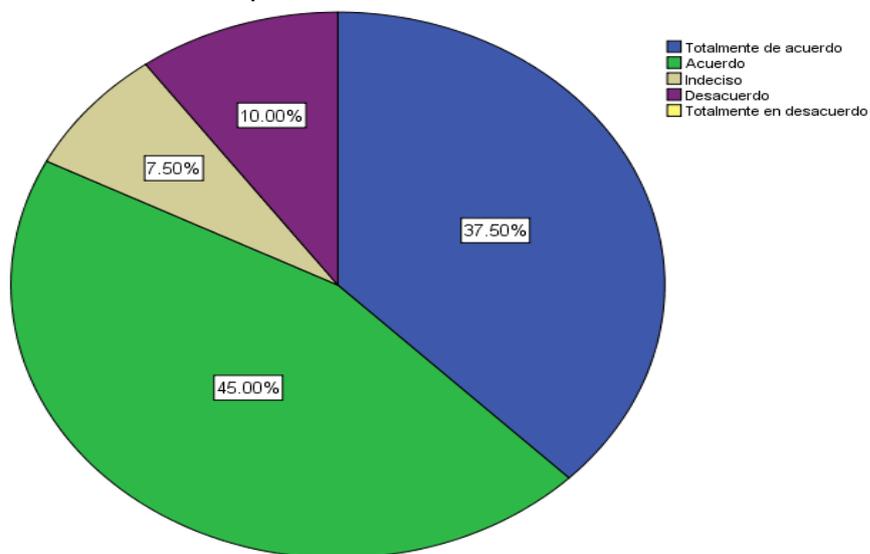


Gráfico No. 38: Atención en las farmacias

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas al personal de farmacia

Análisis e Interpretación

La gran parte del personal de farmacia encuestado señala estar de acuerdo que los promedios de atención en las farmacias sirven para evaluar la satisfacción del

paciente en los servicios de salud, por lo que se deben optar por distintas estrategias para que el servicio sea siempre de calidad dentro de la institución.

10. ¿El adecuado funcionamiento de la cadena de suministro permite mejorar la satisfacción del paciente en las farmacias?

Tabla No. 25: Cadena de suministro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	31	77.5	77.5	77.5
	Acuerdo	9	22.5	22.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas al personal de farmacia

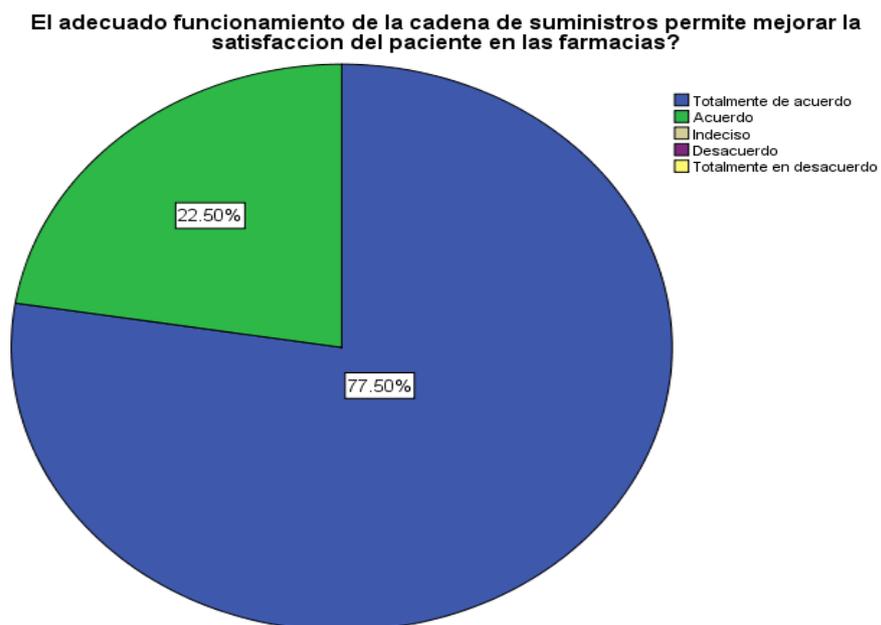


Gráfico No. 39: Cadena de suministro

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas al personal de farmacia

Análisis e Interpretación

Más de la mitad del personal de farmacia encuestado señala estar de acuerdo que el adecuado funcionamiento de la cadena de suministro permite mejorar la

satisfacción del paciente en las farmacias, por lo que se debe optar por distintos métodos de control con el fin de tener un adecuado funcionamiento de la cadena de suministro en la institución.

Encuesta dirigida a los pacientes que acuden a las farmacias del en el Distrito 18D01 Salud, de la ciudad de Ambato

1. ¿Considera que la atención en las farmacias es rápida y eficiente?

Tabla No. 26: Atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de Acuerdo	25	6.5	6.5	6.5
Acuerdo	264	68.9	68.9	75.5
Indeciso	30	7.8	7.8	83.3
Desacuerdo	64	16.7	16.7	100.0
Total	383	100.0	100.0	

Elaborado por: Cristina Pazmiño
Fuente: Encuestas a pacientes

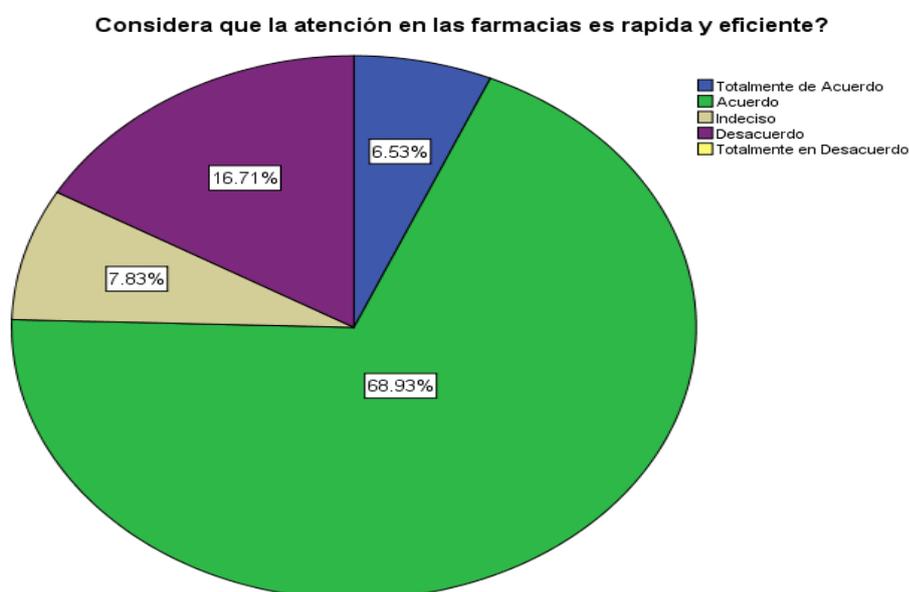


Gráfico No. 40: Atención
Elaborado por: Cristina Pazmiño
Fuente: Encuestas a los pacientes

Análisis e Interpretación

En su mayoría de pacientes encuestados que acuden a las farmacias del Distrito

señalan estar de acuerdo que la atención en las farmacias es rápida y eficiente, por lo que se debe mantener con este servicio para que la institución sea siempre de calidad para los pacientes.

2. ¿Cuándo usted acudió a la farmacia, encontró todas las medicinas e insumos que le receto el médico?

Tabla No. 27: Medicinas e insumos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Acuerdo	64	16.7	16.7	16.7
Indeciso	55	14.4	14.4	31.1
Desacuerdo	264	68.9	68.9	100.0
Total	383	100.0	100.0	

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas a pacientes

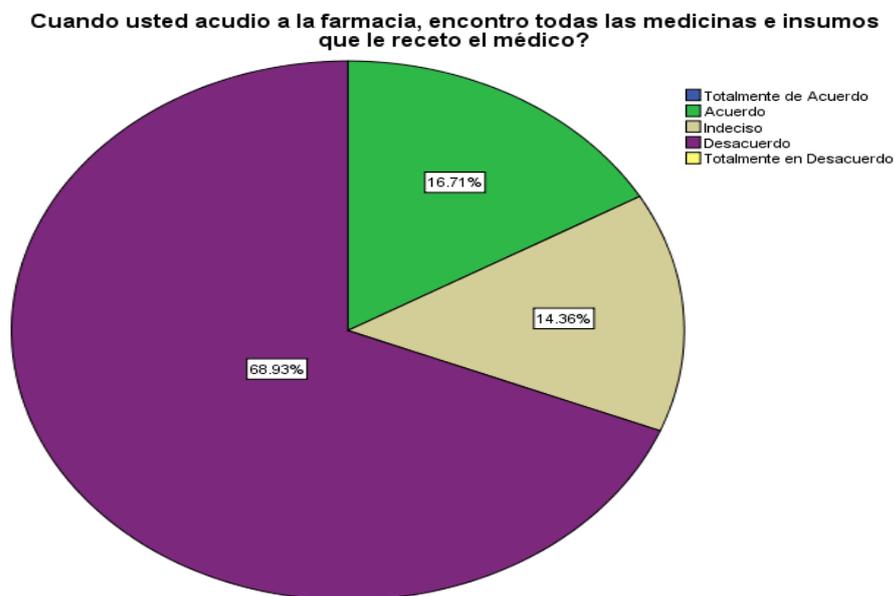


Gráfico No. 41: Medicinas e insumos

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas a los pacientes

Análisis e Interpretación

La gran parte de pacientes encuestados que acuden a las farmacias del Distrito

señalan estar en desacuerdo que cuándo se acude a la farmacia, se encuentra todas las medicinas e insumos que le receto el médico, por lo que es necesario que se obtenga nuevos proveedores para que los productos no sean escasos dentro de la institución.

3. ¿Los medicamentos que le suministraron en la Unidad Operativa le ayudaron a solucionar sus problemas de salud?

Tabla No. 28: Medicamentos suministrados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Acuerdo	63	16.4	16.4	16.4
Indeciso	42	11.0	11.0	27.4
Desacuerdo	278	72.6	72.6	100.0
Total	383	100.0	100.0	

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas a pacientes

Los medicamentos que le suministraron en la Unidad Operativa le ayudaron a solucionar sus problemas de salud?

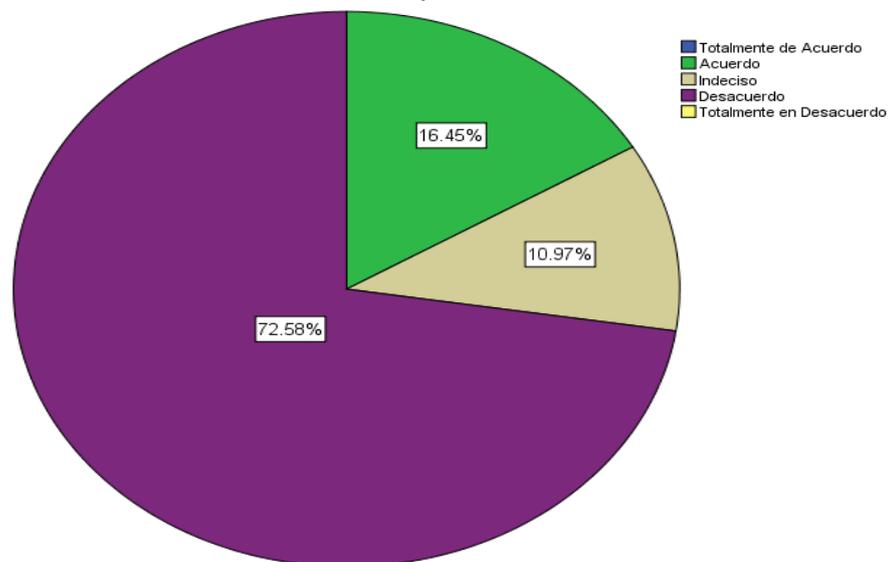


Gráfico No. 42: Medicamentos suministrados

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas a los pacientes

Análisis e Interpretación

El gran conjunto de pacientes encuestados que acuden a las farmacias del Distrito señalan estar en desacuerdo que los medicamentos que le suministraron en la

Unidad Operativa le ayudaron a solucionar sus problemas de salud, por lo que es necesario que se realicen capacitaciones y actualizaciones frecuentes con el fin de recetar correctamente un medicamento.

4. ¿Considera que el personal que atiende las farmacias se encuentran capacitados para cumplir con esas funciones?

Tabla No. 29: Personal que atiende

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de Acuerdo	28	7.3	7.3	7.3
Acuerdo	159	41.5	41.5	48.8
Indeciso	28	7.3	7.3	56.1
Desacuerdo	168	43.9	43.9	100.0
Total	383	100.0	100.0	

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas a pacientes

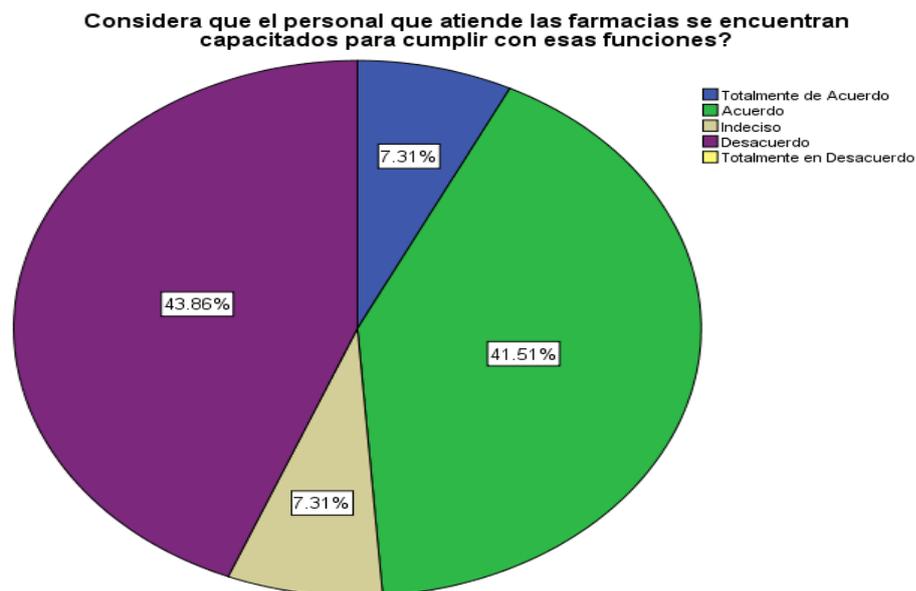


Gráfico No. 43: Personal que atiende

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas a los pacientes

Análisis e Interpretación

La mayoría de pacientes encuestados que acuden a las farmacias del Distrito consideran estar en desacuerdo que el personal que atiende las farmacias se

encuentran capacitados para cumplir con esas funciones, por lo que es necesario realizar capacitaciones frecuentes para que el personal se encuentre actualizado y pueda brindar un mejor servicio.

5. ¿En las farmacias se brinda un servicio de calidad y con valor agregado?

Tabla No. 30: Servicio de calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Acuerdo	145	37.9	37.9	37.9
Indeciso	46	12.0	12.0	49.9
Desacuerdo	170	44.4	44.4	94.3
Totalmente en Desacuerdo	22	5.7	5.7	100.0
Total	383	100.0	100.0	

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas a pacientes

En las farmacias se brinda un servicio de calidad y con valor agregado?

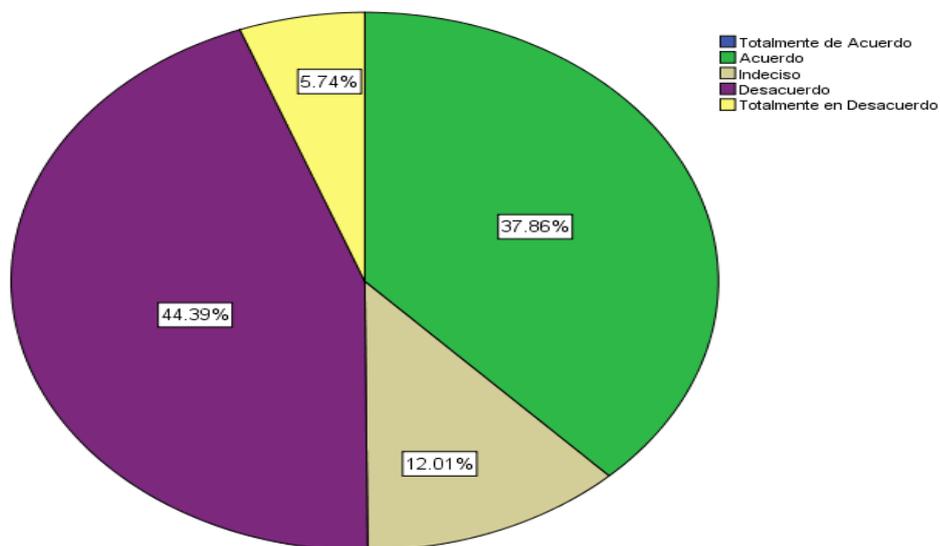


Gráfico No. 44: Servicio de calidad

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas a los pacientes

Análisis e Interpretación

La gran parte de pacientes encuestados que acuden a las farmacias del Distrito

señalan estar en desacuerdo que en las farmacias se brinda un servicio de calidad y con valor agregado, por lo que se debe optar por distintos métodos estratégicos dentro de la institución para lograr mejores resultados con los pacientes.

6. ¿Cuándo la persona responsable de las farmacias se ausenta, considera que su reemplazo es igual o mejor?

Tabla No. 31: Persona responsable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de Acuerdo	25	6.5	6.5	6.5
Acuerdo	75	19.6	19.6	26.1
Indeciso	42	11.0	11.0	37.1
Desacuerdo	207	54.0	54.0	91.1
Totalmente en Desacuerdo	34	8.9	8.9	100.0
Total	383	100.0	100.0	

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas a pacientes

Quando la persona responsable de las farmacias se ausenta, considera que su reemplazo es igual o mejor?

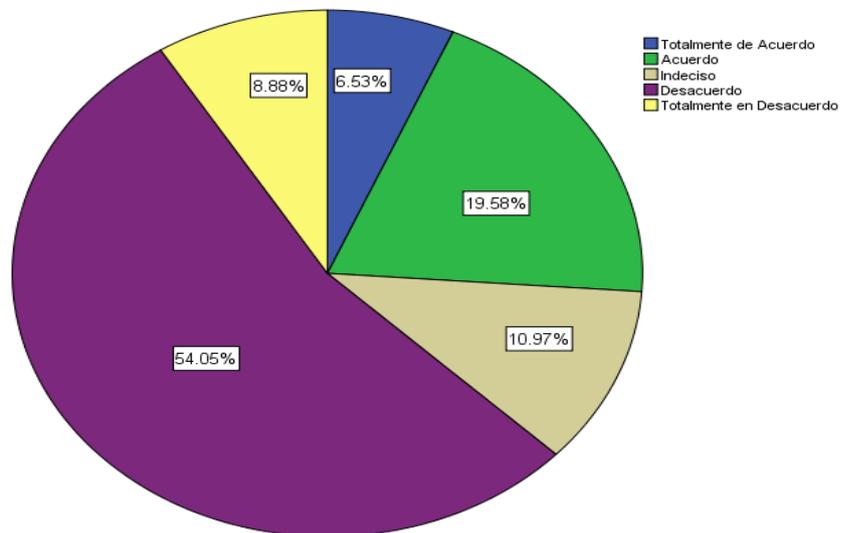


Gráfico No. 45: Persona responsable

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas a los pacientes

Análisis e Interpretación

Más de la mitad de pacientes encuestados que acuden a las farmacias del Distrito

señalan estar en desacuerdo que cuando la persona responsable de las farmacias se ausenta, considera que su reemplazo es igual o mejor, por este motivo es necesario que se realicen rotaciones de personal para que el servicio sea más eficiente.

7. ¿Considera que existe una comunicación adecuada y oportuna entre farmacias para atender las necesidades de los pacientes?

Tabla No. 32: Comunicación adecuada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Acuerdo	28	7.3	7.3	7.3
Indeciso	15	3.9	3.9	11.2
Desacuerdo	258	67.4	67.4	78.6
Totalmente en Desacuerdo	82	21.4	21.4	100.0
Total	383	100.0	100.0	

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas a pacientes

Considera que existe una comunicación adecuada y oportuna entre farmacias para atender las necesidades de los pacientes?

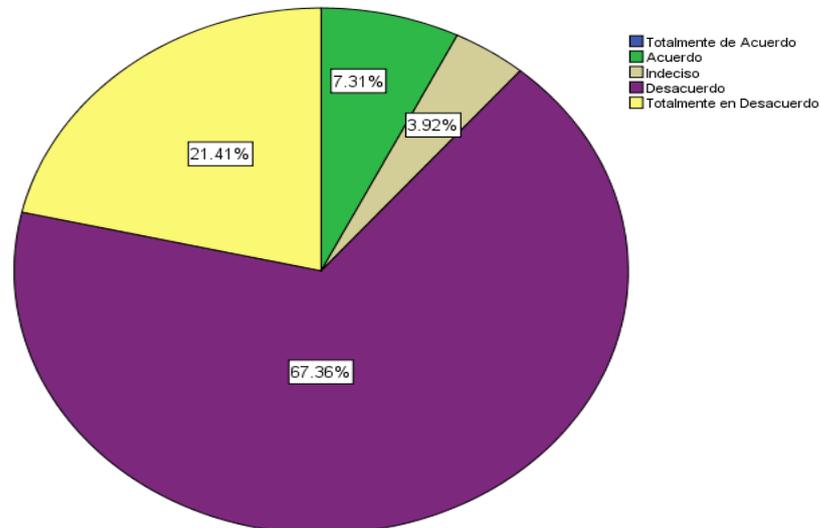


Gráfico No. 46: Comunicación adecuada

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas a los pacientes

Análisis e Interpretación

El gran conjunto de pacientes encuestados que acuden a las farmacias del Distrito consideran estar en desacuerdo que existe una comunicación adecuada y oportuna entre farmacias para atender las necesidades de los pacientes, por lo que se debe optar por diferentes herramientas estratégicas con el fin de brindar un mejor servicio a los pacientes.

8. ¿El personal de farmacia mantiene una comunicación acertada con los pacientes para explicarles su tratamiento?

Tabla No. 33: Personal de farmacia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Acuerdo	172	44.9	44.9	44.9
Indeciso	48	12.5	12.5	57.4
Desacuerdo	163	42.6	42.6	100.0
Total	383	100.0	100.0	

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas a pacientes

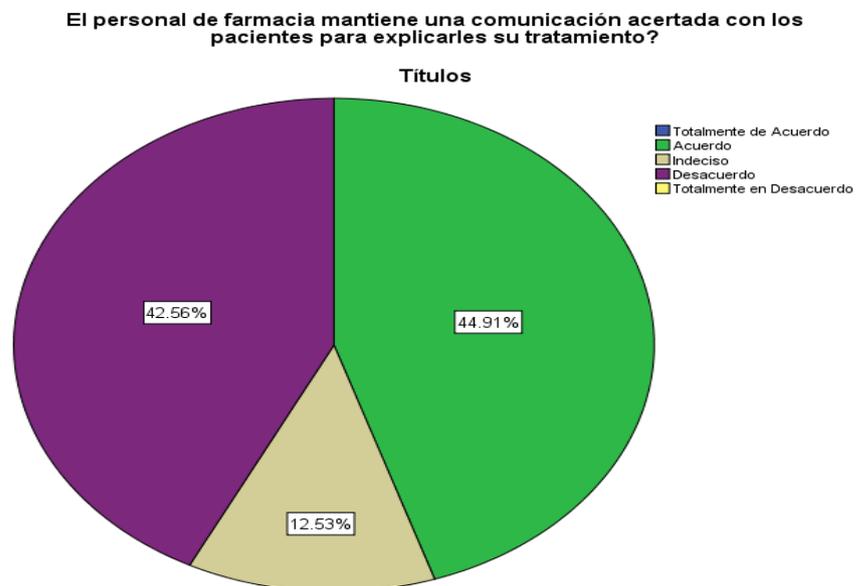


Gráfico No. 47: Personal de farmacia

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas a los pacientes

Análisis e Interpretación

La mayoría de pacientes encuestados que acuden a las farmacias del Distrito consideran estar de acuerdo que el personal de farmacia mantiene una comunicación acertada con los pacientes para explicarles su tratamiento, por lo que se debe optar por capacitaciones frecuentes para que el personal se encuentre cada día actualizado sobre los medicamentos y así dar un mejor servicio.

9. ¿En los establecimientos de Salud, todos los miembros le brindaron asistencia en alguna inquietud?

Tabla No. 34: Establecimientos de Salud

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de Acuerdo	24	6.3	6.3	6.3
Acuerdo	205	53.5	53.5	59.8
Indeciso	52	13.6	13.6	73.4
Desacuerdo	102	26.6	26.6	100.0
Total	383	100.0	100.0	

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas a pacientes

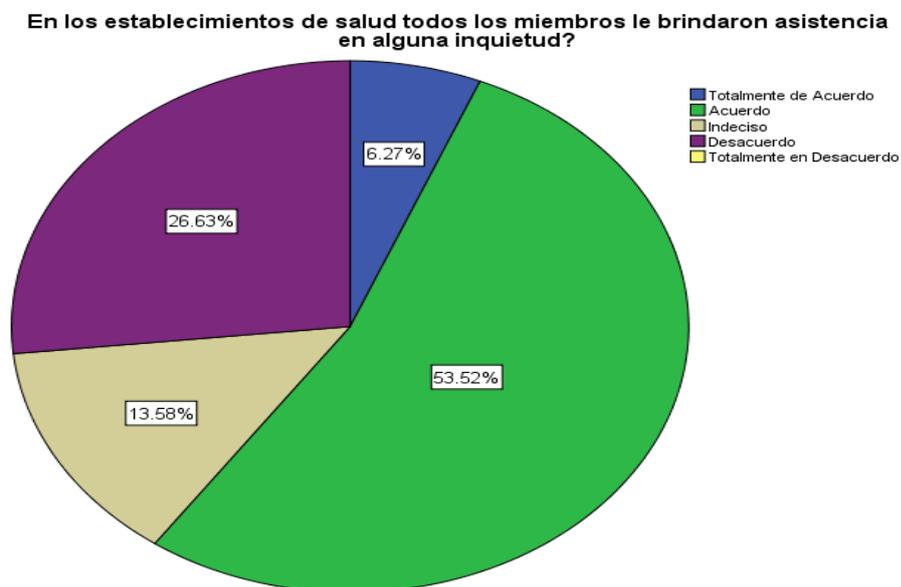


Gráfico No. 48: Establecimientos de Salud

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Fuente: Encuestas a los pacientes

Análisis e Interpretación

El gran conjunto de pacientes encuestados que acuden a las farmacias del Distrito

consideran estar de acuerdo que, en los establecimientos de Salud, todos los miembros le brindaron asistencia en alguna inquietud, por lo que se debe mantener con esta técnica para que la institución pueda lograr mayor confianza y seguridad en los clientes.

10. ¿Considera usted que fue atendido en forma amable, respetuosa y paciente?

Tabla No. 35: Atendido en forma amable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de Acuerdo	25	6.5	6.5	6.5
Acuerdo	214	55.9	55.9	62.4
Indeciso	72	18.8	18.8	81.2
Desacuerdo	72	18.8	18.8	100.0
Total	383	100.0	100.0	

Elaborado por: Cristina Pazmiño
Fuente: Encuestas a pacientes

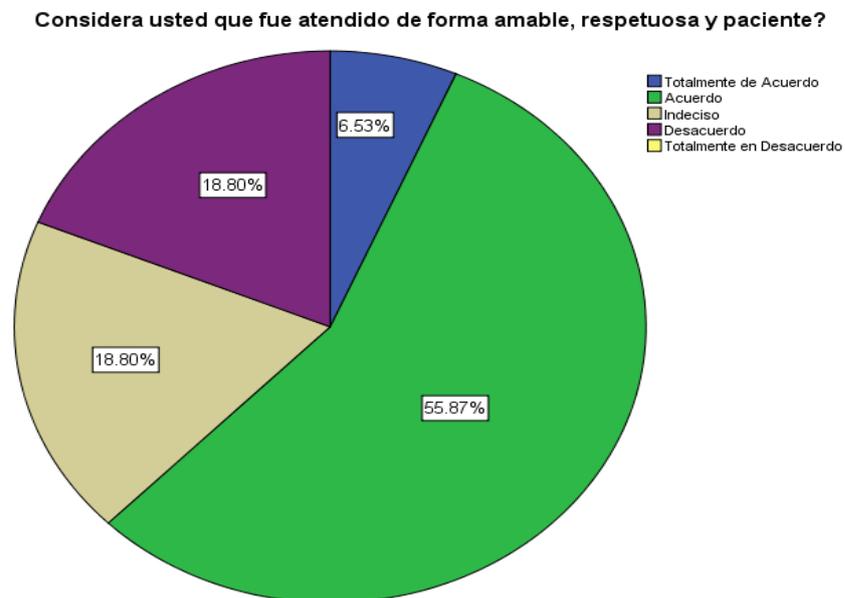


Gráfico No. 49: Atendido en forma amable
Elaborado por: Cristina Pazmiño
Fuente: Encuestas a los pacientes

Análisis e Interpretación

En su mayoría de pacientes encuestados que acuden a las farmacias del Distrito consideran estar de acuerdo que fueron atendidos en forma amable, respetuosa y paciente, por lo que se debe seguir con este servicio para que los pacientes puedan sentirse satisfechos dentro de la institución.

4.3. Verificación de hipótesis

Para la verificación de la hipótesis se utilizó el coeficiente de Pearson que arrojó los siguientes resultados:

Correlaciones

		En la cadena de suministros de las farmacias, las compras y las ventas son procesos que se consideran como flujo de información?	En la cadena de suministros la logística cumple un papel importante en las actividades que realizan la bodega?
En la cadena de suministros de las farmacias, las compras y las ventas son procesos que se consideran como flujo de información?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 40	.435** .005 40
En la cadena de suministros la logística cumple un papel importante en las actividades que realizan la bodega?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.435** .005 40	1 40

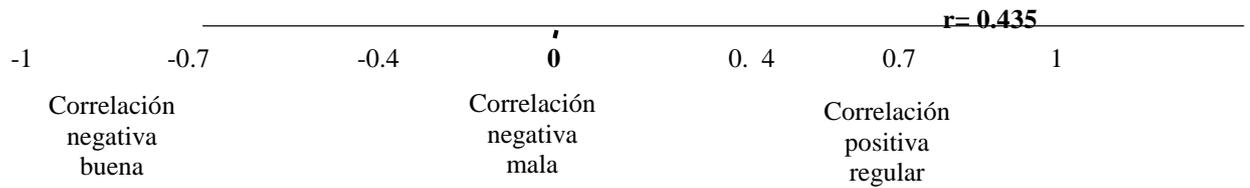
** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

r= 0.435

Correlación
negativa
regular

Correlación
positiva
mala

Correlación
positiva
buena



Interpretación:

Mediante el método Pearson, se puede determinar que se obtiene un valor de 0.435, lo que significa que su coeficiente es positivo, tomando en cuenta los rangos que varían desde -1 a 1, los mismos que son manifestados de la siguiente manera:

- Entre 0 a 1= su correlación es positiva
- De 0 a 0.4 correlación positiva mala
- De 0.4 a 0.7 correlación positiva regular
- De 0.7 a 1 correlación positiva buena

Entonces se determina que el valor de 0.435 tiene una correlación positiva regular, lo que significa que las encuestas realizadas se han determinado en una forma directa y si es aplicable para el estudio y aplicación.

Coefficiente de determinación:

$$r^2 = (0.435)^2$$

$$r^2 = 0.189225$$

$$r^2 = \mathbf{18.92\%}$$

El coeficiente de determinación se lo conoce como aquella variación que se obtiene sobre las respuestas dadas en el cuestionario, por cuanto, es la interpretación que se da al coeficiente.

Conclusión

H1: La cadena de suministros como herramienta estratégica incide en la satisfacción de los pacientes en el distrito 18D01 salud.

H0: La cadena de suministros como herramienta estratégica NO incide en la satisfacción de los pacientes en el distrito 18D01 salud.

Luego de realizada las operaciones con el método de Pearson se acepta la hipótesis alterna (H1), que es: La cadena de suministros como herramienta estratégica incide en la satisfacción de los pacientes en el distrito 18D01 salud, y se rechaza la hipótesis nula (H0), con el coeficiente de 0,435.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- En el Distrito de Salud 18D01 es necesario que se diagnostique el manejo de la cadena de suministro, ya que si no se realiza un diagnóstico específico de sus procesos no se puede lograr un mayor incremento en los servicios, ocasionando de esta manera la insatisfacción de los usuarios dentro de la institución.
- Es importante que se determine una identificación de procesos en el Distrito de Salud 18D01, para mejorar la satisfacción de los pacientes, ya que si no se identifica los problemas existentes no se podrá dar un buen servicio dentro de la institución, afectando de tal forma la credibilidad y la confianza de la empresa.
- Es necesario que se efectúe un modelo o herramienta de gestión para el manejo adecuado de la cadena de suministro en el Distrito 18D01, ya que, si no se cuenta con este modelo, la institución no podrá alcanzar mayores resultados, puesto que no tendrá el personal capacitado para que pueda desempeñar eficientemente sus funciones, ocasionando de este modo un mal servicio y la insatisfacción de los pacientes.

5.2. Recomendaciones

- Se debe realizar un diagnóstico específico dentro del Distrito de Salud 18D01, con el fin de obtener un manejo correcto de la cadena de suministro, ya que de esta manera se estaría mejorando los procesos y sobre todo brindando un buen servicio y satisfacción a los pacientes.

- El Distrito de Salud 18D01 debe identificar correctamente cada uno de sus problemas existentes dentro de la institución, porque de esta manera se estaría brindando un buen servicio a los pacientes y a su vez alcanzado la institución una mayor confianza y credibilidad por parte de los usuarios.
- Se debe efectuar un modelo o herramienta de gestión para el manejo adecuado de la cadena de suministro en el Distrito 18D01, ya que al poder contar con este modelo la empresa podrá alcanzar mayores resultados, sobre todo tendrá el personal capacitado para que pueda brindar un mejor servicio y satisfacción a los pacientes.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

Título de la propuesta

Modelo de gestión integral para la cadena de suministros de medicamentos e insumos en el Distrito 18D01 Salud

6.1 Datos Informativos

Institución: Distrito 18D01 Salud

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

6.2 Antecedentes de la propuesta

En el Distrito 18D01 Salud no se localiza ningún modelo, manual o estrategias referentes a la gestión integral para la cadena de suministros de medicamentos e insumos para que los pacientes puedan ser atendidos correctamente, ya que en la institución todo lo llevan de una forma manual y tradicional, es por eso que se ve en la obligación de crear un modelo mediante criterio de expertos de la institución, con el fin de mejorar sus servicios, para lo cual se obtuvo información clara mediante revistas científicas y trabajos ejecutados en otras instituciones, las mismas que sirvieron de base para elaborar adecuadamente la propuesta.

6.3 Justificación

Esta propuesta es de gran interés porque se va dar a conocer a los funcionarios y a los pacientes sobre el modelo de gestión integral para la cadena de suministros de medicamentos e insumos en el Distrito 18D01 Salud, con la finalidad de lograr un mejor servicio dentro de la institución, tomando en cuenta que se tenga las herramientas necesarias para que el paciente pueda sentirse satisfecho.

Por consiguiente, se ve en la necesidad de crear un modelo de gestión integral para la cadena de suministros de medicamentos e insumos en el Distrito 18D01 Salud,

como una posible solución sobre los problemas existentes durante el transcurso de la investigación, de este modo lograr un mejor objetivo.

Esta propuesta es de beneficiarios para pacientes, como para los funcionarios de la institución, ya que se va elaborar un modelo de gestión integral para la cadena de suministros de medicamentos e insumos, permitiendo de este modo un mejor servicio a través de las distintas herramientas estratégicas para que los pacientes se encuentren beneficiados dentro de la institución.

6.4 Objetivos

Objetivo General

Diseñar un modelo de gestión integral para la cadena de suministros de medicamentos e insumos en el Distrito 18D01 Salud.

Objetivos Específicos

- Determinar el modelo de gestión integral para la cadena de suministros de medicamentos e insumos en el Distrito 18D01 Salud.
- Ejecutar el modelo de gestión integral para la cadena de suministros de medicamentos e insumos en el Distrito 18D01 Salud.
- Evaluar la aplicación del modelo de gestión integral para la cadena de suministros de medicamentos e insumos en el Distrito 18D01 Salud.

6.5 Análisis de factibilidad

El modelo de gestión integral para la cadena de suministros de medicamentos e insumos en el Distrito 18D01 Salud, permite que se logre un mejor servicio dentro y fuera de la institución, tomando en cuenta cada una de sus herramientas estratégicas para que el paciente pueda sentirse satisfecho por el servicio obtenido.

La aplicación e implementación de este modelo permite al Distrito 18D01 Salud ahorrar recursos humanos y económicos, teniendo en cuenta el beneficio que se obtiene al momento de tener información clara sobre la cadena de suministros de medicamentos e insumos dentro de la institución.

En cuanto a la factibilidad metodológica, se determina que esta propuesta es aceptable con respecto a su implementación, ya que se cuenta con las suficientes herramientas estratégicas para que los pacientes puedan sentirse satisfechos por el servicio brindado dentro del Distrito 18D01 Salud.

Por consiguiente, las deficiencias que sean detectadas durante la aplicación del modelo serán supervisadas al principio y al final de su aplicación, con el propósito de que se puedan mejorar y tomar una mejor decisión, para que de esta manera la propuesta sea factible, sobre todo flexible a cualquier cambio que se realice durante su ejecución.

6.6 Fundamentación

Cadena de Suministros

“La actividad que gestiona el flujo de información, dinero y materiales a través de la empresa extendida, desde el proveedor hasta el cliente, pasado por los silos funcionales de la empresa” (Slone, Dittman, & Mentzer, 2012, pág. 13). Se entiende por cadena de suministros a la gestión de los recursos que dispone una empresa para fabricar un producto o comercializar un servicio de forma que se satisfaga las necesidades de los clientes y de la empresa.

La cadena de suministro está comprendida por todos los involucrados directos e indirectos en la satisfacción de los clientes. Incluye a los fabricantes, proveedores, transportistas, almacenistas, vendedores e inclusive a los consumidores. Abarca todas las actividades que se realizan para la recepción y cumplimiento de las peticiones de los clientes. El accionar de la cadena de suministro pueden jugar un rol importante en el desarrollo de nuevos productos, el marketing, la distribución, las finanzas y el servicio que se da a los usuarios (Chopra & Meindl, 2013).

La satisfacción de las necesidades del cliente final se logra mediante los flujos material, de información y financiero, que se establecen a través de la cadena desde los proveedores originales hasta el último consumidor, requiriendo esto de un determinado nivel de cooperación e integración entre los participantes en la cadena.

La cadena de suministros mejora considerablemente la gestión de los inventarios de una empresa, debido a que permite conocer la condición del stock y evitar condiciones de saturación o desabastecimiento. El beneficio que da en este ámbito, es que en caso de que se identifique que existe un exceso en los inventarios, se tomen las medidas correctivas de manera inmediata y se evite incurrir en costos de almacenamiento u obsolescencia de los productos.

La cadena de suministro se constituye en sistemas de alerta, es decir, en caso de algún inconveniente con alguno de los involucrados se pueden tomar los correctivos necesarios, por ejemplo, si un proveedor presenta problemas de liquidez, sus clientes son alertados y pueden buscar medios alternos para evitar que esto les perjudique en sus procesos de producción o comercialización de bienes y servicios.

Una cadena de suministros exitosa demanda de muchas decisiones que se relacionan con el flujo de información, productos y fondos. Estas decisiones deben tomarse para lograr un superávit de la cadena.

Satisfacción del Cliente

La satisfacción al cliente es el grado de cercanía que existe entre lo que brinda el producto y las expectativas del cliente. En consecuencia, la calidad es un concepto subjetivo, ya que, de acuerdo a sus propias expectativas, los clientes pueden calificar con distintos grados de calidad a un mismo producto o servicio. (Gosso, 2008).

Según Hayes (2012) la satisfacción del cliente: “es identificar las exigencias de los clientes o las dimensiones de la calidad, que son las características importantes de un producto o servicio” (pág. 12), lo que significa, la identificación de las dimensiones de la calidad que permite establecer varias alternativas de solución.

- Conocer: los elementos básicos de un sistema de evaluación de la satisfacción del cliente.
- Exponer: los principales métodos operativos en el despliegue del programa de evaluación de la satisfacción del cliente.
- Dotar: diseñar programa de evaluación de la satisfacción del cliente como:

planes de muestreo, encuestas y análisis de resultados.

- Definir: ejecución de los planes de mejora.

Los factores situacionales de la organización se enfocan en requerimientos de motivación, percepción, experiencia y aprendizaje, lo que conlleva al éxito empresarial. La motivación dentro de las organizaciones es importante porque permite que el talento humano, consiga desarrollar bienes y servicios de alta calidad con satisfacción a los clientes (Gan & Berbel, 2012).

La percepción empresarial consiste en direccionar los esfuerzos en base a planificar (establecer objetivos) y controlar (comparar resultados con los objetivos), por consiguiente, es importante que el talento humano conozca la forma de negocio del bien y servicio (Restrepo & Valencia, 2012).

Los factores personales se refieren a las características que requieren los consumidores para el consumo de los bienes y servicios, en donde las empresas deben tomar en cuenta estos requerimientos, los factores personales se enfocan a la calidad percibida en base a requerimientos de servicio esperado y percibido, como también la calidad técnica y funcional del bien o servicio a ofertar.

El servicio esperado se deriva de la exigencia individual que propone el establecimiento de creencias o estándares, por consiguiente, la organización debe tener en cuenta las opiniones de los consumidores con la finalidad que adquieran el bien y servicio (Grande, 2014).

El servicio percibido es calificado por la percepción de parte de la dirección de las expectativas del cliente, a través de la programación y entrega de bienes o servicios a los distintos consumidores que se maneja dentro del segmento de mercado.

La confiabilidad consiste en garantizar la información de que el producto y servicio garantice estándares éticos elevados, en donde se busca la integridad de parte de la organización y clientes para la construcción de buena reputación (Horngreen, Sundem, & Stratton, 2012). La seguridad dentro de la calidad de servicio es tema prioritario, en donde las organizaciones deben garantizar altos niveles de asistencia con el cumplimiento de estándares locales e internacionales, por lo que, el reto de

las organizaciones es generar compromiso con el talento humano (Moreno, 2013).

6.7 Metodología-Modelo Operativo

Modelo de gestión integral para la cadena de suministros de medicamentos e insumos en el Distrito 18D01 Salud

Generalidades

Se determina que la Dirección de Medicamentos y Productos Sanitarias (DIRMED), del Ministerio de Salud, se encuentra en transición, ya que va disminuyendo sus funciones de abastecimiento en el sistema, por cuanto, el Distrito 18D01 Salud, cuenta con una Unidad de Logística que busca fortalecer las funciones técnicas y de regulación de la normatividad, contribuyendo de esta manera el fortalecimiento de la prestación de servicios de salud mediante la caracterización del sistema actual de suministros de medicamentos e insumos estratégicos de salud pública.

El Distrito 18D01 Salud, cuenta con documentación referente a todos los procesos del sistema de suministros para brindar un mejor servicio a sus pacientes. El perfil que se requiere para los funcionarios responsables de la gestión de suministros en las unidades de salud, es de bachiller, con experiencia en manejo de paquetes, ya que este perfil, no considera las necesidades técnicas reales para la adecuada gestión de medicamentos e insumos, por cuanto no se exige experiencia, conocimiento o formación para esta gestión.

Selección

En este apartado se debe considerar que el Distrito 18D01 Salud posee guías de atención y listado basados en medicamentos actualizados para un mejor servicio, ya que se asume la parte inicial del proceso de estimación de necesidades y adquisición, para que sea clara su importancia y la forma adecuada para poder implementarlo, por otro lado, no se tiene establecido ni implementado aquellos mecanismos para la difusión y evaluación del proceso de selección.

Estimación de necesidades y adquisición

El Distrito 18D01 Salud cuenta con una norma legal para las adquisiciones de materiales, permitiendo de tal manera la transparencia en cada uno de sus procesos, considerando que los aquellos sistemas de información permiten tener una estimación inicial sobre las cantidades requeridas de medicamentos e insumos.

Una de las debilidades que posee el Distrito es la falta de un método estandarizado o unificado que sirva para realizar el cálculo de cantidades, ya que cada médico asesor de suministro realiza su respectivo cálculo como lo considere necesario, además no se cuenta con un registro sobre la demanda insatisfecha, lo que hace que sus cálculos no sean tan certeros ni reales y provoca que existan faltantes en la cadena de abastecimientos.

Almacenamiento

Para el respectivo almacenamiento, el Distrito 18D01 asegura la calidad de los medicamentos e insumos durante su permanencia en bodega, garantizando de este modo las condiciones de eficacia y seguridad por el fabricante hasta que el producto pueda ser entregado al usuario final mediante una buena información para una buena conservación. En el almacenamiento a su vez se considera aspectos como es la adecuación y la señalización de sus distintas áreas, el control de factores ambientales, aspectos de seguridad, organización de acuerdo a la fecha de vencimiento, procesos implementados y documentados, entre otros que aspectos que permiten lograr un mejor almacenamiento dentro de la institución.

Distribución

En este proceso se encuentran establecidos frecuencias, horarios y cronograma de entrega para un mejor servicio, así como también aquellos procedimientos de devolución de los medicamentos e insumos que no han sido utilizados, por otro lado, los sistemas de información o software actuales no incluyen módulos que

permitan el control adecuado de los medicamentos e insumos entregados y las devoluciones por paciente.

Promoción del uso racional

Para la promoción del uso racional, el Distrito 18D01 cuenta con políticas claras con respecto a su prescripción, tomando en cuenta que la dispensación de medicamentos se lo realiza con indicaciones escritas para los pacientes, tanto en horarios como las consideraciones especiales. Una de sus debilidades es que no se tienen protocolos de tratamiento ni una lista específica de medicamentos e insumos estandarizados a nivel nacional o acordes a las necesidades del país.

Propuesta del Modelo de gestión integral para la cadena de suministros de medicamentos e insumos en el Distrito 18D01 Salud

Esta propuesta se encuentra orientada a garantizar el derecho a la salud de los pacientes del Distrito 18D01 mediante un Sistema Nacional de Salud que permite fortalecer el sector público, como es la seguridad social y lo privado, que es la prevención, atención y rehabilitación de la salud, con la finalidad de que la atención a la salud sea eficiente y con alto acceso equitativo a los servicios de la calidad para todos los pacientes, es por esta la razón que se propone un modelo de gestión integral para la cadena de suministros de medicamentos e insumos en el Distrito 18D01 Salud, mediante el material médico, laboratorio clínico, entre otros que se basan de los principios de calidad, integralidad, obligatoriedad y adaptabilidad, de este modo lograr la satisfacción de los pacientes dentro de la institución.

Principios del modelo

Entre los principios que se deben considerar en este modelo, son:

Adaptabilidad: este modelo debe adaptarse al alcance del servicio de suministro de insumos en salud que es dada por la institución y otras empresas de salud que ofrezcan servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento.

Calidad: permite satisfacer las necesidades y las expectativas de los usuarios que se ven beneficiados en el sistema de suministro de medicamentos e insumos y de toda la salud en general.

Integralidad: todos los procesos que sean propuestos mediante este modelo son aplicables a la gestión de todos los insumos que son utilizados para la prevención, diagnóstico y tratamiento.

Obligatoriedad: este modelo debe regularse por las distintas normas del país, con la finalidad de que sus prácticas en gestión del suministro de insumos referentes a la salud, puedan ser aplicadas correctamente dentro de la institución, de este modo ofrecer servicios de prevención, diagnóstico y de tratamiento.

Después de haber determinado cada uno de sus principios, es relevante saber que este modelo es considerado como una parte fundamental del sistema de garantía de calidad, así como del sistema nacional de salud y todas las responsabilidades que se tienen en el sector público y privado, puesto que su implementación deber ser como una política nacional que requiere de la asignación de recursos para un mayor resultado.

Esquema del Sistema Integral de Gestión de Suministros en el marco del sistema de garantía de calidad

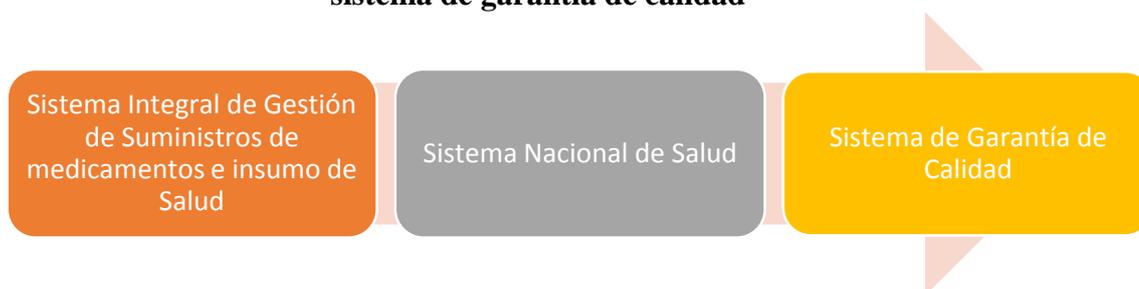


Gráfico No. 50: Esquema del Sistema Integral de Gestión de Suministros
Elaborado por: Cristina Pazmiño

El modelo a su vez requiere de diferentes acciones que se encuentran encaminadas al bienestar de la comunidad, puesto que son fundamentadas en la confianza entre los diferentes actores, como son los proveedores y donantes, para lo cual se determina en la siguiente gráfica.

Interacción entre los diferentes actores

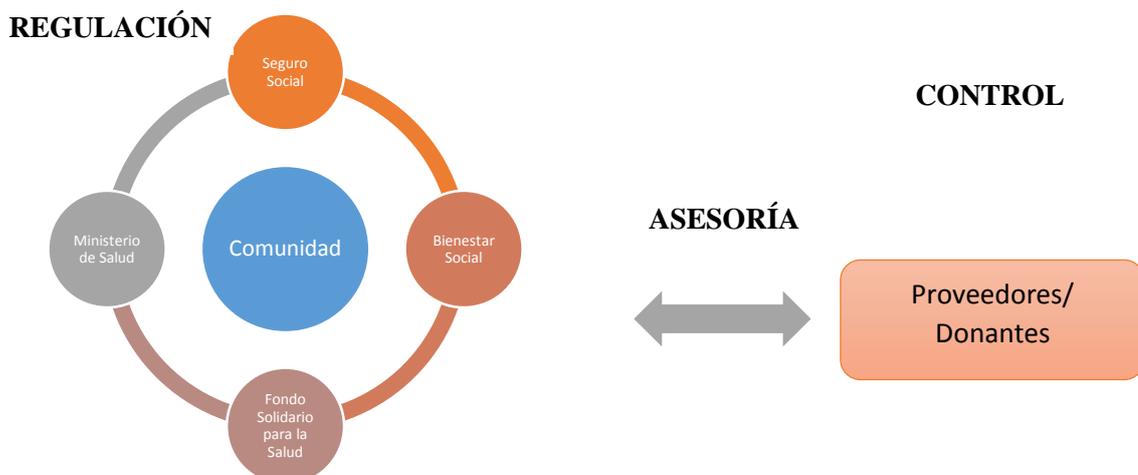


Gráfico No. 51: Interacción entre los diferentes actores
Elaborado por: Cristina Pazmiño

Después de haber realizado el Sistema Integral de Gestión de Suministros en el marco del sistema de garantía de calidad y la Interacción entre los diferentes actores, se procede hacer un resumen sobre las funciones que debe desempeñar cada actor en el sistema de suministros propuestos, del cual se lo efectúa de la siguiente manera:

Funciones que debe desempeñar cada actor en el sistema de suministros propuestos

SECTOR	ENTIDAD	Rectoría	Regulación	Asesoría	Implementación	Control	Reporte
PÚBLICO	Ministerio de Salud	X	X	X	X	X	X
	Seguro Social			X	X	X	X
	Bienestar Social			X	X	X	
	Fondo Solidario para la Salud				X	X	X
PRIVADO	Aseguradores				X	X	X
	Proveedores de servicios de salud				X	X	X
	Proveedores, donantes de medicamentos e insumos de salud				X	X	X

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Se debe considerar que la implementación de este modelo, permite identificar de forma clara las diferentes actividades y responsabilidades que poseen cada actor durante sus funciones, con el fin de dar un eficiente cumplimiento a sus actividades, para ello, es necesario determinar una ruta crítica con el fin de llegar a un mejor resultado.

Ruta crítica propuesta para la implementación del modelo

No.	Aspecto a solucionar	Actividades a realizarse	Entidad responsable	Persona responsable	Fecha límite cumplimiento	Fecha seguimiento	Fuente de verificación	Observaciones seguimiento
1	Regulación, asistencia técnica, auditoría y control	Realizar ajustes sobre la calidad de los procesos del sistema de suministros, para una mejor eficiencia y eficacia del modelo	Ministerio de Salud					
2	Regulación, asistencia técnica, auditoría y control	Elaborar normativas para la implementación del modelo de gestión del sistema de suministros	Ministerio de Salud					
3	Regulación, asistencia técnica, auditoría y control	Ejecutar correctamente el cronograma y brindar una mejor asistencia técnica sobre la implementación del modelo.	Ministerio de Salud					

4	Regulación, asistencia técnica, auditoría y control	Determinar la hoja de ruta para la aplicación correcta del modelo	Ministerio de Salud Seguro Social Bienestar Social Fondo Solidario para la Salud					
5	Regulación, asistencia técnica, auditoría y control	Realizar seguimiento a la implementación del modelo	Ministerio de Salud					
6	Regulación, asistencia técnica, auditoría y control	Realizar auditoría y control para el funcionamiento adecuado del modelo	Ministerio de Salud Seguro Social Bienestar Social Fondo Solidario para la Salud					
7	Generalidades del sistema	Actualizar los procedimientos para la correcta	Ministerio de Salud Seguro					

		implementación del modelo	Social Bienestar Social Fondo Solidario para la Salud					
8	Generalidades del sistema	Determinar mecanismos de difusión para la correcta verificación del modelo	Ministerio de Salud Seguro Social Bienestar Social Fondo Solidario para la Salud					
9	Talento humano	Establecer perfiles profesionales para la gestión adecuada de los sistemas de suministros	Ministerio de Salud					
10	Talento humano	Realizar un método de evaluación integral sobre el talento humano	Ministerio de Salud					
11	Talento humano	Seguimiento y control sobre el	Ministerio de Salud					

		cumplimiento de los perfiles establecidos						
12	Talento humano	Realizar evaluación al talento humano responsable de la gestión de suministros	Ministerio de Salud					
13	Sistema de información	Establecer reportes de información	Ministerio de Salud					
14	Sistema de información	Establecer cronograma para la automatización de la información	Ministerio de Salud Seguro Social Bienestar Social Fondo Solidario para la Salud					
15	Sistema de información	Revisar la información de la institución	Ministerio de Salud					
16	Selección	Enlistar los medicamentos necesarios del	Ministerio de Salud Seguro					

		Sistema Nacional de Salud	Social Bienestar Social Fondo Solidario para la Salud					
17	Selección	Fortalecer el funcionamiento de las actividades de selección de medicamentos y de insumos de salud	Ministerio de Salud Seguro Social Bienestar Social Fondo Solidario para la Salud					
18	Selección	Adoptar listados esenciales de medicamentos del sistema nacional de salud	Ministerio de Salud					
19	Necesidad de negociación/ adquisición	Determinar requisitos técnicos para la valoración de suministros	Ministerio de Salud Seguro Social Bienestar					

			Social Fondo Solidario para la Salud					
20	Necesidad de negociación/ adquisición	Definir normas nacionales para el manejo adecuado de donaciones	Ministerio de Salud					
21	Necesidad de negociación/ adquisición	Consolidar la información de consumo según las necesidades institucionales	Ministerio de Salud Seguro Social Bienestar Social Fondo Solidario para la Salud					
22	Necesidad de negociación/ adquisición	Consolidar la información necesario de acuerdo a su reporte	Ministerio de Salud					
23	Almacenamiento	Realizar un reporte inmediato sobre los defectos administrativos y	Ministerio de Salud					

		técnicos referentes a los productos						
24	Almacenamiento	Efectuar un seguimiento, auditoría y control sobre el buen almacenamiento de los productos	Ministerio de Salud Seguro Social Bienestar Social Fondo Solidario para la Salud					
25	Almacenamiento	Implementar correctamente los procesos para una adecuada gestión	Ministerio de Salud Seguro Social Bienestar Social Fondo Solidario para la Salud					
26	Almacenamiento	Determinar las buenas prácticas de almacenamiento	Ministerio de Salud					
27	Disposición final	Dar a conocer de manera oportuna la fecha de	Ministerio de Salud Seguro					

		vencimiento de los productos existentes	Social Bienestar Social Fondo Solidario para la Salud					
28	Disposición final	Realizar un seguimiento, auditoría y control de la aplicación de las normas vigentes	Ministerio de Salud Seguro Social Bienestar Social Fondo Solidario para la Salud					
29	Distribución	Verificación y cumplimiento del cronograma de distribución	Ministerio de Salud Seguro Social Bienestar Social Fondo Solidario para la Salud					

30	Promoción del uso racional	Fortalecer el funcionamiento y dar seguimiento, auditoría y control sobre el uso de medicamentos	Ministerio de Salud Seguro Social Bienestar Social Fondo Solidario para la Salud					
31	Fármaco vigilancia	Definir y ejecutar cronograma de trabajo	Ministerio de Salud					
32	Infraestructura	Realizar un diagnóstico sobre las necesidades de infraestructura y dotación	Ministerio de Salud Seguro Social Bienestar Social Fondo Solidario para la Salud					
33	Infraestructura	Garantizar el mantenimiento sobre la conservación correcta de la	Ministerio de Salud					

		calidad de medicamentos y demás insumos de salud						
34	Dotación	Garantizar el cuidado de los recursos para el funcionamiento adecuado de los servicios farmacéuticos	Ministerio de Salud					
35	Dotación	Realizar un informe sobre los recursos físicos	Ministerio de Salud					

Elaborado por: Cristina Pazmiño

6.8 Administración

La propuesta sobre el modelo de gestión integral para la cadena de suministros de medicamentos e insumos en el Distrito 18D01 Salud, será administrada por el responsable de la bodega, el mismo que posee gran responsabilidad para cumplir a cabalidad los planes y metas en una manera estricta, supervisando cada uno de sus procesos para que los suministros de medicamentos e insumos sean manejados correctamente. Por consiguiente, el responsable de la administración de la propuesta se ve en la obligación de dar seguimiento a la misma, con el fin de ver su adaptación y aceptación, tomando en cuenta cada una de sus falencias para dar posibles cambios durante su aplicación, puesto que esta propuesta es flexible y se adapta a cualquier cambio para un mejor resultado.

6.9 Previsión de la evaluación

Esta propuesta será evaluada desde el principio, hasta su respectiva aplicación, de tal forma que permita realizar un monitoreo con el fin de ver si se cumplieron los objetivos a cabalidad, además se efectuaron evaluaciones parciales con el propósito de justificar el cumplimiento de la propuesta.

Tabla No. 36: Previsión de la evaluación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para evidenciar la efectividad de la propuesta
¿De qué personas?	Pacientes y Funcionarios
¿Sobre qué aspectos?	Cadena de Suministros - Satisfacción de los pacientes
¿Quién?	Investigadora: Cristina Paola Pazmiño Guerra
¿Cuándo?	Año: 2019
¿Dónde?	Distrito 18D01 Salud.
¿Cuántas veces?	Dos veces
¿Qué técnicas?	Encuesta
¿Con qué?	Cuestionario
¿En qué situación?	Durante sus actividades.

Elaborado por: Cristina Pazmiño

Bibliografía

- Abril, V. H. (2007). *Metodos de Investigacón*. Ambato: Abril.
- Aguilar, G., Vega, P., & Gallego, N. (2013). Mejorando la cadena de suministro en un hospital mediante la gestión de leon. *Revista de Calidad Asistencial*, 337-344.
- Arango , M. D., Adarme, J., & Zapata , J. A. (2013). *Inventarios Colaborativos en la Optimizacion de Cdenas de Suministro*.
- Araya, F., Abarza, J., Gasto, R., & Bernold, L. (2016). *Como lograr Procesos con Cero Perdidas a Través de la Integración de la Cadena de Sumonistros en las Construcciones de Acero*. Santiago.
- Aria, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. (Quinta ed.). Caracas: Editoriales Episteme S.A.
- Arredondo, V. (2013). *Comercio Exterior de servicios educativos*. Buenos Aires: Universidad Abierta Interamericana.
- Asociación Española para la calidad. (2012). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Barcelona: AEC.
- Baca, G. (2014). *Introducción a la Ingeniería Industrial*. México df: Industria Editorial Mexicana.
- Bajas, A. (2012). *La gestión de activos y recursos intangibles. Una oportunidad para los Gerentes de Riesgos y el mercado asegurador*. *Gerencia de Riesgos y Seguros*, 1-12.
- Balart, M. (2013). *La empatía: La clave para conectar con los demás*. México df: Agama.
- Ballou, R. (2004). *Administracion de la Cadena de Suministro*. Mexico: Prentice Hall.

- Ballou, R. (2012). *Administración de la Cadena de Suministro*. Mexico: Prentice Hall.
- Barrera, A., Cambra, A., & Gonzáles, J. (2017). Implementación de la metodología Seis Sigma en la Gestión de las Mediciones. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 8-17.
- Basu, C. (2017). Las ventajas de una cadena de suministro estrechamente integrada. *La Voz de Houston*.
- Bateman, T., & Snell, S. (2012). *Administración: Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México df: Mc Graw Hill.
- Bautista, H., Martínez, J., Fernández, G., Bernabe, M., Sánchez, F., & Sablon, N. (2015). Integration model of collaborative supply chain. *DYNA*.
- Begazo, J. (Diciembre de 2006). ¿Cómo Medimos El Servicio? *Gestión en el Tercer Milenio. Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de UNMSM*, 9(18), 73-81.
- Bernal, J. (Agosto de 2013). Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar): El círculo de Deming de mejora continua. Grupo PDCA Home.
- Biagini, H., & Roig, A. (2014). *Diccionario del pensamiento alternativo*. Bilbao: Editorial Biblos.
- Business School. (2014). *De la gestión de compras a la logística: la cadena de suministro paso a paso*. España: EAE.
- Calderon, J. (2007). *Simulación de Cadenas de Suministro: Nuevas Aplicaciones y Áreas de desarrollo*. Valencia.
- Camacho, H., Gómez, K., & Monroy, C. (Julio de 2012). Importancia de la cadena de suministros en las organizaciones. Tenth LACCEI Latin American and Caribbean Conference.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PrenticeHall.

- Campo, S., & Ortega, C. (2017). Validación del cuestionario de autoevaluación para unidades administrativas y de servicios. *Revista Chilena de Ingeniería*, 338-349.
- Campuzano, F., Martínez, E., & Ros, L. (2010). Cadenas de suministro tradicionales y colaborativas. Análisis de su influencia en la gestión de la variabilidad de la demanda. *Organización y dirección de empresas*, 33-40.
- Cannella, S., Ciancimino, E., Framinan, J., & Disney, S. (2010). España.
- Cannella, S., Ciancimino, E., Framinan, J., & Disney, S. (2010). Los cuatro arquetipos de cadenas de suministro. *Universia Business Review*, 134-149.
- Cano, P., Orue, F., Martínez, J., Moreno, Y., & López, G. (2013). Muestreo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas de México. *Contaduría y Administración*, 181-203.
- Catarina. (s/f).
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/capitulo2.pdf.
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Academia.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2013). Administración de la cadena de suministro. Estrategia, Planeación y Operación (Cuarta ed.). México: Pearson Education.
- Correa, A., & Gomez, R. (2008). Cadena de Suministro en el Sector Minero como Estrategia para su Productividad. Medellín.
- Correa, A., & Gomez, R. A. (2009). Tecnologías de la Información en la cadena de suministro. Colombia.
- Cuatrecasas, L. (2013). Logística Gestión de la cadena de suministros. México df: Díaz de Santos.

- Cuatrecasas, L., & Gonzáles, J. (2017). *Gestion integral de la calidad*. Barcelona: Profit.
- Cuatrecasas, Lluís. (2012). *Gestión de la calidad total*. En *Organización de la producción y dirección de operaciones*. Díaz de Santos.
- Darlan, J. (2013). *El Abordaje Cualitativo de la investigación en administración de la producción de Brasil*. Jamur Johnas Marchi e Rolf Hermann Erdmann , 131-144.
- De Gregorio, A. (2012). *Introducción a la Gestión Estratégica*. En *Gestión Estratégica* (pág. 33). Barcelona: Universitat de Barcelona.
- Del Castillo, A., & Sardi, N. (2012). *Las normas ISO y el concepto de calidad aplicado a los servicios médicos en anestesiología*. *Revista Colombiana de Anestesiología*, 40(1), 14-16.
- Díaz, J., & Pérez, D. (2012). *Optimización de los niveles de inventario en una cadena de suministro*. *Ingeniería industrial*, 126-132.
- Díaz, J., & Pérez, D. (may-ago de 2012). *Optimización de los niveles de inventario en una cadena de suministro*. *Ingeniería Industrial*, 33(2).
- Díaz, M., & Morillo, M. (2017). *Cumplimiento de las promesas en el marco de la calidad de servicio de alojamiento turístico del estado Mérida, Venezuela*. *Tec Empresarial*, 1-35.
- Done, A. (2009). *Integrating supply chains*.
- Drango, M., Pérez , G., & Arango , C. (2008). *Decisiones en la Gerencia de la Cadena de Suministro*. Colombia.
- Echeverri, L., García, J., & Barreneche, J. (2016). *Diseño de Modelo de Capacitación en procesos Asistenciales Relacionados con dispositivos médicos*. *Revista Ingeniería Biomédica*, 1-16.
- Escamilla, E. (2011). *Glosario ISO 9000*.

- Evia, M. (2014). Es la contabilidad administrativa una herramienta útil para desarrollar la competitividad de las empresas. *Contaduría y Administración*, 146-166.
- Fajardo, G., & Ortíz, A. (2013). El enfoque de las ciencias de la complejidad en la administración de servicios de salud. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 164-169.
- Feitó, M., Cespón, R., & Rubio, M. A. (2016). Modelo de optimización para el Diseño de Sostenible de Cadenas de Suministros en Reciclaje de Múltiples Productos. Chile.
- Fernández, L. (2012). La comunicación y la negociación como herramientas estratégicas en la gestión de las relaciones públicas. *Quórum Académico*, 296-314.
- Gallegos, F. (2000). *Introducción a la Investigación*.
- Gallegos, F. (2012). *Introducción a la Investigación*. México df: Prentice Hall.
- Gan, F., & Berbel, G. (2012). *Manual Recursos Humanos*. Barcelona: Editorial UOC.
- Giraldo, J. (14 de 09 de 2011). *Logística. Gestión de compras, almacenes y transporte*.
- Gobierno de Chile. (2016). *Norma Técnica de Seguridad y Calidad de Servicio*. Santiago de Chile: Comisión Nacional de Entrega.
- Gobierno de Madrid. (2016). *Celador Servicio Aragonés*. Madrid: Editorial Cep.
- Goikolea, M. (02 de Abril de 2014). *Clasificación de los tipos de Supply Chain o cadena de suministro*. IBS School.
- Gómez, D., Corrales, J., Calvo, J., Martos, F., López, P., & Gassó, T. (2012). *Personal de servicios generales del servicio Gallego de Salud*. Sevilla: Editorial MAD.

- González, D., Jaramillo, D., & González, A. (2017). Idela de servicio: orígenes de la inadecuación filosófica de la Ingeniería. *Sophia*, 40-45.
- González, J., Iranzo, J., Pedrosa, M., Salido, J., & Izquierdo, G. (2013). *Economía española*. Barcelona: Delta publicaciones.
- Gonzalez, L., & Beltran , J. (2010). *Lean para la Sostenibilidad en la Cadena de Suministro*. Sevilla.
- Gosso, F. (2008). *Hiper Satisfacción del cliente*. México df: Panorama.
- Grande, I. (2014). *Marketing de los servicios*. 2012: ESIC.
- Guillen, P., Ramírez, L., & Cifuentes, P. (2017). Modelo de Evaluación de requerimientos de privacidad, seguridad y calidad de servicio para aplicaciones médicas móviles. *Universidad y Salud*, 1-24.
- Guzmán, M. (9 de Febrero de 2016). *Sistema de Mejora Continua Ki Wo Tsukau®*. Maxwell.
- Hassan, A. (05 de Mayo de 2014). *Fundamentación teórica sobre cadena de suministro*. Gestiopolis.
- Hayes, B. (2012). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. México df: Gestión 2000.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2012). *Administración Un enfoque basado en competencias*. México df: CENGAGE LEARNING.
- Hernández, A., Nogueira, D., Medina, A., & Marqués, M. (oct-nov-dic de 2013). Inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalarias. *Concepción metodológica y práctica. Administración Hospitalaria*, 48(4), 739-756.
- Horngreen, C., Sundem, G., & Stratton, W. (2012). *Contabilidad Administrativa*. México df: Pearson Educación.
- Icarte, G. (2016). *Aplicaciones de Inteligencia Artificial en Procesos de Cadenas de Suministros: Una vision Sistematica*. Chile.

- ISO. (2015). Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es:fig:1>
- Jiménez, S., Sánchez, R., & Sánchez, G. (2012). Los Institutos de Administración Pública en España: Programas de formación para el personal al servicio de la Administración . *Estudios Gerenciales*, 169-192.
- Klein, L., Lemos, R., Diniz, A., & Beltrame, G. (2017). Calidad de vida en el servicio público: Una evaluación en una institución de Educación Superior. *Revista Electrónica de Administración*, 1-15.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (Decimocuarta ed.). México: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* . Mexico: Pearson.
- Labandería, X., León, C., & Vásquez, X. (2012). *Economía Ambiental*. México df: Pearson Educación.
- Lopez, L. (19 de Octubre de 2015). *Programación Administrativa*.
- Lopez, V., Alcala, C. M., & Ramon, L. (2012). *La Cadena de suministro de la energía solar*. Baja California.
- Maldonado , M., Maness, T., & Salinas, D. (2015). Modelo de un sistema multi-agente para la optimización de la cadena de suministros en la industria de la madera de coníferas. Chile.
- Mantilla, O., & Sánchez, J. (2012). Modelo Tecnológico para el desarrollo de proyectos logísticos usando Lean Six Sigma. *Estudios Gerenciales*, 23-43.
- Marín, L. (Abr-Jun de 2013). Gestión de la Calidad Total e indicadores no financieros: reflejo del valor de la certificación ISO 9001:2000. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 22(2), 97-106.
- Márquez, O., & Ortega, M. (2017). Percepción social del servicio de agua potable en el Municipio de Xelapa, Veracruz. *Revista mexicana de opinión pública*, 1-15.

- Martínez, R. (2014). La Evaluación de la Acción y de las Políticas Públicas. México df: Diaz de Santos.
- Matsumoto , R. (Octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. PERSPECTIVAS(34), 181-209.
- Medina, J. (2012). Modelo Integral de Productividad, Aspectos importantes para su implementación. Revista EAN, 110-119.
- Mendoza, A. A., Fontalvo , T. J., & Visbal, D. A. (2014). optimizacion Multiobjeto en una Cadena de Suministros. Barranquillas.
- Mendoza, J. (02 de Julio de 2013). Uso de las Tecnologias y Comunicacion en los procesos de la Cadena de Suministros del Valor de las Empresas del Sector Cocaotero. Obtenido de <http://www.uao.edu.co/sites/default/files/Mendoza.pdf>
- Mireles, R. (2012). Implementación del Despliegue de la Función de Calidad QFD. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Morales, Á., Rojas, J., Hernández, L., Morales, A., Rodríguez, S., & Pérez, A. (2013). Modelación de la cadena de suministro evaluada con el paradigma de manufactura esbelta utilizando simulación. Científica, 133-142.
- Moreno, M. (2013). Calidad y Seguridad de la Atención. Ciencia y enfermería, 7-9.
- Muñoz, D. (2012). Administración de operaciones. México df: CENGAGE Learning.
- Naranjo- Gil, D., & Ruiz, D. (2015). Aplicación del benchmarking en la gestión de la Cadena de Aprovisionamiento Sanitaria: Efectos sobre el Coste y la Calidad de las Compras. Barcelona.

- Pacheco, H. (2014). "Diseño de un Plan de Calidad Para un Centro de Distribución de Productos de Consumo Masivo Mediante la Utilización de la Técnica AMFE". Guayaquil: Escuela Politécnica del Litoral.
- Pacheco, J. (14 de Agosto de 2017). Mejora continua. Heflo.
- Palacios, D., Fermín, E., Monges, O., Gauna, Y., Fuenmayor, F., & González, F. (2014). Diseño curricular de la Carrera: Una propuesta en administración de servicios clínicos técnicos y socioepidemiológicos en salud. *Comunidad y Salud*, 93-100.
- Paradigma Critico Propositivo. (25 de Enero de 2014). Obtenido de <https://www.clubensayos.com/Negocios/Paradigma-Critico-Propositivo/1402601.html>
- Pardillo, Y., & Gómez, M. (2013). Modelo de diseño de nodos de integración en las cadenas de suministros . *Ingeniería Industrial*, 96-107.
- Parrado, A., Abello, V., & Villamizar, L. (2017). Implementación de un protocolo de seguridad en la administración de quimioterapia en el servicio de hermatología de un hospital de cuarto nivel. *Acta Médica Colombiana*, 112-120.
- Pastrana, C. (01 de Diciembre de 2013). La Cadena de Gestión de Suministro (SCM): qué es y cuáles son las ventajas que ofrece. *IEBS*.
- Patón, F., Lorente, G., Fernández, B., Hernández, A., Scot, S., Quero, A., & Navarro, I. (sep de 2013). Plan de mejora continua en prevención-tratamiento de úlceras por presión según el ciclo de Deming. *Gerokomos*, 24(3).
- Pedraza, N., Bernal, I., Lavín, J., & Lavín, J. (2015). La Calidad del Servicio: Caso UMF. *Conciencia Tecnológica*, 39-45.
- Peralta, J. (2013). Aspectos Generales de La Gestión Estratégica Organizacional. *Scrib*.

- Pereira, M., & Jaráiz, E. (2015). El nuevo servicio público (NSP), un paradigma para la construcción de nuevos modelos metodológicos para el análisis de la administración pública. *Revista de Investigaciones*, 73-93.
- Pineda, U., Estrada, M., & Rodríguez, I. (2013). Ingeniería de la calidad aplicada a la planificación de un servicio. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 206-224.
- Porter, M. (2011). *Cadenas de Suministros*.
- Rahani, A., & Al-Ashraf, M. (2012). Production Flow Analysis through Value Stream Mapping: A Lean Manufacturing Process Case Study. *SciVerse ScienceDirect*, 1727 – 1734.
- Rajadell, M., & Sánchez, J. (2010). *Lean Manufacturing. La evidencia de una necesidad*. España: Diaz de Santos.
- Restrepo, J., & Valencia, M. (2012). Percepción de estudiantes, docentes, administrativos y directivos acerca de la organización, administración y gestión del programa ciencias del deporte y la recreación de la Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Rial, J. (2013). *La evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión en servicios deportivos*. La Coruña: Universidad Santiago de Compostela.
- Rivera, H. (2014). Experiencia empresarial, la participación de los empleados: Fórmula para salir de la crisis. *Forum Empresarial*, 42-54.
- Rodríguez, A. (21 de Junio de 2017). *Cadena de suministro: Beneficios y retos*. El Financiero.
- Romero, D., Ardilla, W., Cantillo, E., Sierra, A., & Sánchez, F. (2017). Modelo de aproximación lineal para la medición de resiliencia en cadenas de suministro. *Revista Chilena de Ingeniería*, 180-189.

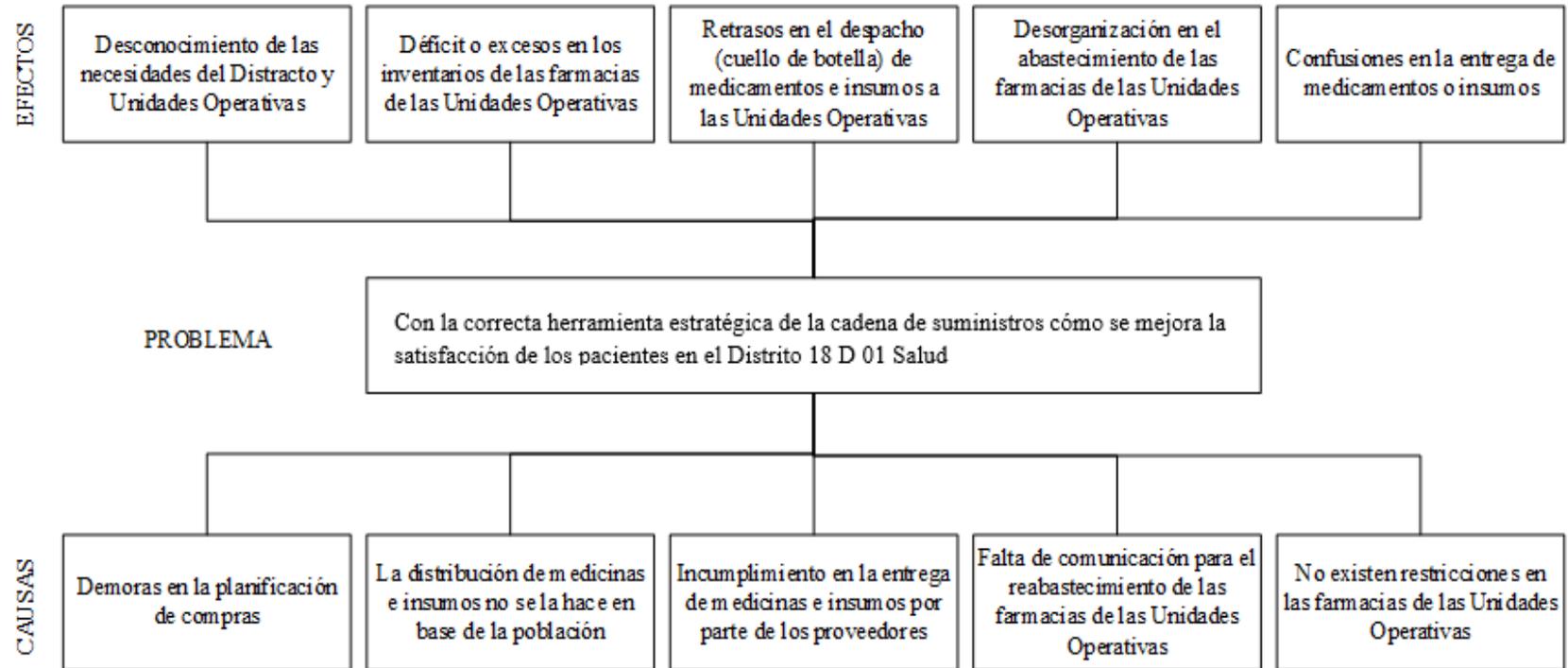
- Romo, G., & Marquéz, E. (ene-jun de 2014). Gestión estratégica vs. Análisis estratégico. Una discusión conceptual a partir del estudio de caso de una institución de educación superior. *Pensamiento & Gestión*, 36, 267-290.
- Ronda, G. (s.f.). Obtenido de http://vmleon.tripod.com/Planestrategica/ESTRATEGIA_concp.pdf
- Ruiz, A., Ablanado, J., & Ayala, J. (2012). Modelo de asignación de compras a proveedores considerando su flexibilidad y probabilidad de incumplimiento en la entrega. *Estudios Gerenciales*, 29-48.
- Ruiz, A., Mendoza, A., & Ablanado, J. (2013). Modelo para la planificación en la cadena de suministro: Selección y asignación a proveedores en el caso de lotes fijos. *Ingeniería y Desarrollo*, 1-21.
- Ruiz, I. (2012). Políticas Públicas en Salud y su Impacto en el Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa, México. Sinaloa: Eumed.
- Salasar, F., Cavazos, J., & Martínez, J. (20 de Diciembre de 2012). Metodología basada en el Modelo de Referencia para Cadenas de Suministro para Analizar el Proceso de producción de Biodiesel a partir de Higuierilla. *Información tecnológica*, 23(1), 47-56.
- Salazar, I., Dotres, S., & Torres, G. (2017). Reconfiguración multiobjetivo en sistemas de distribución primaria de energía. *Revista Chilena de Ingeniería*, 1-15.
- Sánchez, M. (2012). Cuantificación y generación de valor en la cadena de suministro extendida. Madrid: Del Blando Editores.
- Sanchez, N., Gutierrez, P., & Quitiaquez, V. (2006). Visibilidad en la Cadena de Suministro. Colombia.
- Sánchez, S., Hernández, C., & Jiménez, M. (2016). Análisis de la percepción sobre iniciativa empresarial y el espíritu emprendedor en estudiantes de un tecnológico federal. *Acta universitaria*, 1-15.

- Sanchis, R., Poler, R., & Ortiz, Á. (2009). Técnicas para el Modelado de Procesos de Negocio en Cadenas de Suministro. *Información tecnológica*, 20(2), 29-40.
- Santamaria, R. (2012). *La Cadena de Suministro en el Perfil del Ingeniero Industrial una Aproximacion al estado del Arte*. Carabobo.
- Santamaria, Roselin. (2012). (Supply chain in the profile of Industrial Engineering: an approach to the state of the art). *Ingenieria Industrial actualidad y nuevas tecnologias*.
- Santander, A., Amaya, J., & Virola, C. (2014). *Diseño de cadena de suministros resilientes*. Colombia: Universidad del Norte.
- Santesmases, M. (2012). *Marketing: conceptos y estrategias*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Scavarda, L. F., Ceryno, P. S., Pires, S., & Klingebiel, K. (2015). *Análisis de la Resiliencia en la Cadena de Suministros: un caso automotriz Brasileño*. Sao Paulo.
- Silva, J. (Segundo Semestre de 2017). *Gestión de la cadena de suministro: una revisión desde la logística y el medio ambiente*. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 51-59.
- Slone, R., Dittman, P., & Mentzer, J. (2012). *Transformando la cadena de suministro: Innovando para la creación de valor en todos los procesos críticos*. Estados Unidos: Profit Editorial.
- Solís, R. (2013). *Hacia la calidad en los servicios de salud*. *Salud en Tabasco*, 37-38.
- Solomon, M. (2012). *Comportamiento del Consumidor*. México df: Pearson.
- Sommerville, I. (2012). *Ingeniería del Software*. México df: Pearson.

- Suárez, Y., Medina, D., & Hernández, P. (2015). Sistema automatizado para la gestión del mantenimiento de equipos (módulos administración y solicitud de servicios). *Revista Ciencias Técnicas Agropecuarias*, 85-90.
- Supply Chain Solution Perú. (30 de Octubre de 2015). Obtenido de <http://scs.com.pe/7-principios-de-la-gestion-de-la-cadena-de-suministro/>
- Torres, M., & Vásquez, C. (2011). Contribución de la información en la calidad de los servicios . *Revista Venezolana de Información*, 55-70.
- Vallet, B. T. (2010). *Las Relaciones en la Cadena de Suministro no son tan Peligrosas*. España.
- Vanegas, P. (2015). Los conflictos de la Responsabilidad Patrimonial de la Administración Pública por el funcionamiento del servicio público por el funcionamiento del servicio público deportivo. *Revista de paz y conflictos*, 267-285.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2015). *Calidad y servicio*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Vázquez, F. (06 de Abril de 2016). Cuatro beneficios de aplicar analítica en la cadena de suministro. *El Economista*.
- Vilana, J. (2011). *La Gestión de la Cadena de Suministro*. Escuela de Organización Industrial.
- Yáñez, J., & Yáñez, R. (2015). Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 83-92.
- Young, R., & Esqueda, P. (2005). *Cadenas de suministros*.
- Zamarripa, N. (03 de Marzo de 2008). *Cadena de suministro*. Gestipolis.
- Zeithaml, A. (2001). *Marketing de servicios*. Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 1



Anexo 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL BASADA EN MÉTODOS CUANTITATIVOS

Encuesta dirigida al personal de farmacia del en el Distrito 18D01 Salud, de la ciudad de Ambato

Objetivo: Recopilar información acerca de la cadena de suministro y la satisfacción del paciente

Indicaciones

Lea detenidamente el cuestionario

Marque con una X dentro del paréntesis en la respuesta que crea correcta

Cuestionario

1. ¿En la cadena de suministro de las farmacias, las compras y las ventas son procesos que se consideran como flujo de información?

Totalmente de Acuerdo ()

Acuerdo ()

Indeciso ()

Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

2. ¿Considera usted que el presupuesto es el adecuado para que las farmacias tengan los suministros suficientes?

Totalmente de Acuerdo ()

Acuerdo ()

Indeciso ()

Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

3. ¿En la cadena de suministro las actividades operativas cumplen el presupuesto establecido?

Totalmente de Acuerdo ()

Acuerdo ()

Indeciso ()

Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

4. ¿En la cadena de suministro la logística cumple un papel importante en las actividades que realizan la bodega?

Totalmente de Acuerdo ()

Acuerdo ()

Indeciso ()

Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

5. ¿En la cadena de suministro los flujos de materiales pueden ser simples, medios o complejos?

Totalmente de Acuerdo ()

Acuerdo ()

Indeciso ()

Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

6. ¿La medida de eficacia es igual al resultado alcanzado sobre el resultado esperado para evaluar la satisfacción del paciente en las farmacias?

Totalmente de Acuerdo ()

Acuerdo ()

Indeciso ()

Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

7. ¿El porcentaje de personal formado es un objetivo de calidad que se cumple para la satisfacción del paciente en las farmacias?

Totalmente de Acuerdo ()

Acuerdo ()

Indeciso ()

Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

8. ¿El porcentaje de la tasa de absentismo y la rotación de personal de farmacia son objetivos de calidad que se deben cumplir para satisfacer al paciente?

Totalmente de Acuerdo ()

Acuerdo ()

Indeciso ()

Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

9. ¿El promedio de atención en las farmacias sirven para evaluar la satisfacción del paciente en los servicios de salud?

Totalmente de Acuerdo ()

Acuerdo ()

Indeciso ()

Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

10. ¿El adecuado funcionamiento de la cadena de suministro permite mejorar la satisfacción del paciente en las farmacias?

Totalmente de Acuerdo ()

Acuerdo ()

Indeciso ()

Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

Gracias por su colaboración



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL BASADA EN
MÉTODOS CUANTITATIVOS

Encuesta dirigida a los pacientes que acuden a las farmacias del en el Distrito 18D01 Salud, de la ciudad de Ambato

Objetivo: Recopilar información acerca de la satisfacción del paciente

Indicaciones

Lea detenidamente el cuestionario

Marque con una X dentro del paréntesis en la respuesta que crea correcta

Cuestionario

1. ¿Considera que la atención en las farmacias es rápida y eficiente?

Totalmente de Acuerdo ()

Acuerdo ()

Indeciso ()

Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

2. ¿Cuándo usted acudió a la farmacia, encontró todas las medicinas e insumos que le receto el médico?

Totalmente de Acuerdo ()

Acuerdo ()

Indeciso ()

Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

3. ¿Los medicamentos que le suministraron en la Unidad Operativa le ayudaron a solucionar sus problemas de salud?

Totalmente de Acuerdo ()

Acuerdo ()

Indeciso ()

Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

4. ¿Considera que el personal que atiende las farmacias se encuentran capacitados para cumplir con esas funciones?

Totalmente de Acuerdo ()

Acuerdo ()

Indeciso ()

Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

5. ¿En las farmacias se brinda un servicio de calidad y con valor agregado?

Totalmente de Acuerdo ()

Acuerdo ()

Indeciso ()

Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

6. ¿Cuándo la persona responsable de las farmacias se ausenta, considera que su reemplazo es igual o mejor?

Totalmente de Acuerdo ()

Acuerdo ()

Indeciso ()

Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

7. ¿Considera que existe una comunicación adecuada y oportuna entre farmacias para atender las necesidades de los pacientes?

Totalmente de Acuerdo ()

Acuerdo ()

Indeciso ()

Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

8. ¿El personal de farmacia mantiene una comunicación acertada con los pacientes para explicarles su tratamiento?

Totalmente de Acuerdo ()

Acuerdo ()

Indeciso ()

Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

9. ¿En los establecimientos de Salud, todos los miembros le brindaron asistencia en alguna inquietud?

Totalmente de Acuerdo ()

Acuerdo ()

Indeciso ()

Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

10. ¿Considera usted que fue atendido en forma amable, respetuosa y paciente?

Totalmente de Acuerdo ()

Acuerdo ()

Indeciso ()

Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

Gracias por su colaboración