

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD

SEGUNDA COHORTE

Tema:

“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO EN LA FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DEL HOSPITAL IESS AMBATO”

Trabajo de Titulación

Previo a la obtención del Grado Académico de
Magister en Gerencia de Instituciones de Salud

Autor: Bioquímica Farmacéutica. Marcia Lorena Salazar Altamirano.

Director: Ingeniero. Wilson Fernando Jiménez Castro. Magister.

Ambato - Ecuador

2017

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

El Tribunal receptor del Trabajo de Investigación, presidido por Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas, PhD, e integrado por los señores Dra. Sindy Orieta Milla Toro, PhD, Ing. Geovanny Fabricio Ríos Lara, Mg, Ing. William Franklin Ortiz Paredes, Mg, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Investigación con el tema: “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO EN LA FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DEL HOSPITAL IESS AMBATO”, elaborado y presentado por la Bioquímica Farmacéutica Marcia Lorena Salazar Altamirano, para optar por el Grado Académico de Magister en Gerencia de Instituciones de Salud SEGUNDA COHORTE, una vez escuchada la defensa oral del Trabajo DE Investigación; el Tribunal Aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



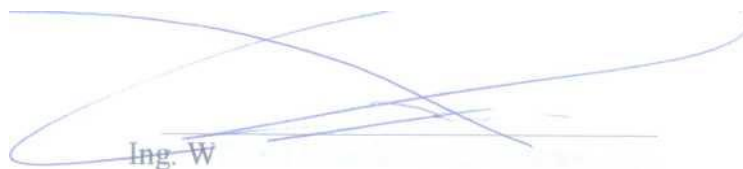
Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas, PhD.
Presidente del Tribunal de Defensa



Dra. Sindy Orieta Milla Toro, PhD.
Miembro del Tribunal



Ing. Geovanny Fabricio Ríos Lara, Mg.
Miembro del Tribunal



Ing. W

Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de titulación con el tema: “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO EN LA FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DEL HOSPITAL IESS AMBATO”, le corresponde exclusivamente a: Bioquímica Farmacéutica Marcia Lorena Salazar Altamirano, Autora bajo la Dirección del Ing. Fernando Jiménez, Mg Director del trabajo de titulación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Bqf. Marcia Lorena Salazar Altamirano
c.c: 0603558735
AUTORA



Ing. Wilson Fernando Jiménez Castro, Mg.

c.c: 1803098126
DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

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

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



Bqf. Marcia Lorena Salazar Altamirano
c.c. 0603558735

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
A la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas.....	ii
Autoría de la investigación	iii
Derechos de autor	iv
Índice general	v
Índice de tablas	xiii
Índice de gráficos.....	xiv
Índice de figuras	xvi
Índice de anexos	xvii
Dedicatoria	xviii
Agradecimiento	xix
Resumen ejecutivo.....	xx
Executive summary	xxi
Introducción	1
CAPÍTULO I	2
1. El problema de la investigación	2
1.1. Tema de investigación.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.1.1. Contextualización.....	3
1.1.2. Análisis crítico.....	10
1.1.3. Prognosis	13
1.1.4. Formulación del problema	13
1.1.5. Preguntas directrices	13
1.1.6. Delimitación del problema	14
1.1.6.1. Limitación del contenido.....	14
1.1.6.2. Límite espacial	14
1.1.6.3. Límite temporal	14
1.2. Justificación.....	14
1.3. Objetivos	16
1.3.1. Objetivo General	16

1.3.2.	Objetivos específicos.....	16
CAPITULO II		
2.	Marco teórico	17
2.1.	Antecedentes investigativos.	18
2.2.	Fundamentación filosóficas.....	20
2.3.	Fundamentación legal	20
2.4.	Categorías fundamentales	23
2.5.	Fundamentación teórica	27
2.5.1	Farmacia	27
2.5.1.1	Farmacia de consulta externa del Hospital IESS Ambato.....	27
2.5.2	Calidad	28
2.5.2.1	Tipos de calidad	30
2.5.2.2	Evaluación de la calidad.....	31
2.5.2.3	Servicios de calidad.....	31
2.5.2.4	Clasificación de los servicios	33
2.5.2.4.1	Por su naturaleza	33
2.5.2.4.2	Por el sector de actividad	34
2.5.2.4.3	Por su función.....	34
2.5.2.4.4	Por el comportamiento del consumidor	35
2.5.3	Calidad en el servicio	37
2.5.4	Gestión de la Calidad	38
2.5.4.1	Sistemas de Gestión de la Calidad	39
2.5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.....	39
2.5.5	Procesos.....	40
2.5.5.1	Elementos del proceso.....	40
2.5.5.2	Tipos de procesos	41
2.5.5.3	Criterios para implementar los procesos	42
2.5.5.4	Actividades para implementar los procesos	43
2.5.6	Cadena de procesos	43
2.5.7	Procesos Relacionados con el Cliente.....	43
2.5.8	Gestión por Procesos	44
2.5.9	Enfoque de la gestión por procesos.....	45
2.5.10	Clientes.....	45

2.5.10.1	El servicio al cliente	46
2.5.10.2	Elementos del servicio al cliente	46
2.5.11	Satisfacción del cliente	47
2.5.11.1	Factores que engloban la satisfacción del cliente.....	47
2.5.11.2	Niveles de satisfacción de los clientes	48
2.5.12	Valor de los servicios	48
2.5.12.1	Valor.....	48
2.5.12.2	Como mejorar el Valor.....	49
2.5.13	La Cadena del Valor.....	50
2.5.14	Imagen institucional	50
2.5.15	Imagen corporativa.....	50
2.5.16	Formación de la imagen institucional	51
2.5.17	Norma Internacional ISO 9001:2008	52
2.5.17.1	Objetivo y Campo de Aplicación.	52
2.5.17.2	Enfoque al Cliente.	52
2.6	Hipótesis.....	53
2.7	Señalamiento de las variables de la hipótesis.....	54
 CAPITULO III		 55
3	Metodología	55
3.1.	Enfoque de la investigación	56
3.2.	Modalidad básica de la investigación.....	56
3.2.1.	Investigación de campo	56
3.2.2.	Investigación Documental- Bibliográfica	57
3.3.	Nivel o tipo de investigación.....	58
3.3.1.	Nivel Explicativo.....	58
3.3.2.	Nivel Descriptivo	59
3.4.	Población y muestra	59
3.4.1.	Población.....	60
3.4.2.	Muestra.....	61
3.5.	Operacionalización de las variables	63
3.6.	Plan de recolección de la información	65
3.6.1.	Información Primaria	65
3.6.2.	Información Secundaria	66

3.6.3.	Selección de la Técnica e Instrumento	67
3.6.3.1.	Instrumento de medición	67
3.6.3.2.	La técnica de la encuesta	68
3.7.	Plan de procesamiento de la información	69
3.8.	Plan de análisis e interpretación de resultados	70
CAPITULO IV.....		72
4.	Análisis e interpretación de resultados.....	72
4.1.	Análisis de los resultados de la encuesta.....	72
4.1.1.	Satisfacción por la atención ofrecida por el personal de la farmacia en el IESS	72
4.1.2.	La satisfacción del usuario con respecto al tiempo de espera y de despacho de medicamentos	73
4.1.3.	Dotación de medicamentos	74
4.1.4.	Capacitación del personal.....	75
4.1.5.	Instalaciones con las que cuenta la farmacia.....	76
4.1.6.	Fácil identificación de la farmacia dentro del hospital	77
4.1.7.	Importancia de ofrecer una buena atención en la farmacia para satisfacción del cliente y mejorar la imagen institucional del hospital	78
4.1.8.	Eficiencia en el despacho de los medicamentos y la disminución del tiempo de espera en la atención en la farmacia	79
4.1.9.	Dotación de medicamentos en la farmacia y aporte en el mejoramiento de la imagen institucional	80
4.1.10.	Servicios de calidad en la farmacia	81
4.1.11.	La farmacia cuente con instalaciones adecuadas para ofrecer servicios de calidad	82
4.1.12.	Gestión de procesos para mejorar la atención de la farmacia	83
4.2.	Verificación de hipótesis	84
4.2.1.	Planteamiento de la Hipótesis	84
4.2.1.1.	Modelo Estadístico para Comprobar la Hipótesis.....	84
4.2.2.	Modelo Lógico	87
4.2.2.1.	Hipótesis Nula (H_0)	87
4.2.2.2.	Hipótesis Alternativa (H_1):.....	87
4.2.3.	Estimador Estadístico	88

4.2.4.	Nivel de Significancia	88
4.2.5.	Cálculo del Grado de Libertad	88
4.2.6.	Cálculo del “Chi-Cuadrado” X^2	89
4.2.6.1.	Cálculo del “Chi-Cuadrado” X^2	89
4.2.7.	Decisión.....	90
4.2.8.	Representación gráfica	90
CAPÍTULO V		92
5.	Conclusiones y recomendaciones.....	92
5.1.	Conclusiones	92
5.2.	Recomendaciones.....	93
CAPITULO VI.....		94
6.	Propuesta	94
6.1.	Datos informativos	94
6.2.	Antecedentes	94
6.3.	Justificación.....	95
6.4.	Objetivos	95
6.4.1.	Objetivo General	95
6.4.2.	Objetivos Específicos	96
6.5.	Análisis de factibilidad.....	96
6.5.1.	Factibilidad Política.....	96
6.5.2.	Factibilidad Operativa	96
6.5.3.	Factibilidad Legal.....	97
6.5.4.	Factibilidad Económica.....	97
6.6.	Fundamentación Científico - Técnica	97
6.6.1.	Estructura de la ISO 9001:2008	97
6.6.1.1.	Capacitación	98
6.6.1.2.	Auditorías Internas	98
6.6.2.	Sistema de gestión de la calidad.....	98
6.6.3.	Requisitos para los sistemas de gestión de calidad	99
6.6.4.	Planificación estratégica.....	99
6.6.5.	Políticas y estrategias de calidad	100
6.6.6.	Mejora continua.....	100

6.6.7.	Gestión administrativa.....	101
6.7.	Metodología modelo operativo	101
6.7.1.	Generalidades	101
6.7.2.	Actividades que se realizan dentro de la farmacia de consulta externa ..	101
6.7.2.1.	Verificación y/o validación de prescripciones	101
6.7.2.2.	Preparación de medicamentos	102
6.7.2.3.	Dispensación o entrega de medicamentos.....	102
6.7.2.4.	Recepción técnica de medicamentos.....	103
6.7.2.5.	Evaluación del Proveedor Bodega	104
6.7.2.6.	Almacenamiento de medicamentos en las farmacias.....	105
6.7.2.7.	Retiro de Medicamentos de los servicios hospitalarios	106
6.7.2.8.	Medicamentos por devolución de los servicios atendidos en la farmacia	106
6.7.2.9.	Sobrantes detectados en entregas-recepción de medicamentos	107
6.7.2.10.	Sobrantes detectados en verificaciones del stock realizadas al muestro .	107
6.7.2.11.	Registros de egresos en el sistema informático.....	107
6.7.2.12.	Ajustes de ingresos y egresos.....	108
6.7.2.13.	Revisión y archivo de recetas y sabanas	108
6.7.3.	Causas por las cuales no se ofrece atención al cliente de calidad	109
6.7.4.	Estructura de las alternativas para mejorar la calidad del servicio de Farmacia de Consulta Externa basadas en la norma ISO 9001-2008	109
6.7.4.1.	Modelo de la calidad	110
6.7.5.	Alternativas basadas en la Norma ISO 9001-2008 para mejorar la calidad de servicio y atención al cliente	112
6.7.5.1.	Estrategia # 1.....	113
6.7.5.1.1.	Título	113
6.7.5.1.2.	Criterio de la Norma ISO 9001-2008.....	113
6.7.5.1.3.	Objetivo.....	114
6.7.5.1.4.	Recursos	114
6.7.5.1.5.	Beneficios.....	114
6.7.5.1.6.	Tiempo	114
6.7.5.1.7.	Metodología	114
6.7.5.1.8.	Temática a tratar.....	114
6.7.5.1.9.	Cronograma de Capacitación	115
6.7.5.1.10.	Registros de Reporte de Capacitaciones	116

6.7.5.1.11.	Registros de Asistencia a Capacitaciones	117
6.7.5.1.12.	Plan de Evaluación de las capacitaciones	117
6.7.5.1.12.1.	Evaluación a los empleados	117
6.7.5.1.12.2.	Evaluaciones de las capacitaciones según la percepción de los asistentes	118
6.7.5.2.	Estrategia # 2.....	119
6.7.5.2.1.	Título	119
6.7.5.2.2.	Criterio de la Norma ISO 9001 - 2008.....	119
6.7.5.2.3.	Objetivos	120
6.7.5.2.4.	Recursos	120
6.7.5.2.5.	Beneficiarios.....	120
6.7.5.2.6.	Tiempo	120
6.7.5.2.7.	Metodología	121
6.7.5.2.8.	Fases del Manual de procesos	121
6.7.5.2.8.1.	Planeación	121
6.7.5.2.8.2.	Hacer y Actuar	121
6.7.5.2.8.3.	Verificar	122
6.7.5.2.9.	Manual de Procesos.....	122
6.7.5.2.9.1.	Organigrama estructural de la dependencia de farmacia	124
6.7.5.2.9.2.	Organigrama estructural de la dependencia de farmacia por procesos ...	124
6.7.5.2.10.	Evaluación del Manual de Procesos.....	125
6.7.5.2.10.1.	Ficha de Seguimiento y Medición.....	125
6.7.5.3.	Estrategia # 3.....	127
6.7.5.3.1.	Título	127
6.7.5.3.2.	Criterio de la Norma ISO 9001-2008.....	127
6.7.5.3.3.	Objetivo.....	127
6.7.5.3.4.	Recursos	127
6.7.5.3.5.	Beneficiarios.....	128
6.7.5.3.6.	Tiempo	128
6.7.5.3.7.	Metodología	128
6.7.5.3.8.	Requerimientos de los documentos y registros	128
6.7.5.3.9.	Control de documentos.....	128
6.7.5.3.10.	Control de registros	129
6.7.5.3.10.1.	Registros que se deben controlar.....	129

6.7.5.4.	Estrategia # 4.....	131
6.7.5.4.1.	Título.....	131
6.7.5.4.2.	Criterio de la Norma ISO 9001-2008.....	131
6.7.5.4.3.	Seguimiento y medición de los procesos.....	131
6.7.5.4.4.	Objetivo.....	132
6.7.5.4.5.	Recursos.....	132
6.7.5.4.6.	Beneficiarios.....	132
6.7.5.4.7.	Tiempo.....	132
6.7.5.4.8.	Metodología.....	132
6.7.5.4.9.	Estructura de la Auditoría de Calidad.....	133
6.7.5.4.9.1.	Planificación preliminar.....	133
6.7.5.4.9.2.	Planificación Específica.....	134
6.7.5.4.9.3.	Ejecución de la Auditoría.....	137
6.7.5.4.10.	Evaluación.....	138
6.7.5.5.	Satisfacción del usuario externo de la Farmacia de Consulta Externa del Hospital IESS Ambato.....	138
6.7.5.6	Indicadores para la satisfacción de los usuarios.....	142
	BIBLIOGRAFIA.....	145
	LINKOGRAFÍA.....	149
	ANEXOS.....	150

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1	Quirófano – Cirugias realizadas	7
Tabla No. 2	Hospitalización - Egresos	8
Tabla No. 3	Emergencias - Urgencias	8
Tabla No. 4	Consulta - Externa	9
Tabla No. 5	Dotación.....	9
Tabla No. 6	Tamaño del Universo	60
Tabla No. 7	Operacionalización de la Variable Independiente	63
Tabla No. 8	Operacionalización de la Variable Dependiente	64
Tabla No. 9	Plan de recolección de la información.....	69
Tabla No. 10	Frecuencias observadas	85
Tabla No. 11	Frecuencias esperadas.....	86
Tabla No. 12	Cálculo del Chi Cuadrado.....	89
Tabla No. 13	Recursos de la estrategia #1	114
Tabla No. 14	Recursos de la estrategia #2	120
Tabla No. 15	Recursos de la estrategia #3	127
Tabla No. 16	Registros requeridos por la Norma ISO 9001-2008	130
Tabla No. 17	Recursos de Auditoría de Gestión de la Calidad	132
Tabla No. 18	Planificación preliminar	133
Tabla No. 19	Planificación específica	135
Tabla No. 20	Gestión de producción	137
Tabla No. 21	Administración del Sistema de Gestión de Calidad	138

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No.1: Porcentaje de satisfacción por la Atención ofrecida por el personal de farmacia	72
Gráfico No.2: Porcentaje de satisfacción por el tiempo de espera y de despacho de medicamentos	73
Gráfico No.3: Porcentaje de satisfacción por la dotación de medicamentos en la farmacia	74
Gráfico No.4: Porcentaje de satisfacción por la capacitación demostrada por el personal de farmacia.....	75
Gráfico No.5: Porcentaje de satisfacción por el estado de las instalaciones con las que cuenta la farmacia.....	76
Gráfico No.6: Porcentaje de satisfacción de la identificación de la farmacia dentro del hospital	77
Gráfico No.7: Porcentaje de importancia de ofrecer una buena atención en la farmacia para satisfacción del cliente y mejorar la imagen institucional del hospital	78
Gráfico No.8: Porcentaje de importancia la eficiencia en el despacho de los medicamentos y la disminución del tiempo de espera en la atención en la farmacia y el aporte para mejorar la imagen institucional del hospital.....	79
Gráfico No.9: Porcentaje de importancia a la dotación de medicamentos en la farmacia y aporte en el mejoramiento de la imagen institucional	80
Gráfico No.10: Porcentaje de importancia a la capacitación para ofrecer servicios de calidad en la farmacia y mejorar la imagen institucional del hospital.....	81
Gráfico No.11: Porcentaje de importancia de que la farmacia cuente con instalaciones adecuadas para ofrecer servicios de calidad y la buena imagen institucional del hospital del IESS Ambato	82
Gráfico No.12: Porcentaje de importancia de que la farmacia cuente con una adecuada gestión de procesos para mejorar la atención de la farmacia y mejorar la imagen institucional	83
Gráfico No.13: Representación Gráfica del Chi Cuadrado	91
Gráfico No.14: Medición de la satisfacción del usuario externo por el elemento tangible en el Hospital IESS Ambato.....	139

Gráfico No.15: Medición de la satisfacción del usuario externo por el elemento fiabilidad en el Hospital IESS Ambato.	140
Gráfico No.16: Medición de la satisfacción del usuario externo por el elemento capacidad de respuesta en el Hospital IESS Ambato.	141
Gráfico No.17: Medición de la satisfacción del usuario externo por el elemento seguridad en el Hospital IESS Ambato.	141
Gráfico No.18: Medición de la satisfacción del usuario externo por el elemento empatía en el Hospital IESS Ambato.	142

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No. 1: Árbol de Problemas.....	12
Figura No. 2: Categorías Fundamentales	24
Figura No. 3: Subcategorías de la Variable Independiente	25
Figura No. 4: Subcategorías de la Variable Dependiente.....	26
Figura No. 5: Modelo de la Calidad basado en procesos	45
Figura No. 6 Modelo del Servicio de Calidad	110
Figura No. 7: Registro de reporte de capacitaciones	116
Figura No. 8: Registro de asistencia a capacitaciones.....	117
Figura No. 9: Evaluación de las capacitaciones	118
Figura No. 10: Manual de Procesos del Hospital IESS Ambato.....	122
Figura No. 11: Manual de procesos de la Dependencia de Farmacia.....	123
Figura No. 12: Organigrama estructural de la dependencia de farmacia	124
Figura No.13: Organigrama estructural de la dependencia de farmacia por procesos .	124
Figura No. 14: Evaluación del Manual de Procesos.....	125
Figura No. 15: Ficha de Seguimiento y Medición de Procesos	126
Figura No. 16 Satisfacción	139
Figura No. 17 Buzón de Sugerencias	143

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No. 1 Encuesta a Clientes Externos	151
Anexo No. 2 Encuesta SERVQUAL.....	153

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedico a mis padres y hermanos que siempre me han apoyado. Gracias por estar presente en cada momento de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradecida con Dios por todos los favores recibidos, por darme esta oportunidad de lograr una nueva meta en mi vida. Agradecida con mis padres por el respaldo y la confianza.

A mi hermana porque siempre ha estado junto a mí, en las buenas y en las malas. Y al Ing. Fernando Jiménez por su valioso aporte de sus conocimientos que me han ayudado mucho.

Gracias a toda mi familia.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD

Tema: “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO EN LA FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DEL HOSPITAL IESS AMBATO”

Autor: BQF. Marcia Lorena Salazar Altamirano

Director: Ing. Mg. Fernando Jiménez

Fecha: 1 de Noviembre de 2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la Dependencia de Farmacia de Consulta Externa del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Ambato, que ha brindado apertura en sus instalaciones para el desarrollo del estudio, en donde se detectó como problema principal la mala atención ofrecida a los clientes externos ocasionando insatisfacción de los mismos, sumándose a esta problemática otros factores como: la escasa capacitación de atención por parte del personal del área objeto de estudio, la falta de un manual de procesos, entre otros. Siendo el objetivo principal determinar la calidad percibida por el usuario externo en la Dependencia de Farmacia y su incidencia en la imagen Institucional del Hospital IESS Ambato.

Así como también identificar los factores que inciden en la calidad del servicio brindado a los usuarios externos, determinando sus expectativas, quejas, sugerencias y como incide el grado de satisfacción en la imagen Institucional, además de establecer alternativas para mejorar la calidad del servicio en la dependencia investigada.

El evaluar la calidad del servicio recibido y determinar el grado de satisfacción de los usuarios externos permite establecer opciones para mejorar el servicio enfocándose en la Norma de Calidad ISO 9001-2008.

Descriptor: Calidad de servicio, Gestión, Evaluación, Imagen Institucional, Procesos, Satisfacción, Servicios.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD

Theme:

"ASSESSMENT BY THE EXTERNAL QUALITY PERCEIVED YOU
OUTPATIENT PHARMACY AND ITS IMPACT ON INSTITUTIONAL
IMAGE OF HOSPITAL IESS AMBATO"

Author: BQF. Marcia Lorena Salazar Altamirano

Directed by: Ing. Fernando Jiménez, Mg.

Date: November, 2016

EXECUTIVE SUMMARY

This research was developed at the pharmacy Outpatient Hospital the Ecuadorian Institute of Social Security in the city of Ambato, where it was detected as the main problem the poor care provided external customers causing dissatisfaction them, adding to this problem other factors such as; the poor training of customer personnel area under study, the lack of a manual process, among others. The main objective being to determine the quality perceived by the external user in the pharmacy and its impact on the institutional image of the IESS Hospital Ambato. As well as identify the factors that affect the quality of service provided to external customers, determining their expectations and how this affects the degree of satisfaction in the Institutional Image and establish alternatives to improve service quality in dependence investigated

The evaluate the quality of service received and determine the degree of satisfaction of external customers allows for alternatives to improve service based on the ISO 9001-2008 quality standard.

Keywords: Quality of Service, Management, Evaluation, Institutional Image, Processes Satisfaction Services.

INTRODUCCIÓN

El Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ambato ofrece sus servicios a la comunidad a partir del año 1989, ubicado dentro de la zona urbana de la ciudad, esta unidad médica estatal ofrece atención de consulta externa, ginecología, pediatría, obstetricia, quirófano con equipo de última tecnología.

CAP I.- En él se establece el tema, planteamiento del problema, justificación y los objetivos.

CAP II.- En él se encuentra el marco teórico donde se recopila la información secundaria más relevante, hipótesis y variables de estudio que son la Calidad en el Servicio como una variable independiente, y la Imagen Institucional como variable dependiente.

CAP III.- Se basa en el enfoque, que en este caso fue cuantitativo, la modalidad de la investigación es de Campo, Documental Bibliográfica; en nivel o tipo de Investigación se empleó el nivel descriptivo, explicativo, así como asociación de variables; se identificó la población, cuyo tamaño de la muestra es de 382, en la operacionalización de variables se puntualiza el plan y técnicas de recolección de la información, además del plan de procesamiento e interpretación de los resultados.

CAP IV.- En él se detalla el análisis e interpretación de la información de las encuestas aplicadas a los clientes internos y externos de la farmacia en donde se detectó que la atención recibida ocasiona insatisfacción de los clientes externos de la dependencia analizada.

CAP V.- En él se encuentra las conclusiones, recomendaciones del análisis e interpretación de resultados obtenidos mediante las encuestas, lo cual sirvió para determinar los requerimientos de la propuesta.

CAP VI.- En él se detalla la propuesta la cual está conformada por un conjunto de estrategias basadas en la norma de calidad ISO 9001-2008 para mejorar la calidad de servicio de atención a los clientes externos de la farmacia.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Los problemas como objeto de estudio de la investigación se definen de la siguiente manera:

“Es el punto de partida de la investigación, surge cuando el investigador encuentra una laguna teórica dentro de un conjunto de datos conocidos, o un hecho no abarcado por una teoría o un acontecimiento que no encaja dentro de las expectativas en su campo de estudio”. El problema surge como una pregunta de observación más o menos estructurada y se le considera como un instrumento para generar nueva información (Rodríguez, 2005).

Se deriva de *probállein*, que significa lanzar hacia adelante. Es un argumento que trata de solución o aclaración; proposición dudosa. Va dirigido a averiguar el modo de obtener un resultado cuando ciertos datos son conocidos. “Un problema de investigación es una oración que indaga: ¿qué relación existe entre dos o más variables? La respuesta es lo que se busca en la investigación.” Todos los problemas de investigación deben ser susceptibles de contrastarse con experiencias de la realidad. Es decir, deben basarse en una evidencia empírica. Cuando mayor sea la limitación de un problema, mayores posibilidades hay de operarlo (Saavedra, 2001).

“Es la identificación de la problemática que se trata de solucionar por medio de la investigación y para la tesis, es en sí la elección del tema que servirá de base para elaborarla mediante una proposición concreta en la que se contemple lo siguiente: identificación de los hechos que afectan al problema, descubrimiento de las causas y efectos del problema y planteamiento general de la problemática” (Muñoz, 1998).

1.1. Tema de Investigación

“Evaluación de la Calidad Percibida por el Usuario Externo en la Farmacia de Consulta Externa y su Incidencia en la Imagen Institucional del Hospital IESS Ambato.”

1.1.Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

En la contextualización macro se considera que el mejoramiento perpetuo y el grado de satisfacción de los usuarios son la base fundamental para el desarrollo y evolución de lo que se conoce dentro de la administración como calidad total.

En el estudio se toma como referencia el Objetivo 3 de los Objetivos del Milenio “Iniciar la igualdad entre los sexos y la soberanía de la mujer” para garantizar un servicio de calidad y mejorar la salud de los pacientes que son atendidos en el Hospital del IESS.

El Plan del Buen Vivir se basa en políticas, cuyo cumplimiento permitirá fortalecer el cambio que los ciudadanos y ciudadanas ecuatorianos se anhela para generar una vida saludable (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013).

En el Objetivo 3 “Mejorar la calidad de vida de la población” explica “Se trata de mantener condiciones para la vida satisfactoria y saludable de todas las personas, familias y colectividades respetando su diversidad. Se fortalece la capacidad pública y social para lograr una atención equilibrada, sustentable y creativa de las necesidades de ciudadanas y ciudadanos”, es por ello que se realiza una evaluación de la calidad para que los pacientes puedan acceder a servicios con eficiencia y eficacia. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013).

Según la Constitución del Ecuador 2008, en el Art. 363 “El Estado será responsable de (Asamblea, 2012):

- a) Formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención y atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en los ámbitos familiar, laboral y comunitario.
- b) Universalizar la atención en salud, mejorar permanentemente la calidad y ampliar la cobertura.

- c) Fortalecer los servicios estatales de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud.
- d) Garantizar las prácticas de salud ancestral y alternativa mediante el reconocimiento, respeto y promoción del uso de sus conocimientos, medicinas e instrumentos.
- e) Brindar atención y cuidado especializado a los grupos de atención prioritaria establecidos en la Constitución.
- f) Asegurar acciones y servicios de salud sexual y de salud reproductiva, y garantizar la salud integral y la vida de las mujeres, en especial durante el embarazo, parto y postparto.
- g) Garantizar la disponibilidad y el acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, regular su comercialización y promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos, que respondan a las necesidades epidemiológicas de la población. En el acceso a medicamentos, los intereses de la salud pública prevalecerán sobre los económicos y comerciales.
- h) Promover el desarrollo integral del personal de salud” (Asamblea Nacional, 2012).

En el Ecuador, (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2014) el Presidente de la República ha notificado que las 8 metas se han cumplido con la reducción de la pobreza, erradicación del hambre, tasa neta de matrículas en educación básica, eliminar las desigualdades entre los sexos en todos los niveles de enseñanza, reducción de la mortalidad en niños menores de 5 años, detener la propagación de VIH-Sida, reducción de la incidencia de paludismo y tuberculosis y acceso sostenible a servicios de agua y saneamiento (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2014).

Dentro de las tres metas en progreso son acceso universal a la salud reproductiva, acceso universal a medicamentos antirretrovirales y trabajo decente para todos. En la erradicación de la pobreza extrema la meta de Ecuador era reducir a la mitad, entre 1990 y 2015, el porcentaje de personas cuyos ingresos sean inferiores a 1 dólar por día. Esta meta se ha cumplido en el 2006. En el 2011, Ecuador se ubicó dentro de los 5 países latinoamericanos con menor mortalidad de la niñez superado solo por Cuba, Costa Rica, Chile y Uruguay (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2014).

Según Lovelock (1991, pág 416), la calidad es definida de manera general, debido a que su tarea es incrementar el valor que se requiere para que los programas de calidad entreguen y desarrollen continuamente los beneficios que los clientes desean, y contribuir con los esfuerzos por mejorar la calidad buscando reducir los costos asociados.

Los componentes básicos de la salud de calidad según la OMS son: un alto grado de excelencia profesional, la eficiencia en la utilización de los recursos, riesgos mínimos para los pacientes y satisfacción de los beneficiarios (Organización Mundial de la Salud, 2014).

Según Oliver (1999) en el concepto de lealtad del cliente, hace una recopilación de la relación con el prestador del servicio, un compromiso del consumidor frente a la organización que le suministra el bien o servicio. Sin embargo en la literatura del marketing de servicios, son pilares fundamentales la calidad y la satisfacción para determinar la lealtad del cliente. (Setó, 2003).

La estrategia de gestión de la calidad se ve muy complicada, debido a los problemas y factores que pueden proporcionar para la definición y medida de la calidad de cada lugar, dando solución a estos problemas planteados.

Desde el punto de vista de la disciplina de la salud definir el concepto de calidad no es fácil, debido a que el usuario de un servicio tendrá en cuenta el comportamiento del personal, conocimientos y el uso de tecnología empleada, sin embargo la calidad de los servicios en las dependencias de salud pública requiere una atención especial, por lo que el servicio prestado a los pacientes está relacionado con su estado emocional, aspectos como la accesibilidad, amabilidad y la mejora de su estado de salud son ejes importantes de la calidad del servicio. Según Niedz (1998), indica que un servicio de salud bien gestionado necesita el desarrollo de todos los miembros del equipo, apostando por una gestión del servicio centrada en la calidad, orientada a la participación y bienestar del paciente.

Mientras que en la contextualización meso se determina que en la actualidad el ser competitivo es una constante, el servicio de calidad es decisivo para el éxito de toda

organización, cada vez es más frecuente escuchar hablar de servicios y mercados, estos cobran mayor importancia en distintas economías, por lo cual siempre se hablara con mayor énfasis de la importancia de la calidad en el servicio.

En el Sector Público esto se logra a través de las acciones cotidianas, la cual muestra como consecuencia, competitividad en la satisfacción del cliente.

La atención a los pacientes en particular posee un alto grado de complejidad, debido a que al existir más técnicas en el contexto de prestación de servicios, hace que el usuario sea más exigente frente a la calidad del servicio prestado, el paciente es parte integral del sistema de salud, se debe entender que sus cuidados deben ser coordinados, eficientes y seguros, esto, lleva a la necesidad de implementar modelos de gestión de calidad más eficientes (Mira, 1991).

Para Martínez, Peiro y Ramos (2014) la calidad y satisfacción del cliente debe tener en claro algunos aspectos principales como antecedentes del concepto de la imagen y fidelidad del proveedor por sus servicios prestados, la confianza es importante como una persuasión al manejo de servicios, considerando la relación con el cliente y por medio de esa confianza se obtiene un alto grado de calidad en las interacciones con los usuarios y los trabajadores de la organización en los servicios.

Según IESS (2012), en el Ecuador se han incrementado los esfuerzos para recuperar parte del terreno perdido en los que se refiere a una cultura de calidad en el servicio. Se observa que a instituciones en el sector público como en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), acciones encaminadas a mostrar al talento humano con una nueva disposición y actitud hacia una genuina satisfacción de las necesidades de los mismos, a través de la implementación de capacitación en servicio al cliente y gestión de la calidad, los cuales han mejorado relativamente la relación entre los trabajadores y el entorno en el cual se desenvuelven.

En la contextualización micro se menciona que se brinda énfasis en su labor día a día igual y mejor que en los años anteriores, aportando un servicio cada vez más eficiente, pensando siempre en el bienestar de los afiliados, pensionistas y jubilados (IESS, 2013).

La satisfacción del usuario en las dependencias públicas de la salud en la ciudad de Ambato se ha constituido relativamente en un eje indispensable para la comunidad, a pesar del reconocimiento de la importancia de que la atención en salud se encuentre organizada, los problemas en el sector público se han debilitado por la falta de presupuesto asignado, los mismos que impiden concretar sus metas en toda su magnitud (IESS, 2013).

El hospital del IESS está controlado a través del sistema único del presupuesto mediante el cual se financia sobre la base del presupuesto anual por actividades, el mismo que se ejecuta de acuerdo a la clase de afiliación, un eje esencial en el servicio permite abarcar y disponer de una eficiente gestión de stock de medicamentos en farmacia el cual se liberara de retrasos en la atención a los pacientes, y contribuir con el cumplimiento del tratamiento del cliente, satisfaciendo con la demanda de productos requeridos (IESS, 2013)

La población en general con la que cuenta el Hospital del IESS de la ciudad de Ambato en la actualidad supera los 75 318 afiliados (IESS, 2014)

El incremento de la demanda en las distintas Áreas que brinda el hospital del IESS, desde el 2011 hasta el 2015, datos tomados del Departamento de Estadística.

Tabla No. 1

Quirófano – Cirugías realizadas

AÑO	2011	2012	2013	2014	2015
CIRUGÍAS	1962	2238	2930	4226	6001

Fuente: IESS, 2014

Según datos obtenidos en estadística, la tasa de crecimiento en el año 2015 es de 42% en relación con el año 2014, en lo referente a Cirugías realizadas en el Hospital IESS Ambato, resultados que podrían referir dos temas, el uno podría coincidir con el incremento de número de afiliados, y el otro referiría la confiabilidad de los afiliados en el servicio que brinda el hospital en el área de Cirugía y servicio de Quirófano, de

cualquier forma para la institución es alentador que se de este incremento, puesto que este hecho se convierte en retos para buscar ofrecer siempre servicios de calidad a los usuarios que han confiado en el IESS.

Tabla No. 2

Hospitalización – Egresos

AÑO	2011	2012	2013	2014	2015
EGRESOS	3 686	4 518	5 799	8 390	11 761

Fuente: IESS, 2014

Analizando los datos, se muestra que el número de egresos en el Hospital IESS Ambato en el año 2015 es de 11761, con mayor número de pacientes en relación a los años anteriores, y una tasa de crecimiento del 40.18% en el año 2015 con relación al año 2014, esto sin lugar a dudas deja evidente que la calidad del servicio de la institución hospitalaria es confiable, pues Ambato es una ciudad con gran capacidad económica y si los usuarios no estuvieran satisfechos con el tipo de servicio, acudirían a otro tipo de servicios de salud.

Tabla No. 3

Emergencia – Urgencias

AÑO	2011	2012	2013	2014	2015
ATENCIONES	18 185	26 011	32 907	38 673	81 412

Fuente: IESS, 2014

Cabe recalcar que en el año 2015 existe un mayor número de atenciones, con un total de 81412 pacientes, con una tasa de crecimiento del 110.51% con relación al año 2014, implica entonces que el servicio de emergencia se ha ampliado categóricamente, es decir la proyección de mejora en el tipo de servicio es evidente de tal manera que los afiliados asisten en mayor índice para ser atendidos.

Tabla No. 4*Consulta – Externa*

AÑO	2011	2012	2013	2014	2015
ATENCIONES	67 341	73 560	104 068	138 912	158 128

Fuente: IESS, 2014

En la actualidad las atenciones en consulta externa tienen gran demanda en cada una de los servicios que brinda el IESS. Es así que el total de atenciones es de 158128 para el año 2015, sin embargo la tasa de crecimiento con relación al año 2014 es apenas del 13.83%, aunque cantidad de atendidos es enérgico, habría que trabajar en estrategias de mejora para ampliar el servicio a más afiliados.

Tabla No. 5*Dotación*

AÑO	2011	2012	2013	2014	2015
CAMAS	62	64	75	109	177

Fuente: IESS, 2014

El Hospital del IESS en la actualidad se encuentra equipado con tecnología de punta acorde a la situación actual y las exigencias del mercado, además cuenta con la infraestructura moderna capaz de satisfacer en un porcentaje significativo las necesidades del mercado (IESS, 2014). La tasa de crecimiento en dotación de camas es del 62.39%, lo que significa que este servicio se proyecta siempre hacia la ampliación.

Los departamentos y servicios con los que cuenta el Hospital del IESS de la ciudad de Ambato son los siguientes:

Departamentos:

- Dirección
- Financiero
- Pagaduría
- Trabajo Social
- Recursos Humanos
- Estadística
- Archivo – Estadística
- Subsidios

- Adquisiciones
- Abastecimiento
- Dirección Técnica
- Información
- Asesoramiento Legal
- Sistemas
- Servicios Generales

Servicios:

- Urgencias Pediátricas
- Cirugía
- Hospitalización
- Farmacia
- Odontología
- Nutrición
- Gastroenterología
- Oftalmología
- Ginecología - Obstetricia
- Otorrinolaringología
- Traumatología
- Medicina Interna
- Cardiología
- Cuidado Materno Infantil
- Cuidados Intensivos
- Psiquiatría
- Neurología
- Imagenología
- Rehabilitación
- Laboratorio Clínico

El mejoramiento continuo de la calidad en la atención en la Dependencia de Farmacia es de interés común, de ello depende la satisfacción del usuario interno y externo y del prestigio de la imagen institucional de la misma, el progreso continuo es la base para la buena percepción del usuario en cuanto a la calidad de atención en consulta externa y hospitalización, permitirán que el paciente tenga confianza en los servicios ofrecidos por la casa de salud objeto del presente estudio (IESS, 2013).

1.1.2. Análisis crítico

Los servicios ofrecidos actualmente por la Farmacia de Consulta Externa del Hospital IESS Ambato no satisfacen las necesidades de los usuarios externos, debido a que existe poca capacitación en atención al usuario del personal que labora en el mismo lo que ha generado descontento de las personas que acceden a este servicio en esta casa de salud, las respuestas obtenidas del personal a inquietudes y necesidades manifestadas no son resueltas.

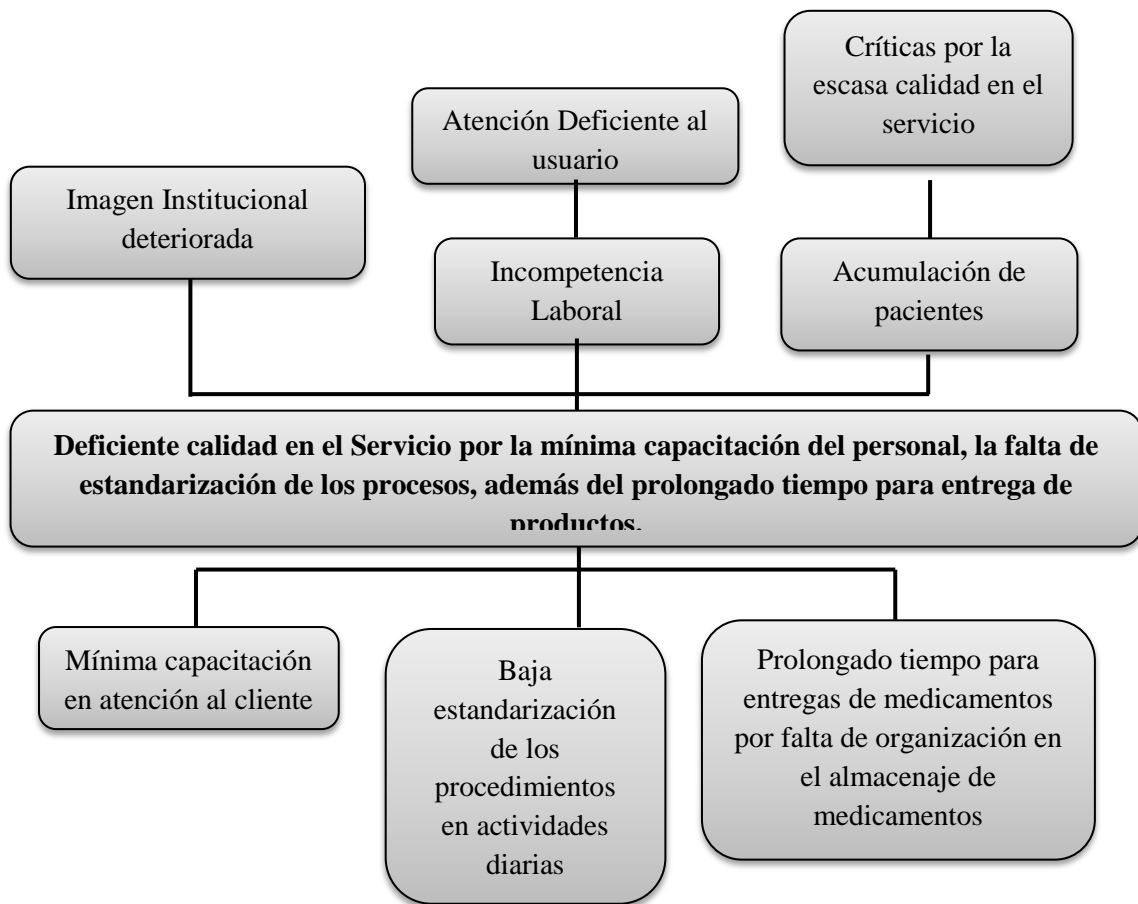


Figura No. 1: Árbol de Problemas.

La baja estandarización de los procedimientos no permite que exista una agilidad en los servicios ocasionando una pérdida de tiempo e insatisfacción del usuario externo. Mientras que las actividades diarias mecanizadas no permiten la priorización en asuntos que requieren ser llevados a tiempo por ejemplo la dotación de productos farmacéuticos que no están en stock.

Además el prolongado tiempo para entrega de medicamentos debido a la falta de coordinación y agilidad en los procesos ha ocasionado descontento en los usuarios externos que deben esperar un largo tiempo para la dotación de sus medicamentos y en muchas ocasiones esperan solo para escuchar que lo solicitado no se encuentra en Stock.

Otro de los inconvenientes es que no existe una organización en la distribución de los medicamentos dentro de la farmacia lo que ocasiona pérdida de tiempo puesto que no se puede encontrar fácilmente los medicamentos solicitados.

La calidad de los servicios a los usuarios externos en cualquier tipo de servicios y en especial de los médicos es de gran importancia, debido a que mejora la imagen corporativa, la eficiencia de procesos, optimización de recursos tanto humanos como materiales y por ende conlleva a la satisfacción del cliente externo.

1.1.3. Prognosis

No mejorar la calidad en el servicio en las Instituciones Públicas trascenderá negativamente la perspectiva que el usuario percibe sobre los logros alcanzados por la institución en distintas áreas, al no dar solución al presente problema de investigación se enfrentará a un declive en la excelencia en cuanto al servicio que nos proponemos alcanzar dentro de la Institución, inevitablemente los usuarios evalúan las expectativas en el servicio recibido, al punto que tiene un efecto negativo significativo, lo cual provoca incidencia en la imagen Institucional.

1.1.4. Formulación del problema

¿Cómo influye la calidad de servicio percibida por el usuario externo en la Farmacia de Consulta Externa en la Imagen Institucional del Hospital IESS Ambato?

1.1.5. Preguntas directrices

1. ¿Cuáles son los factores que inciden en la calidad del servicio en los pacientes del IESS?
2. ¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a la atención brindada en el Departamento de Farmacia?
3. ¿Cómo perciben los pacientes el servicio recibido en la Farmacia del Hospital del IESS?

1.1.6. Delimitación del problema

1.1.6.1.Limitación del contenido

CAMPO: Administrativo

ÁREA: Marketing

ASPECTO: Calidad en el Servicio

1.1.6.2.Límite espacial

El estudio se encuentra delimitado al Hospital del IESS de Ambato. La misma que se encuentra ubicado en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Parroquia Atocha-Ficoa, Barrio Atocha Av. Rodrigo Pachano #10-76 y Edmundo Martínez.

1.1.6.3.Límite temporal

La presente investigación se desarrolló durante el año 2016.

1.2.Justificación

La justificación en la investigación responde al porqué, del trabajo en estudio y la utilidad o importancia de su realización. Toda investigación está orientada a resolver o a solucionar algún problema. También puede ser que se va a estudiar un fenómeno o una realidad que necesite ser estudiada; por consiguiente, es necesario justificar, o exponer, los motivos que merecen que se haga la investigación. Asimismo, debe determinarse su cubrimiento, su alcance o dimensión para conocer su viabilidad (Saavedra, 2001).

Justificar es exponer todas las razones, las cuales juzguen de importancia y motiven a realizar una Investigación. Justificar una investigación es exponer las razones por las cuales se quiere realizar. Toda investigación debe realizarse con un propósito definido. Debe explicar porque es conveniente la investigación y qué o cuáles son los beneficios que se esperan con el conocimiento obtenido.

El investigador tiene que saber vender la idea de la investigación a realizar, por lo que deberá acentuar sus argumentos en los beneficios a obtener y a los usos que se le dará al conocimiento (Muñoz, 1998).

La justificación para una investigación es un ejercicio argumentativo que elabora el responsable del proyecto en el que establece las razones del ¿por qué? de una investigación. En ella, el responsable plantea algunos juicios razonables sobre la naturaleza, el sentido, el interés que persigue su trabajo de investigación de cara a una serie de compromisos académicos o sociales (Ruiz, 2012).

Uno de los principales aspectos de la vigente investigación es que está dirigida a la calidad de atención a los usuarios externos en la dependencia de Farmacia del Hospital del IESS de la ciudad de Ambato, la calidad generalmente es juzgado por las características que estas otorgan, ya que al asumir un alto grado de demanda en distintas dependencias en el Hospital, esta se convierte en un factor de posicionamiento negativo o positivo en la mente del paciente.

Hoy en día, la calidad en el servicio se fundamenta en uno de los elementos más importantes en la Institución, es por esta razón que el presente tema de investigación presta mayor importancia al talento humano, ya que son los responsables de otorgar estos servicios, que deben identificar qué es lo que los clientes necesitan, y de esta manera poder satisfacerlos.

En la dependencia de Farmacia, pese a no existir un procedimiento estandarizado de atención al cliente, se hace un gran esfuerzo por brindar al paciente un buen servicio, que satisfaga sus necesidades y expectativas, es entonces que la factibilidad dentro de la Institución fue importante porque se obtuvo datos que permitieron determinar las razones por la cual no se da cumplimiento a los objetivos planteados, por lo que el IESS brindó la apertura necesaria para la ejecución de la presente investigación, y disponer información necesaria que sirve para desarrollar una mejora continua en la dependencia de Farmacia.

1.3.Objetivos

Una de las primeras cosas que se debe enunciar en un trabajo de investigación, luego del problema, es el o los objetivos de la investigación. Los objetivos son pretensiones de realizar tal cosa: Determinar la medida, la cantidad, la relación con algo, las causas. La importancia de los objetivos es que una investigación puede quedar planteada tan solo por ellos, se puede tener solo el objetivo de describir, revelar casos, explorar, buscar algún soporte teórico o empírico que este faltando, etc (Calderón & Alzamora, 2010).

1.3.1. Objetivo General

Determinar cómo la calidad en el servicio de farmacia percibida por el usuario externo incide en la imagen Institucional del Hospital IESS de Ambato.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar cuáles son los factores que inciden en la calidad del servicio brindado a los usuarios externos en el servicio de Farmacia del Hospital del IESS de Ambato.
- Determinar las expectativas del usuario externo para que pueda obtener un servicio de calidad en la Farmacia y su incidencia en la Imagen Institucional del Hospital IESS de Ambato.
- Establecer alternativas para mejorar la calidad del servicio de Farmacia de Consulta Externa del Hospital IESS de Ambato.

CAPITULO 11

2. MARCO TEÓRICO

El llamado marco teórico es un instrumento de crítica de la investigación anterior a la ejecución de la misma. Más exactamente se llama decisión respecto a un proyecto de investigación tomando como norma investigaciones concluidas o iniciadas con anterioridad sobre el mismo tema o temas relacionados con el de la investigación proyectada. El marco teórico incluye una reconsideración del programa de investigación comparando el diseño de la prueba, decisiones y conclusiones con los de investigaciones ya publicadas. El marco teórico de una investigación son hipótesis, significancia de las mismas, errores probables de las mismas, probabilidades de las mismas, estadístico de prueba, decisiones respecto a la prueba así como otras conclusiones de problemas que tienen las mismas variables explicativas y explicadas, predictivas y predichas o al menos muy semejantes (Pardinas, 2005).

Es importante señalar que en una investigación, existe una estrecha relación entre teoría, el proceso de investigación, la realidad y el entorno. La investigación puede iniciar una teoría nueva, reformar una existente o simplemente definir con más claridad, conceptos o variables ya existentes (Calderón & Alzamora, 2010).

El marco teórico se realiza de siguiente manera:

- Revisar la bibliografía relevante sobre el tema, haciendo las anotaciones pertinentes.
- Definir los conceptos involucrados en las variables del problema describiéndolos desde distintos puntos de vista.
- Establecer la orientación teórico-ideológica de los estudios y las investigaciones realizadas sobre el tema.
- Decidir mediante la información si los hechos hallados son importante (Saavedra, 2001).

2.1. Antecedentes Investigativos.

Según Sierra, (2009), que su tema: “Plan de Marketing Estratégico para incrementar la participación en el mercado de Lavanderías centrales (Martinizing) en la ciudad de Ambato”, tiene como objetivos: identificar los principales factores que determinan la falta de aplicación de un Plan de Marketing Estratégico, determinar las condiciones actuales de posicionamiento y participación en el mercado de Lavanderías centrales (Martinizing) en la ciudad de Ambato y diseñar una propuesta de Plan de Marketing Estratégico, que permita incrementar la participación de la Empresa en el mercado, y obtuvo como conclusiones que el mercado de uso de lavanderías en la ciudad de Ambato no está explotado en su totalidad, los clientes en un porcentaje del 48% supieron manifestar que aumentarían el uso de los servicios si se abren nuevos puntos de venta, cabe manifestar que varios clientes viven en lugares no cercanos a Martinizing de la ciudad de Ambato, por lo tanto proponen que se abran nuevos locales especialmente en las zonas residenciales que tienen un alto índice de crecimiento poblacional; sin embargo la empresa no puede cubrir en su totalidad las exigencias de sus clientes, en cuanto a ubicación se refiere que el nicho de mercado que ocupa la empresa está destinado a un estrato social económico medio alto, ya que estos son los que usan con mayor frecuencia la lavandería y por consiguiente el sector medio bajo no se encuentra cubierto. Como es natural esta tendencia se da debido a que los precios que tiene en la actualidad MARTINIZING no están al alcance del sector popular y que las lavanderías centrales, cuenta con todos los aspectos fundamentales para el perfecto funcionamiento de una empresa que se dedica al servicio de cuidado de la ropa como son: calidad, ubicación, precio, tiempo de entrega, pero no cuenta con servicio a domicilio y el de reparación total, además necesita implantar estrategias para lograr un mejor posicionamiento del mercado dentro de la ciudad de Ambato.

Amaluza, (2008) en su tesis “Plan Estratégico de Marketing para la Empresa Comercial Electrónica Muñoz en la zona centro del país”. Facultad de Ciencias Administrativas de la U.T.A, planteó los siguientes objetivos: proponer un Plan Estratégico de Marketing en la empresa Electrónica Muñoz que permita mejorar las ventas en los mercados de Guayaquil, Quito y Ambato dentro de un entorno dolarizado con un buen servicio al cliente, conocer la estructura operativa de la Empresa Comercial (FODA) y diseñar un Plan de Marketing para implementar las ventas en los mercados

de Guayaquil, Quito y Ambato, obtuvo como conclusiones lo siguiente: que la actividad de la Empresa es reconocida entre sus clientes habituales, estableciéndose no solo un posicionamiento de Electrónica Muñoz como empresa sino además de la marca que ésta registrado “Thunder” no así es el caso de clientes potenciales donde el posicionamiento es mínimo debido a que no existe el contacto directo del personal de la empresa con estos negocios y establecimientos. Es decir, canal de comunicación e información que ha establecido la empresa es el de la visita de sus vendedores, los clientes de la empresa estiman adecuada la relación personalizada que la empresa supo mantener a través de sus vendedores, sin embargo presentaban ciertas resistencias a las políticas de crédito y cobranzas y su actitud ante los procesos de ventas y de cobros es notoriamente diferente aunque lo realice la misma persona y que en definitiva es necesario diseñar e implementar un plan estratégico de marketing (piloto), para mejorar las ventas de la Empresa Comercial E.M Electrónicas en el mercado de Ambato y posteriormente en los mercados de Quito y Guayaquil.

Ruales, (2009) en su tesis “Planificación Estratégica como Herramienta de Gestión y su incidencia en la atención de Calidad en el Servicio que presta la Farmacia Cruz Azul del Mercado Mayorista de la ciudad de Ambato” tiene como objetivos Analizar de que forma la inaplicación de la planificación estratégica, incide en la atención y la calidad en el servicio que presta la farmacia Cruz Azul del Mercado Mayorista de la ciudad de Ambato, realizar un diagnóstico a través de un FODA de la farmacia Cruz Azul analizar la cultura organizacional y desarrollar una propuesta de un Plan Estratégico que permita mejorar la atención y calidad en el servicio que presta la Farmacia Cruz Azul del Mercado Mayorista. Concluyendo de la siguiente manera: La Farmacia Cruz Azul del Mercado Mayorista de la Ciudad de Ambato, no cuenta con un Plan Estratégico orientada al servicio que le permita garantizar un nivel de competitividad y alcanzar las metas establecidas para un periodo dado, debido a que el personal involucrado no está totalmente capacitado para ejecutar el plan en forma eficiente y así lograr los resultados y por ende elevar su calidad de servicio, la atención que se recibe en la Farmacia Cruz Azul es valorada a penas por casi el 50% de sus clientes como oportuna, las debilidades que más prevalecen en la Farmacia, son las que tienen relación con la Capacidad de Talento Humano, la distribución y organización de los medicamentos no es la idónea, lo que demora el proceso de atención al cliente.

2.2.Fundamentación filosóficas

La presente investigación se centra en la calidad eficiente del servicio en la Farmacia del Hospital del IESS, y su enfoque se centra en el paradigma Crítico–Propositivo, crítico porque analiza una realidad en cuanto al servicio brindado al paciente, y propositivo por cuanto plantea una alternativa de solución al problema localizado.

La atención al paciente en Farmacia esencialmente no es lo que se espera en su totalidad, pero por medio del paradigma Crítico–Propositivo se pretenderá el cambio de mentalidad del Talento Humano dando como consecuencia un notable mejoramiento de la calidad en el servicio.

2.3.Fundamentación legal

Como sustento legal se ha investigado leyes establecidos en todos los estamentos del país que competen a la temática tratada en la presente investigación y son los siguientes:

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL CONSEJO DIRECTIVO, RESOLUCIÓN No. C.D.132

El Consejo Directivo.- Que, a fin de dar cumplimiento al objetivo 1 del plan operativo del Seguro General de Salud Individual y Familiar, aprobado por el Consejo Directivo, mediante oficio 11000000-1714 de 16 de octubre de 2006, es indispensable encontrar alternativas que permitan reducir las listas de espera de las Unidades Médicas del IESS.

Que, alrededor del 60% de las atenciones de consulta externa son pacientes crónicos, quienes mensualmente deben acudir a la Unidad Médica para ser atendidos y recibir una nueva prescripción.

Que, mediante la Resolución No. 024 de 26 de mayo de 1999, la ex Comisión Interventora del IESS aprobó el Reglamento para la Prescripción Farmacológica en las Unidades Médicas del IESS.

Que, la aplicación del mencionado Reglamento ha permitido normar los procedimientos de la prescripción farmacológica, promover el uso racional de medicamentos y controlar el gasto.

Que, el artículo 6 de la Ley de Producción, Importación, Comercialización y Expendio de Medicamentos Genéricos de Uso Humano, publicada en Registro Oficial Número 59 de 17 de Abril del 2000, estipula que las Instituciones del Sector Público están obligadas a adquirir exclusivamente los medicamentos que constan en el Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos elaborado por el Consejo Nacional de Salud.

Que, las normas y procedimientos para la prescripción farmacológica deben actualizarse, a fin de optimizar la atención a los pacientes, adecuarse a las innovaciones terapéuticas e incorporar las modificaciones de la normativa legal vigente (IESS, 2006).

En uso de las atribuciones que le confiere el Art. 27, letra f), de la Ley 2001-55 de Seguridad Social:

RESUELVE

APROBAR EL SIGUIENTE REGLAMENTO PARA LA PRESCRIPCIÓN FARMACOLÓGICA EN LAS UNIDADES MÉDICAS DEL IESS:

I. DEL CUADRO BÁSICO DE MEDICAMENTOS

Art.1.-El Cuadro Básico de Medicamentos del IESS es el instrumento que regula la prescripción de fármacos en las unidades médicas del Instituto. Todos los médicos y odontólogos prescriptores, con relación de dependencia o sin ella, debidamente autorizados por el Director de la respectiva Unidad Médica del IESS, están obligados a prescribir únicamente los ítems contenidos dentro de este Cuadro Básico, utilizando la Denominación Común Internacional.

Art.2.- En los casos en que por razones justificadas se introdujeran modificaciones al Cuadro Básico de Medicamentos, la Dirección de la Administradora del Seguro General de Salud Individual y Familiar, informará de

tales cambios a los Directores de las Unidades Médicas, dentro de los ocho (8) días siguientes a la inclusión o exclusión de los medicamentos.

11. DE LA CAPACIDAD PARA PRESCRIBIR

Art.3.- El Director de cada Unidad Médica es el único funcionario responsable de asignar o suspender la capacidad de prescribir de los profesionales de la salud de su respectiva Unidad; y, de los Dispensarios Anexos adscritos a su Unidad.

Art.4.- Únicamente, los médicos y odontólogos prescriptores están autorizados para prescribir los fármacos en las concentraciones y formas farmacéuticas, que constan en el Cuadro Básico de Medicamentos del IESS.

Se prohíbe sin excepción la prescripción de fármacos que no consten en el Cuadro Básico, así como el inicio de tratamientos con fármacos no incluidos en dicho Cuadro.

Art. 5.- Cada uno de los médicos y odontólogos prescriptores del Instituto, se le asignará un Código de Identificación de diez (10) dígitos, que corresponderá al número de su cédula de identidad. Los códigos de identificación de la Unidad Médica y del Servicio serán determinados por la Dirección de la Administradora del Seguro General de Salud Individual y Familiar y sólo podrán ser modificados por esta misma Autoridad.

Art.11.- El Director de cada Unidad Médica llevará un registro individual de los libretines de formularios entregados a cada profesional prescriptor, quién será el único responsable de su correcta utilización.

Art.12.- En caso de pérdida del recetario, el profesional prescriptor está obligado a reportar el incidente dentro de las veinte y cuatro horas subsiguientes, al Director o, en su ausencia al Jefe de Guardia.

Art.13.- El médico u odontólogo prescriptor, registrará su firma ante el Director de su Unidad Médica al momento de recibir su código individual. El médico reemplazante utilizará un recetario diferente siguiendo el mismo procedimiento y

una vez terminado el reemplazo devolverá las recetas sobrantes, requisito sin el cual no podrá cobrar sus haberes (Ministerio de Salud Pública, 2013).

2.4.Categorías fundamentales

¿Cómo afecta la calidad en el servicio de farmacia en la imagen institucional del hospital del IESS Ambato?

X= Calidad en el Servicio

Y= Imagen Institucional

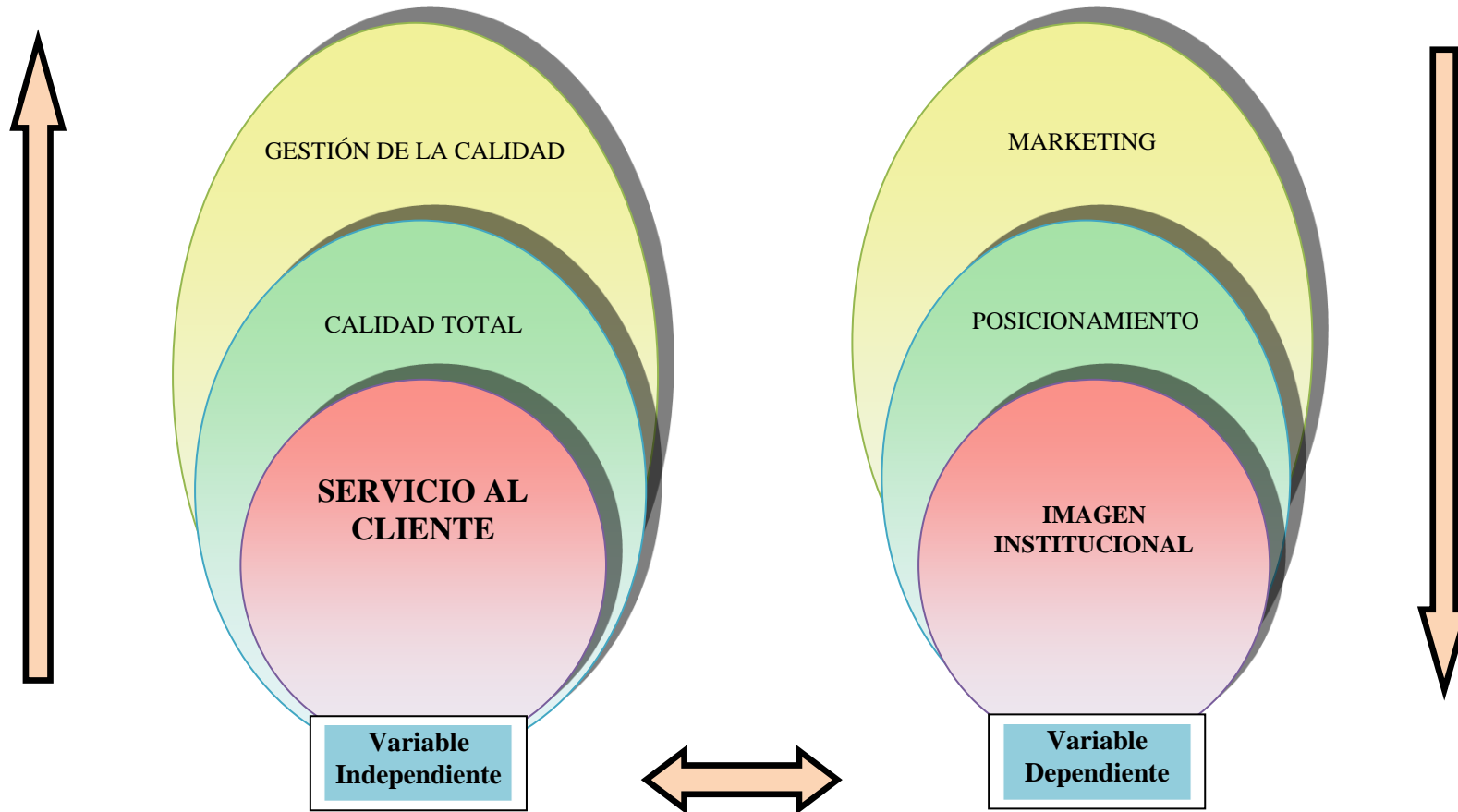


Figura No. 2: Categorías Fundamentales

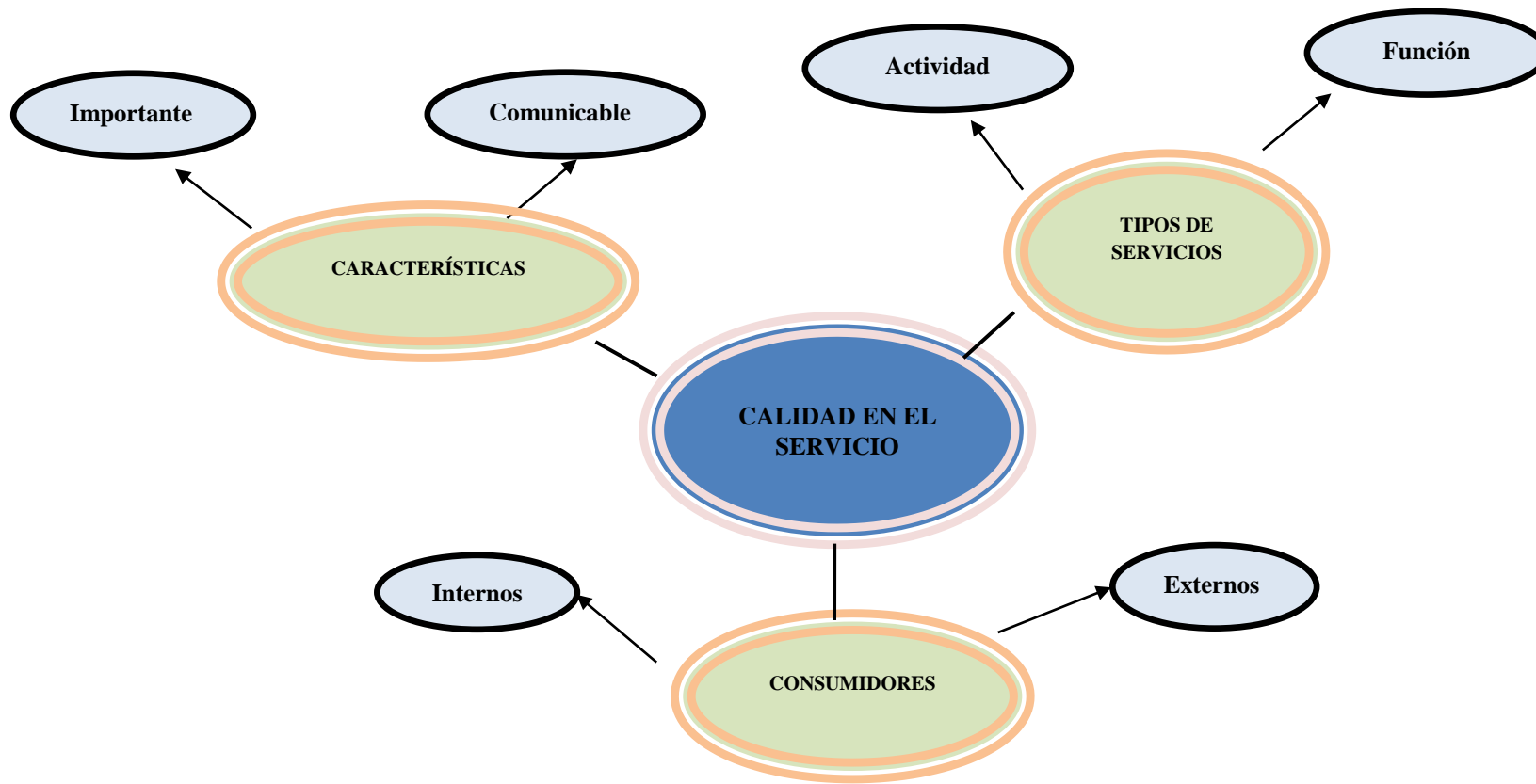


Figura No. 3: Subcategorías de la Variable Independiente

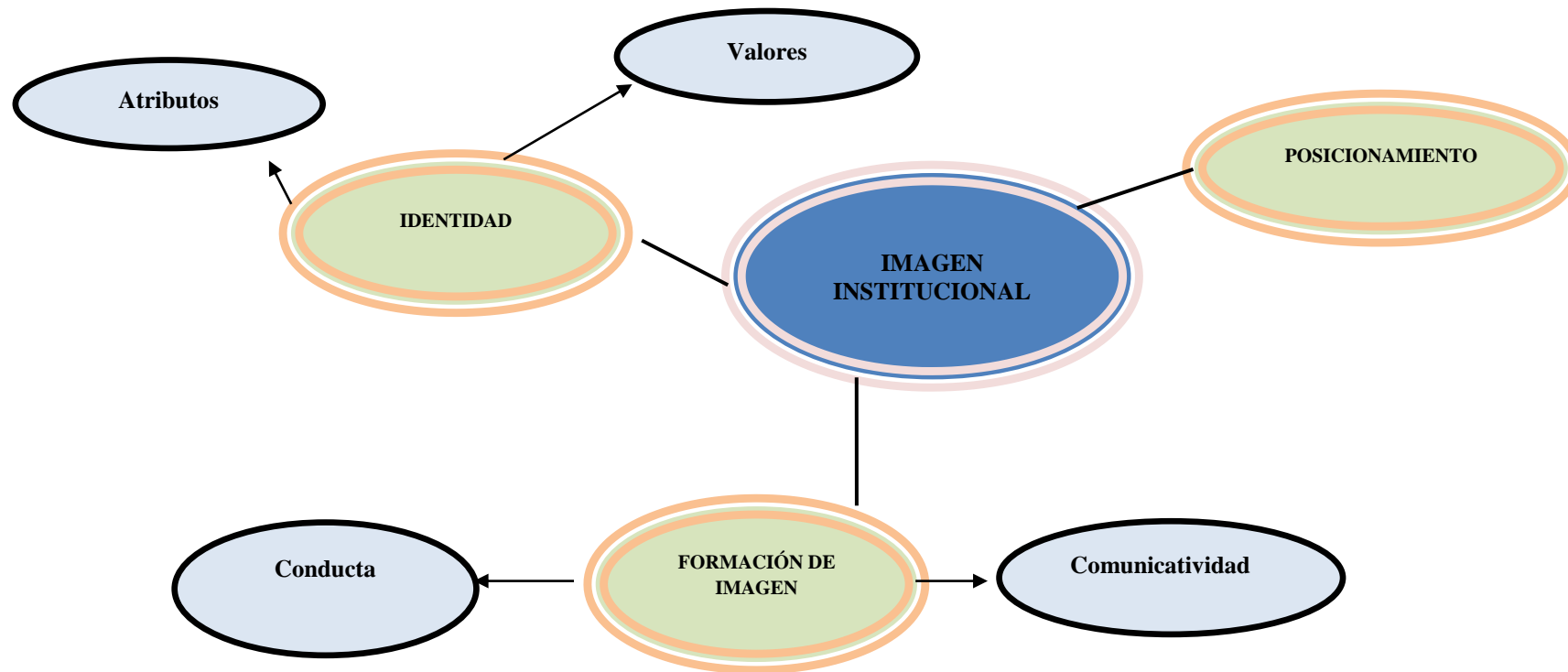


Figura No. 4: Subcategorías de la Variable Dependiente

2.5.Fundamentación teórica

2.5.1 Farmacia

El Servicio de Farmacia tiene la responsabilidad de asegurar la existencia y provisión costo/efectivo de los medicamentos que han superado el proceso de selección en el Hospital y garantizar que los enfermos podrán recibir el medicamento o el tipo de nutrición parenteral que precisen, en las condiciones adecuadas para su utilización. Esto conlleva una correcta gestión de los stocks, los pedidos, las caducidades, así como un adecuado control presupuestario. Asimismo, realizan tareas de atención farmacéutica, monitorización terapéutica, identificación y registro de reacciones adversas, petición de medicación y para usos compasivos (Gennaro, 2003).

El Servicio de Farmacia es el que establece sistemas eficientes de dispensación y distribución de medicamentos que garanticen la seguridad, la rapidez de actuación y el propio control del proceso de dispensación de medicamentos dentro del hospital (pacientes hospitalizados) así como para algunos pacientes de tipo ambulatorio (Gennaro, 2003).

Entre las funciones del farmacéutico del hospital están la elaboración fórmulas magistrales y fórmulas normalizadas, la preparación de nutrición parenteral, realización de mezclas para administración intravenosa, envasado y acondicionamiento de medicamentos en dosis unitarias (Gennaro, 2003).

2.5.1.1 Farmacia de consulta externa del Hospital IESS Ambato

Atención a pacientes de consulta externa

- a) Una vez que el paciente o familiar se presente en la ventanilla, el auxiliar de farmacia, solicitará cualquier documento de identificación ó el código de orden de pedido entregada por el médico; en caso de no presentar el código de la orden de

pedido, se digitará directamente en el sistema informático el número de cédula de identidad.

- b) Una vez desplegada la prescripción del paciente en la pantalla del computador, el auxiliar de farmacia verificará si el paciente tiene órdenes activas pendientes por entregar.
- c) Se deberá considerar la atención preferencial en los siguientes casos:
 - Pacientes que presenten carné del CONADIS,
 - Pacientes que presenten evidencia de discapacidad,
 - Mujeres embarazadas,
 - Pacientes con niños en brazos,
 - Pacientes con quimioterapia ambulatoria,
 - Pacientes ambulatorios con necesidad de administración emergente de medicación.
 - Pacientes o personas que estén acompañados de familiares que evidencien discapacidad.
- d) Las recetas impresas se colocarán en la bandeja de recetas digitadas para el retiro respectivo por parte del auxiliar de farmacia encargado de la preparación (IESS, 2016).

2.5.2 Calidad

La calidad del producto o servicio se convierte en objetivo fundamental de la empresa a través de la prevención, podrá mejorar la calidad del producto o servicio si mejora la calidad global de la empresa, es decir, si ésta se convierte en una organización de calidad, refiriéndose a una empresa avanzada en calidad porque ha implantado la dirección de la calidad (Tari, 2000).

Actualmente la palabra “calidad” se utiliza con frecuencia en cualquiera de los ámbitos de la sociedad, sin importar el sector del que procede el comentario, esta se empleará como una característica intrínseca que acompaña al modo de gestionar la elaboración de un producto o a la prestación de un servicio por parte de una organización. Esta característica

se fundamenta en una cultura basada en sistemas de gestión que permite la optimización de cualquier tarea a través de controles objetivos de su desarrollo y resultado (Álvarez, Álvarez & Bullón, 2006).

El concepto de calidad ha evolucionado a lo largo del tiempo, hoy en día se revela la forma adecuada de management adopta un sistema de dirección estratégico con una fuerte orientación hacia la gestión de calidad, debido a la necesidad de dirigir con un enfoque al cliente, relegando a un segundo plano los tradicionales enfoques hacia el interior de la compañía.

En la actualidad es comúnmente aceptado el siguiente significado: “Satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos asignan al producto o servicio en función del valor que han recibido y percibido” (Pérez, 1994).

La raíz etimológica de la palabra calidad, tiene términos griegos *kalos*, que significa “lo bueno y lo apto” y también en la palabra latina *qualitatem*, que significa “cualidad o propiedad”. En este sentido, calidad es una palabra de naturaleza subjetiva, una apreciación que cada individuo define según sus expectativas y experiencias, es un adjetivo que califica alguna acción, materia o individuo.

La calidad constituye el conjunto de cualidades que representan a una persona o cosa, es un juicio de valor subjetivo que describe cualidades intrínsecas de un elemento, aunque suele decirse que es un concepto moderno, el hombre siempre ha tenido un concepto intuitivo de la calidad en razón de la búsqueda y el afán de perfeccionamiento como constantes del hombre a través de la historia (Nava, 2005).

La calidad es uno de los ejes por los que tiene todo intento de reforma de los sistemas de salud de las organizaciones sanitarias y al ser un concepto primitivo relativo, no puede definirse a partir de otros conceptos, teniendo varias aceptaciones diferentes al ser uno de

los elementos estratégicos en que se debe fundamentar la reorganización de los sistemas sanitarios (Cabo & Herrero, 2014).

2.5.2.1 Tipos de calidad

Para definir cuáles son los tipos de calidad se debe conocer que en el caso de los servicios tienen características intangibles en los cuales se pueden identificar dos tipos de calidad que son (Vargas, 2013):

a) Calidad Total

Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente y sus finalidades son las siguientes (James, 2000):

- Satisfacer tanto al cliente interno como externo
- Ser altamente competitivo
- Mejora continua

a) Calidad Técnica

Es la aplicación de la tecnología más actualizada para prestar y ofrecer servicios que beneficien a los usuarios satisfaciendo sus necesidades (Vargas, 2013).

b) Calidad subjetiva

Es la que tiene que ver directamente con la atención al cliente constituyendo un pilar fundamental para lograr la satisfacción del cliente siempre y cuando exista una organización administrativa y capacitación adecuada (Vargas, 2013).

2.5.2.2 Evaluación de la calidad

Evaluar la calidad es una estrategia que permite que la oferta acople sus servicios a la satisfacción de las necesidades de la demanda, pudiendo proponer mejores fuentes de comercialización y mercadeo para llegar a una mayor cantidad de personas. Se da el caso que como no todos los turistas son iguales en sus preferencias, tampoco es igual en sus percepciones; esto depende incluso de su nivel de vida y de la accesibilidad económica a mejores condiciones cuando salen de vacaciones (Vargas, 2013).

La primera opción para medir la calidad de un producto o servicio ha sido la de fijar o establecer criterios o estándares y comprobar su cumplimiento. Así, en el ámbito de los productos industriales, la gestión de la calidad implica desarrollar normas de producción que garanticen la estandarización y la precisión en la fabricación, siendo la normativa ISO uno de los más avanzados intentos al respecto (Varela & Rial, 2007).

No obstante, en el ámbito de los servicios y sobre todo en aquellos en que existe una elevada interacción entre el cliente y el proveedor, el ajuste a las especificaciones puede ser complicado y hasta contraproducente y por eso algunos clientes pueden llegar a percibirlo como desagradable o deshumanizado (Varela & Rial, 2007).

Por otra parte, la noción de la calidad que ha cobrado mayor relevancia entre las empresas de servicios es aquella que se define como el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios, lo cual supone considerar factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio (Varela & Rial, 2007).

2.5.2.3 Servicios de calidad

Son aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias y lo determina como aquellas características que el usuario reconoce como beneficiosas para él (Juran, 2005).

Se entiende por servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico.

Profundizando en el tema servicios se observa que poseen las siguientes características (Nava, 2005):

- **Intangibilidad:** los servicios no se pueden ver, sentir ni oler antes de comprarlos;
- **Inseparabilidad:** la creación de un servicio puede tener lugar mientras se consume, examen de la vista, un viaje, un masaje, un corte de cabello, entre otros;
- **Variabilidad:** la calidad de los servicios depende de quienes los proporcionan, así como de cuándo, en dónde y cómo se proporcionan

El servicio es un estímulo competitivo. Un servicio de buena calidad, implica más útil y económica; es un servicio que tiene la característica de satisfacer necesidades o requerimientos del consumidor o de la sociedad. Un servicio no puede ser fácilmente especificado ni puede ser demostrado antes de adquirir (Nava, 2005).

Los servicios poseen características que los diferencian de los productos, de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados, estas características provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué desean realmente los clientes (Lamb, 1998).

Los factores que influyen en el servicio esperado (Telli, 2005):

- **Comunicación boca a boca:** la opinión que se forma el potencial cliente depende de lo que oye decir sobre él a otros consumidores.
- **Necesidades personales:** las características y circunstancias personales de cada cliente modifican las expectativas que se puede llegar a crear.

- Experiencias anteriores: las expectativas que tienen los clientes que no han utilizado nunca el servicio no suelen ser las mismas que las de aquellos que ya han experimentado con el uso de ese servicio o con otro de características similares.
- Comunicación externa: se refiere a los mensajes directos e indirectos que lanzan las empresas a sus clientes, de los cuales merece la pena destacar el precio.

2.5.2.4 Clasificación de los servicios

Los servicios son difíciles identificar y clasificar. En los años sesenta se empieza a relacionar el marketing con los servicios, que se clasifica según distintos criterios:

2.5.2.4.1 Por su naturaleza

Este tipo de servicio se fija en la naturaleza de sus actividades, es decir se prestar atención al objeto de su acción. La AMA (1985) establece que los servicios se puede clasificar en los siguientes diez grupos (Pérez, 2006):

1. Servicios de salud.
2. Servicios financieros.
3. Servicios profesionales.
4. Servicios de hostelería, viajes y turismo.
5. Servicios relacionados con el deporte, el arte, y la diversión.
6. Servicios proporcionados por los poderes públicos, o semipúblicos y organizaciones sin ánimo de lucro.
7. Servicios de distribución, alquiler y leasing.
8. Servicios de educación e investigación.
9. Servicios de telecomunicaciones.
10. Servicios personales y de reparaciones y mantenimiento.

Se puede determinar que esta clasificación es netamente descriptiva e incompleta y hasta un poco confuso porque tiene una mezcla de servicios puros como la sugerencia, además tienen soportes tangibles.

No concede llegar a estar al tanto el grado de tangibilidad o diversidad de los servicios, puesto que en teoría es aún mayor cuando más alta es la importancia del factor humano y menor importancia del bien que conduce al servicio. Ejemplo: un tratamiento médico es mucho más intangible e inconsistente (o heterogéneo) que el almuerzo en un restaurante, en el que se ingieren alimentos, que son bienes evidentes (Pérez, 2006).

2.5.2.4.2 Por el sector de actividad

Se utiliza debido a sus múltiples criterios de destino de los servicios por su carácter de prestación tanto individual o colectiva y se considera de fácil uso para distinguir (Pérez, 2006):

- Servicios de distribución, que pretende poner en contacto a los productores con los consumidores. Como por ejemplo servicios de transporte, comercio y comunicaciones.
- Servicios de producción, que proveen a las empresas u organizaciones, a los consumidores, como servicios bancarios, de seguros, inmobiliarios, ingeniería y arquitectura, jurídicos, etc.
- Servicios sociales, que se suministran a las personas de forma colectiva, como atención médica, educación o postales.
- Servicios personales, cuyos receptores son las personas físicas, como restauración, reparaciones, asesoramiento, servicio doméstico, lavandería, peluquería, diversiones, etc.

2.5.2.4.3 Por su función

Esta clasificación puede ser atendida por diversas funciones, esto se debe a (Pérez, 2006):

- Servicios de gestión y dirección empresarial, como auditoría o consultaría en general, servicios jurídicos, o de inspección contable, etc.
- Servicios de producción, como reparaciones, mantenimiento, ingeniería y servicios técnicos en general.
- Servicios de información y comunicación, que pueden ser informáticos, proceso de datos, asesoría informática o diseño de programas; de información, como bases de datos CELEX, EUROSTAT o ECLAS, o redes informáticas como Internet; de comunicación, como correo electrónico o mensajería.
- Servicios de investigación, o estudios contratados para desarrollar productos, proyectos urbanísticos, de decoración o investigar a las personas o a las compañías.
- Servicios de personal, destinados a seleccionar y formar al factor trabajo en las empresas.
- Servicios de ventas, como investigaciones de mercados, desarrollo de campañas de comunicación, de marketing directo, ferias y exposiciones, diseño gráfico, etc.
- Servicios operativos, como limpieza, vigilancia o seguridad.

2.5.2.4.4 Por el comportamiento del consumidor

Se establece que esta clasificación es la más completa debido a que tiene que ver con el comportamiento del consumidor con relación a los productos. Y para diferenciar, se ajusta a una clasificación en las fases que conduce el proceso de compra por parte del consumidor. Se considera muy importante por su posible influencia social, el proceso de averiguación de información para la toma de disposición de compra, así como también el riesgo percibido y la complejidad de la decisión, es por ello que cabe distinguir (Pérez, 2006).

Servicios de conveniencia. Son beneficios cuya adquisición se realiza frecuentemente, por costumbre, es decir que el consumidor busca nuevas alternativas, nuevas comparaciones y toma de decisiones. El riesgo percibido, o consecuencias negativas, derivadas de la elección, son reducidos.

El proceso de compra es muy simple y rutinario. Además de servicios poco diferenciados y adquiridos con frecuencia como mensajería, alquiler de coches, taxi, transporte aéreo o tintorería.

Servicios de compra. Se determina como más complejo por el mayor riesgo de percepción. Los compradores buscan más información en su experiencia, en vendedores o en grupos de referencia, como familiares, amigos o compañeros de trabajo. Estiman más alternativas, y hacen comparaciones para llegar a un proceso de decisión más compleja, pues consideran más arriesgadas las consecuencias de sus decisiones.

Servicios de especialidad. Se muestra mayor rigor en el proceso de compra. Por lo que involucra los servicios descritos anteriormente, por ende sus decisiones son más trascendentes. La elección de abogado, asesor fiscal, médico o empresa de auditoría son ejemplos de servicios de especialidad. La credibilidad de quien presta el servicio es muy importante.

Servicios especiales. Son aquellos que exigen un mayor esfuerzo de compra por sus características, en el sentido de que los consumidores se trasladan hasta donde haga falta para recibirlos. Es el caso de tratamientos médicos contra el cáncer, intervenciones oftalmológicas o de cirugía plástica.

Servicios no buscados. No son conocidos, o que siéndolo no se desean comprar, aunque a veces al consumidor no le quede más remedio que hacerlo. Es el caso de las entidades bancarias cuando financian la adquisición de inmuebles (Pérez, 2006).

2.5.3 Calidad en el servicio

La Calidad del servicio es una forma de actitud, relacionada pero no equivalente con la satisfacción, donde el cliente compara su acción o sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción (Hermida, 2005 p. 33).

Un servicio de calidad es ajustable a las especificaciones del cliente, es tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio (Grande, 2012).

Es la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio principal (Alet, 2001).

Se dice que cada vez que el usuario percibe como buena o excelente a la calidad del servicio recibido, generará un estándar referente a ese mismo nivel, lo que hará que cada vez solicite servicios del mismo tipo o del mismo prestador, y esto se basa en un nivel de confianza que desarrolla el cliente con relación a la satisfacción de sus necesidades (Alet, 2001).

Además plantea que la calidad en salud comprende dos dimensiones: la técnica y la interpersonal. La primera se refiere una manera que rinda los máximos beneficios para la salud y el grado de calidad está dado por el equilibrio entre el riesgo y beneficio. La dimensión interpersonal incluye valores y normas definidos en la interacción general (Ortega & Suarez, 2009).

La calidad en la actualidad es considerada una herramienta fundamental aplicada en las operaciones de una empresa con el fin de lograr un producto y servicio de excelencia, con lo cual consiga a su vez volverse competitivo. En hotelería la calidad “es un sistema eficiente para atraer, satisfacer, exceder y retener a los huéspedes” (Hernández, 2009).

2.5.4 Gestión de la Calidad

La gestión de la calidad es una filosofía de gestión empresarial que considera inseparables las necesidades del cliente y las metas de la empresa, asegura eficacia máxima dentro de la empresa y afianza el liderazgo comercial mediante la puesta en funcionamiento de procesos y de sistemas que favorecen la excelencia al tiempo que impiden los errores y aseguran que todas las metas de la firma se logren sin despilfarrar esfuerzos (Gómez, 2010).

La gestión de calidad se basa en el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad, incorporándolo por tanto al proceso de gestión, que alude a dirección, gobierno y coordinación de actividades, por tanto la definición de gestión de calidad sería el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente. Así pues la gerencia participa en la definición, análisis y garantía de los productos y servicios ofertados por la empresa, interviniendo y haciendo que se realicen los siguientes tipos de actuaciones:

- Definir los objetivos de calidad, asociando para ello los intereses de la empresa con las necesidades de los clientes.
- Conseguir que los productos o servicios estén conformes con dichos objetivos, facilitando todos los medios necesarios para lograrlo.
- Evaluar y vigilar que se alcanza la calidad deseada.
- Mejorarla continuamente, convirtiendo los objetivos y la consecución de la calidad en un proceso dinámico que evoluciona de modo permanente, de acuerdo con las exigencias del mercado (Udaondo, 1992).

La calidad actualmente se maneja a través del control de la calidad y de los procesos con su evaluación y seguimiento. La innovación como característica de la calidad y su gestión nace desde la iniciativa de los colaboradores, pero no lograrse si no se cuenta con herramientas específicas de desarrollo de la misma y se mejora continuamente con capacitación (Alvarez, Fraiz, & Del Río, 2013).

Existen cuatro razones esenciales que justifican la creciente relevancia de la gestión de calidad (Gilbert, 2007):

- Las empresas buscan la forma de llegar a una ventaja competitiva que los diferencie ante sus competidores.
- Los consumidores tienen gran acceso a la información y saben cuáles son sus derechos como clientes.
- Las empresas no se destacan por sus precios sino por su posicionamiento en el mercado, su marca, los servicios y productos que brinda.
- La tecnología facilita muchos procesos de una empresa; especialmente para rapidez y exactitud.

2.5.4.1 Sistemas de Gestión de la Calidad

Un sistema de gestión de la Calidad (SGC) comprende un conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad, es parte del SG de la organización enfocada en el logro de los resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requerimientos de las partes interesada (clientes y otros), además permite su integración, facilitando la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de objetivos complementarios y la evaluación de la eficacia global de la organización (Canderno, 2014 p. 29).

2.5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La planificación de la calidad está enfocada al establecimiento de objetivos de la calidad y las especificaciones de los procesos operativos necesarios , así como los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad de igual manera éste recalca la importancia de tener claridad hacia donde deben encaminarse los esfuerzos de la organización (López, 2009).

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia para lo cual debe (ISO, 2008):

- a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

2.5.5 Procesos

Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (ISO, 2005).

Un proceso tiene un núcleo principal donde van a confluir los conocimientos de las personas que participan en las diferentes unidades funcionales de la organización, integrando los intereses propios de cada una de esas unidades en una meta común y cuyo objetivo será cumplir con las expectativas de los clientes a los que se dirige dicho proceso (Pepper, 2011).

2.5.5.1 Elementos del proceso

Todo proceso consta de tres elementos indispensables que son (Pérez, 2008):

a) Un input (entrada)

Producto con unas características objetivas que responda al estándar o criterio de aceptación definido.

El input es un producto que proviene de un suministrador (externo o interno); es la salida de otro proceso (precedente en la cadena de valor) o de un proceso del proveedor o del cliente. La existencia de un input es lo que justifica la ejecución del proceso (Pérez, 2008).

b) El proceso

La secuencia de actividades propiamente dichas. Los factores, medios y recursos con los requisitos para ejecutarlo siempre bien a la primera: una persona con la competencia y autoridad necesaria para asentar el compromiso de pago, hardware y software para procesar las facturas, un método de trabajo (procedimiento), un impreso e información sobre que procesar y cómo (calidad) y cuando entregar el output al siguiente subproceso del proceso administrativo (Pérez, 2008).

c) Un output (salida)

Servicio con la calidad exigida por el estándar del proceso. La salida en el caso de los servicios se puede referir tanto a los 25 suministros utilizados para la atención como al servicio de salud destinado a un usuario o cliente (externo o interno); el output final de los procesos de la cadena de valor es el input o una entrada para un proceso del cliente (Pérez, 2008).

2.5.5.2 Tipos de procesos

Los tipos de procesos se clasifican en:

a) Procesos Estratégicos

Procesos destinados a definir y controlar las metas de la empresa, sus políticas y estrategias. Estos procesos son gestionados directamente por la alta dirección en conjunto. (Zaratiegui, 2010)

b) Procesos Operativos

Procesos destinados a llevar a cabo las acciones que permiten desarrollar las políticas y estrategias definidas para la empresa para dar servicio a los clientes de estos procesos se encargan los directores funcionales, que deben contar con la cooperación de los otros directores y de sus equipos humanos (Zaratiegui, 2010).

c) Procesos de Apoyo

Procesos no directamente ligados a las acciones de desarrollo de las políticas, pero cuyo rendimiento influye directamente en el nivel de los procesos operativos (Zaratiegui, 2010).

2.5.5.3 Criterios para implementar los procesos

Los pasos para la implementación de gestión por procesos son los siguientes (Laman, 2007):

- a) Recopilar la información de los clientes internos y externos acerca de las necesidades de los procesos
- b) Desarrollar reuniones con los diferentes miembros de la organización para determinar las necesidades del contexto en donde se estén levantando los procesos
- c) Toma acciones referentes a las conclusiones que se generen en las reuniones
- d) Determinar las acciones y los procesos que se están desarrollando al interior de la organización
- e) Tomar medidas que contribuyan con el mejoramiento de los procesos asociados con el sistema de Gestión de la Calidad implantado.

2.5.5.4 Actividades para implementar los procesos

Las actividades para implementar los procesos son las siguientes (Server, 2007):

- a) Grupos de trabajo entre todos los proveedores de los procesos, los usuarios y el responsable de los procesos.
- b) Una agenda de trabajo en donde se establezca una visión compartida para la cooperación de todos los interesados y mejoras en los procesos.
- c) Una visión sistémica de los procesos especificando las diferentes actividades, especificaciones, las comunicaciones y las aprobaciones por los diferentes niveles jerárquicos asociados con el proceso.
- d) Una descripción detallada de los diferentes pasos y actividades que involucren a los proveedores del proceso.
- e) Una lista de herramientas específicas de calidad y gestión u operaciones que serán diferentes para cada proveedor o cliente, con las cuales apoyarán los procesos.
- f) Una estimación del valor perdido como consecuencia de unos procesos mal concebido y desarrollado.
- g) Determinar cuál sería la ganancia si todos participan y se comprometen con las nuevas actividades del proceso.

2.5.6 Cadena de procesos

Constituye un esquema biunívoco cuyos componentes se describen a continuación (Ferguson, 2002):

- Proveedor: Es el componente que da entrada al proceso y se vincula con el usuario.
- Usuario: Establece los requisitos para el cubrimiento de sus necesidades; las cuales deben ser satisfechas por el proveedor.

2.5.7 Procesos Relacionados con el Cliente

- a) Los requisitos específicos por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y
- d) Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario (ISO, 2008).

2.5.8 Gestión por Procesos

La Gestión por Procesos, es la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos.

La gestión por procesos coexiste con la administración funcional, asignando propietarios a los procesos clave, haciendo posible una gestión inter funcional generadora de valor para el usuario y que, por tanto, procura su satisfacción. Determina que procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, establece prioridades y provee de un contexto para iniciar y mantener planes de manera que permitan alcanzar objetivos establecidos (Rojas, 2010).

La Gestión por procesos nos permite tener una visión sistémica de la organización que permite identificar sus componentes y descubrir sus características específicas además de que ubica el sistema en su entorno, acepta la complejidad, al auto-organización e inteligencia del sistema, así como la responsabilidad social en donde se interactúa (Bravo, 2006).

Es importante establecer que la gestión se enfoca por procesos (Bergholz, 2011):

- Los procesos siempre han de estar orientados a la satisfacción de los clientes.
- El valor agregado es creado por los empleados a través de su participación en los procesos; los empleados son el mayor activo de una organización.
- La mejora del proceso determinará el mayor valor suministrado o entregado por el mismo.
- La eficiencia de una empresa será igual a la eficiencia de sus procesos.

2.5.9 Enfoque de la gestión por procesos

El enfoque basado en procesos enfatiza la importancia de (Montaño, 2009):

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor (si algún resultado no aporta valor al siguiente proceso se debe analizar la posibilidad de eliminar el proceso)
- c) La obtención del resultado del desempeño
- d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

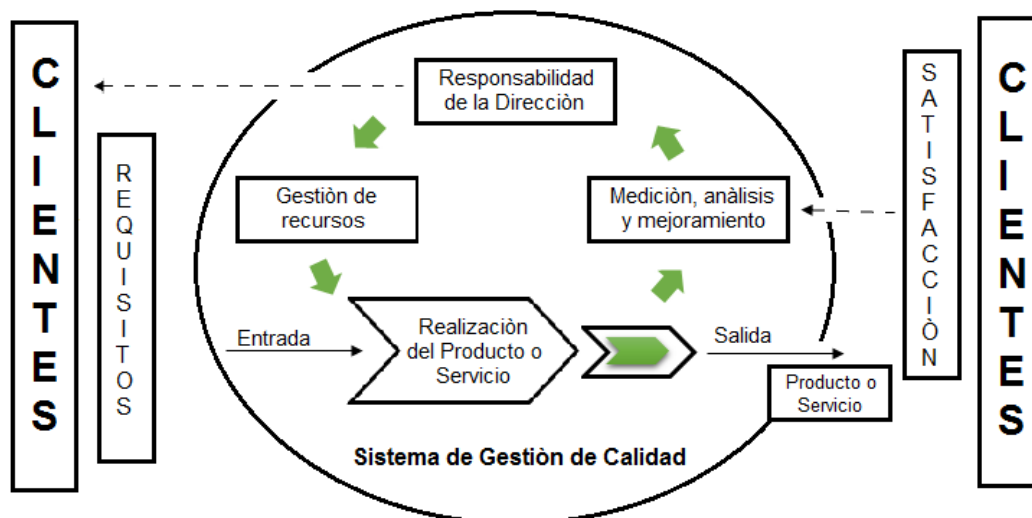


Figura No. 5: Modelo de la Calidad basado en procesos

Fuente: ISO 9001:2008

2.5.10 Clientes

Es aquel consumidor que adquiere un bien o un servicio de una empresa y satisface en igual o mayor grado sus expectativas; lo cual hace que esas variables de satisfacción o satisfactorias obtenidos, induzcan a este consumidor a iniciar un proceso de fidelización

hacia ese producto, esa marca o esa organización empresarial. Podríamos deducir entonces que para que un cliente se fidelice a un producto o servicio, se requiere la presencia de un valor agregado: buen servicio, o dicho de otra forma que exista calidad en el servicio en esa relación de interacción comprador-empresa (Domínguez, 2006).

2.5.10.1 El servicio al cliente

“Un buen servicio al cliente es un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal”. Cabe considerar que atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Se han observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben de sus suministradores, ya que significa que el cliente obtendrá a las finales menores costos de inventario (Tellis, 2011, p.48).

2.5.10.2 Elementos del servicio al cliente

Tres son los elementos del servicio al cliente y se detallan a continuación (De Los Ríos, 2004):

a) Entorno

Se compone de los elementos físicos y su acondicionamiento, como son: aparcamiento, edificio, acceso, sala de acogida o visitas, mobiliario, así como de la limpieza, iluminación, temperatura, música ambiental, etc.

b) Organización

Es el conjunto de componentes intangibles que se utiliza para la atención al cliente, y que estas funcionen adecuadamente. Algunos puntos que forman parte de la organización son: el servicio de comunicaciones, los procedimientos para recoger pedidos, los procesos de atención de reclamaciones, el protocolo, etc (De Los Ríos, 2004).

c) Empleados

Son el factor más importante en la relación con los clientes. Si el cliente recibe un trato excelente, puede llegar a olvidarse de la incomodidad del entorno. Por el contrario, todo el lujo y confort del lugar físico lo olvidará en si recibe actitudes descorteses o groseras (De Los Ríos, 2004).

2.5.11 Satisfacción del cliente

Al hablar de satisfacción, es importante tener en cuenta la distinción entre satisfacción general, referida al grado de satisfacción del paciente con los cuidados de salud recibidos, y la satisfacción específica, que es el grado de satisfacción respecto a la utilización de un servicio concreto, o respecto a aspectos concretos de los servicios recibidos (Pérez, 2008).

“Una de las claves para asegurar una buena calidad en el servicio consiste en satisfacer o superar las expectativas que tienen los clientes respecto a la organización, determinando cuál es la necesidad que el cliente espera y cuál es el nivel de bienestar que espera que le proporcionen. La satisfacción del cliente representa la evaluación del consumidor respecto a una transacción específica y a una experiencia de consumo” (Torres, 2009)

2.5.11.1 Factores que engloban la satisfacción del cliente

Diez factores de primer orden que engloban la satisfacción del cliente son (Thompson, 2007):

- La accesibilidad de los servicios
- La disponibilidad de los recursos
- La continuidad de los cuidados
- La eficacia de los cuidados
- El costo de los servicios
- La humanización de los servicios
- La información al paciente
- El acceso a la información

- La competencia profesional del trabajador de la salud
- El entorno terapéutico

2.5.11.2 Niveles de satisfacción de los usuarios

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción: o Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente. o Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente, o Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente (Thompson, 2007).

2.5.12 Valor de los servicios

Los valores se encuentran enfocados hacia la satisfacción de los consumidores.

2.5.12.1 Valor

En principio, el valor de los servicios se entiende como la capacidad que poseen para satisfacer algún tipo de necesidad de los consumidores. Los servicios tienen cuatro clases de valor (Mira, 1992).

- El valor de coste es la suma de trabajo, bienes y gastos para generar un servicio. Así, por ejemplo, una hamburguesa incorpora productos comestibles, un tiempo de trabajo, gastos de agua, luz y electricidad y amortización de elementos de inmovilizado, como cocinas, neveras, mesas y cajas registradoras, etc.
- Finalmente, el valor de intercambio es la facultad que tienen los productos para ser intercambiados por otros bienes o servicios (Mira, 1992).

2.5.12.2 Como mejorar el Valor

Las organizaciones que deseen incrementar el valor de los servicios que prestan a sus consumidores deben tener en cuenta los aspectos en que se fijan los consumidores, que son los siguientes (Gabín, 2004):

- La accesibilidad del servicio, que se encuentra condicionada por el número de personas que atienden a los clientes y por sus conocimientos; por los horarios de atención a los consumidores; la localización de los puntos de venta; la arquitectura de los locales y el diseño de los interiores; los elementos de comunicación, como folletos, anuncios, guías, directorios, etc (Gabín, 2004).
- La comunicación interactiva entre los empleados y los consumidores, que admite varias formas. La primera es la comunicación verbal de los empleados, es decir, lo que dicen y cómo lo dicen. Existe, también, una comunicación derivada de las interacciones de los empleados con elementos físicos y técnicos como folletos, instrucciones para que los clientes usen correctamente máquinas, etc. Finalmente, existen interacciones basadas en procedimientos, como sistemas de peticiones, de facturación, de entrega, de atención de reclamaciones, de mantenimiento y reparaciones, etc (Gabín, 2004).
- La posibilidad de participación del consumidor en el proceso de prestación del servicio, pues los clientes deben dar información, exponer sus necesidades, rellenar impresos, operar con alguna máquina, etc. En concreto, las empresas de servicios, que se supone hayan adoptado los principios de marketing interno y de relaciones deben desarrollar estrategias para crear valor en los servicios que prestan a sus clientes, además de las ya expuestas. Algunas de estas estrategias son las siguientes (Gabín, 2004).
- Identificar servicios nuevos, que serán el resultado del conocimiento de los deseos que surjan en los clientes actuales. Cuando una empresa de servicios trata de identificar necesidades nuevas en sus clientes, en el fondo lo que desea es conseguir que dependan más de ellas y que les cueste más cambiar de proveedor de servicios.

2.5.13 La Cadena del Valor

El concepto de cadena de valor se concibió para empresas creadoras de bienes, pero es aplicable a empresas de servicios. Diseñar una cadena de valor en una empresa de servicios no es complicado. Basta con identificar todas las actividades que deben realizarse (Gabín, 2004).

Las empresas desarrollan una serie de actividades para diseñar sus bienes, producirlos, distribuirlos y venderlos. La cadena del valor descompone todas las actividades de las empresas en nueve pasos. Estas nueve actividades se desdoblan en cinco actividades primarias y cuatro de apoyo. En una consultora las actividades primarias son el diseño o configuración del servicio que se dará a un cliente, por ejemplo, asesoría fiscal; la recogida de información sobre su problemática; su análisis, la interpretación y las recomendaciones que se den (Gabín, 2004).

2.5.14 Imagen institucional

La sociedad mediática en que nos toca vivir ha puesto de manifiesto y ha otorgado relevancia a la manera en que las organizaciones se comunican, tanto con su entorno como en su interior. Así, las palabras identidad e imagen se han asociado a la noción de organización, dando lugar a conceptos tales como imagen institucional e identidad organizacional. Paradójicamente, tratándose de comunicación estos significantes asumen diferentes significados, dependiendo de quién los emplee (Thompson, 2007).

2.5.15 Imagen corporativa

La identidad corporativa de una empresa, se define como un conjunto de atributos y valores que toda empresa debe tener. La imagen que refleje la empresa a través de la personalidad, la hará identificarse de las demás, y colocarse en mayor o menor escala. Un ejemplo de ello es la visión y misión que cada compañía tiene. La Imagen Corporativa se conforma de la Identidad Corporativa, Cultura Corporativa y la Personalidad Corporativa; estos tres

elementos dan forma a uno de los instrumentos más específicos para el análisis de la imagen de cualquier empresa (Thompson, 2007).

2.5.16 Formación de la imagen institucional

La imagen corporativa sería una de esas estructuras mentales cognitivas que se forma por medio de las sucesivas experiencias de las personas con la organización. Estaría conformada por un conjunto de atributos que la identificarían como sujeto social y la diferenciarían de las demás organizaciones del sector. Esta red de atributos significativos es un conjunto de creencias sobre la institución, que el individuo cree que son correctas y evaluará a aquella en función de dichas creencias. De esta manera una organización es identificada por una persona como perteneciente a un sector organizacional y con una determinada forma de manifestarse por medio de una serie de características o atributos significativos que la diferenciarán de otras (Vargas, 2013).

Los sujetos reciben la información de la organización proveniente de diversas fuentes: la misma organización mediante su conducta y su acción comunicativa y la proveniente del entorno. Una vez llegada al individuo éste la procesará conjuntamente con la que ya posee y así, se formará una estructura mental en la memoria, es decir se generará una imagen de esa organización. Es decir que los individuos basándose en las experiencias pasadas realizan una actividad simplificadora, pero significativa entre la nueva información y la ya existente otorgando a las organizaciones un conjunto de características o atributos por medio de los cuales las identificarán (Vargas, 2013).

Estos esquemas simplificados de la organización, de carácter cognitivo, se incorporarán a la memoria de las personas y son recuperados en el momento en que los individuos los necesitan para reconocer, identificar y diferenciar a una organización respecto de otra. Estos esquemas significativos son, por lo tanto, estructuras mentales cognitivas debido a que por medio de ellas identificamos, reconocemos y diferenciamos a las organizaciones (Vargas, 2013).

2.5.17 Norma Internacional ISO 9001:2008

La base de esta norma ISO es el Sistema de Gestión de la Calidad, que no es más que un conjunto de responsabilidades, procedimientos y recursos necesarios para su cumplimiento, es decir medir el nivel de satisfacción de los usuarios (ISO, 2008).

La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad. La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente. La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. La Norma ISO 9011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental (ISO, 2008).

2.5.17.1 Objetivo y Campo de Aplicación.

Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización: necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de aplicación eficaz del sistema (ISO, 2008).

2.5.17.2 Enfoque al Cliente.

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen del propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

2.6 Hipótesis

La hipótesis es una construcción intelectual que abraza a varias leyes e intenta dar cuenta de un sector de la realidad. La palabra hipótesis viene del griego hipó: bajo y thesis: posición o situación. De acuerdo a sus raíces etimológicas, hipótesis significa: una explicación supuesta que está bajo ciertos hechos, a los que sirve de soporte. La hipótesis es aquella explicación anticipada que le permite al científico asomarse a la realidad. Otra definición de hipótesis es una suposición, que da respuesta tentativa al problema de investigación, que permite establecer relaciones entre hechos (Rodríguez, 2005).

La hipótesis expone una explicación o una solución probable del problema que plantea el análisis. Por medio del proceso de evaluación, es confirmada o refutada por los hechos y por una rigurosa interpretación. Una hipótesis es una declaración de una posible relación de incidencia entre dos o más variables (Crowther, 1993).

Una hipótesis es un planteamiento o supuesto que se busca comprobar o refutar mediante la observación siguiendo las normas establecidas por el método científico. En general en un trabajo de investigación científica se plantean dos hipótesis las cuales son mutuamente excluyentes: la primera es llamada hipótesis nula (H_0) y la otra usualmente se conoce como hipótesis alternativa (H_1) que es la hipótesis de investigación, el procesamiento de los datos, según la metodología de investigación diseñada, mostrará cuál de las dos hipótesis se comprueba como verdadera y esta puede ser considerada como el conocimiento que la investigación aporta a la ciencia. Las hipótesis son proposiciones provisionales y exploratorias sobre incertidumbre de la veracidad o falsedad de un concepto, una teoría o un modelo con un alcance de trabajo de investigación por simulación y con métodos de campo o de laboratorio (Calderón & De los Godos, 2010).

Hi: La mejora en la calidad en el servicio de farmacia, mejora la satisfacción del usuario y la imagen institucional.

Ho: La calidad en el servicio no incide en la satisfacción del usuario y tampoco en la imagen institucional.

2.7 Señalamiento de las variables de la hipótesis

- Variable Independiente: Calidad en el Servicio.
- Variable Dependiente: Imagen Institucional.
- Unidad de Análisis: Hospital IESS Ambato.

CAPITULO III

3 METODOLOGÍA

La Metodología de la Investigación (M.I.) o Metodología de la Investigación Científica es aquella ciencia que provee al investigador de una serie de conceptos, principios y leyes que le permiten encauzar de un modo eficiente y tendiente a la excelencia el proceso de la investigación científica. El objeto de estudio de la M.I. se define como el proceso de Investigación Científica, el cual está conformado por toda una serie de pasos lógicamente estructurados y relacionados entre sí. Este estudio se hace sobre la base de un conjunto de características y de sus relaciones y leyes (Cortés e Iglesias, 2004).

Como metodología se denomina la serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido. En este sentido, la metodología funciona como el soporte conceptual que rige la manera en que se aplica los procedimientos en una investigación. La palabra, como tal, proviene del griego *méthodos*, que significa “método”, y el sufijo *-logía*, que deriva de *lógos* y traduce “ciencia, estudio, tratado”. De allí que también sea definida como la ciencia del método (Gómez, 2006).

La metodología de la investigación es una disciplina de conocimiento encargada de elaborar, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación para la producción de conocimiento. Orienta la manera en que vamos a enfocar una investigación y la forma en que vamos a recolectar, analizar y clasificar los datos, con el objetivo de que nuestros resultados tengan validez y pertinencia, y cumplan con los estándares de exigencia científica. La metodología de la investigación, en este sentido, es también la parte de un proyecto de investigación donde se exponen y describen razonadamente los criterios adoptados en la elección de la metodología, sea esta cuantitativa o cualitativa (Namakforoosh, 2005).

3.1.Enfoque de la investigación

Enfoque cuantitativo:

Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, confía en la medición numérica, el conteo y en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población (Gómez, 2006).

El enfoque cuantitativo en su forma ideal parte de los cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica, que permiten formular hipótesis sobre relaciones esperadas entre las variables que hacen parte del problema que se estudia. En el enfoque cuantitativo el problema metodológico central se relaciona con la medición de los conceptos que orientan teóricamente el proceso de conocimiento (Galeano, 2004).

La orientación utilizada en el presente trabajo de investigación, se basa en un enfoque cuantitativo, el cual permite analizar, resumir y presentar los resultados obtenidos durante el proceso de investigación y utilizar estas técnicas de estudio que están encaminadas a detectar las causas que pueden generar problemas en la calidad en el servicio de la Dependencia de Farmacia.

3.2.Modalidad básica de la investigación

La modalidad básica de investigación está conformada por:

3.2.1. Investigación de campo

Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna (Arias, 1999).

Investigación de campo consiste en la recaudación de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta (Galeano, 2004).

La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por que causas se produce una situación o acontecimiento particular (Cortes & Iglesias, 2004).

Se ha utilizado este tipo de investigación debido a que el presente trabajo se realiza en las instalaciones del Hospital del IESS, de la Ciudad de Ambato como concepto de estudio ordenado de los hechos en el lugar donde se producen los acontecimientos.

Esta investigación se apoya en toda la información que proviene de las entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones durante todo este tiempo, junto con la investigación documental, la misma que se realizó a fin de evitar una duplicidad del trabajo.

3.2.2. Investigación Documental- Bibliográfica

Se centra exclusivamente en la recopilación de datos existentes en forma documental, ya sea de libros, textos o cualquier otro tipo de documentos: su único propósito es obtener antecedentes para profundizar en las teorías y aportaciones, ya emitidas sobre el tópico o tema que es objeto de estudio, y complementarlas, refutarlas o derivar, en su caso, conocimientos nuevos (Muñoz, 1998).

Investigación documental es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos (Arias, 1999).

La realización de una recopilación adecuada de datos e información que permiten redescubrir hechos, sugerir problemas, orientar hacia otras fuentes de investigación,

orientar formas para elaborar instrumentos de investigación, elaborar hipótesis, etc (Galeano, 2004).

Se ha utilizado este tipo de investigación, debido a que para el presente trabajo se tomó como referencia la publicación de la revista Avanzamos Seguros, como una contribución bibliográfica que ayudará a incrementar el conocimiento en cuanto a la calidad en el servicio en la Farmacia del Hospital del IESS.

Gracias a la información obtenida en libros, monografías, tesis de grado, revistas, periódicos, e internet, referentes al tema de investigación, se ha podido afianzar una indagación profunda acerca de los acontecimientos establecidos, los cuales han servido de base en el presente trabajo.

3.3. Nivel o tipo de investigación

3.3.1. Nivel Explicativo

Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto (Arias, 1999).

Requiere de informaciones estandarizadas y estructuradas que permitan la comparación entre grupos y entre situaciones. Exige un alto control de las variables extrañas y la posibilidad de manipular las condiciones en la que ocurren los fenómenos para observar modificaciones. Predominio de datos cuantitativos producidos en contextos artificiales (Yuni & Urbano, 2006).

Buscan encontrar las razones o causas que ocasionan ciertos fenómenos. Su objetivo último es explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste. Están orientados a la comprobación de hipótesis causales de tercer grado; esto es, identificación y análisis de las causales (variables independientes) y sus resultados, los que se expresan en hechos verificables (variables dependientes). Los estudios de este tipo implican esfuerzos del investigador y una gran capacidad de análisis, síntesis e interpretación. Asimismo, debe

señalar las razones por las cuales el estudio puede considerarse explicativo. Su realización supone el ánimo de contribuir al desarrollo del conocimiento científico (Gómez, 2006).

Porque permite determinar las causas del porque no existe una calidad de servicio en la dependencia objeto de estudio y cómo influye en la Imagen Institucional

3.3.2. Nivel Descriptivo

Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o suceso con establecer su estructura o comportamiento (Arias, 1999).

Son el precedente de la investigación correlacional y tienen como propósito la descripción de eventos, situaciones representativas de un fenómeno o unidad de análisis específica (Ávila, 2006).

Llamado también diagnóstico, se refiere a lo que se escribe y estudia lo social. Consiste fundamentalmente en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores (Galeano, 2004).

Mediante este tipo de investigación se ha podido detallar las características más importantes en cuanto a la calidad en el servicio en la Farmacia del Hospital del IESS. A través de este tipo de investigación se ha identificado el grado de satisfacción de los clientes cuando son atendidos en Farmacia, se ha utilizado la observación, la entrevista y la encuesta a los pacientes que acuden a la Farmacia del Hospital del IESS Ambato, como técnicas de recolección de información primaria, además de informes y documentos elaborados por la Institución como: trípticos, artículos, panfletos, reseña histórica, cartas de presentación, entre otros, se ha utilizado el muestreo para la recolección de datos y la información obtenida será sometida a un proceso de tabulación y análisis estadístico.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Es el conjunto de todos los elementos que se estudian y acerca de los cuales se intenta sacar conclusiones. El concepto de población en estadística, se precisa como un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes (Galeano, 2004).

La población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan, a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación (Arias, 1999).

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. Entonces, una población es el conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie determinada de especificaciones (Tamayo, 2003).

Para el cálculo del tamaño de la muestra se ha tomado como referencia el universo de la población entre 18 a 65 años, los mismos que ascienden a 65406, según el resultado del censo de población y vivienda en el Ecuador en el año 2014 los resultados de personas que utilizan el Seguro Social en la provincia del Tungurahua son los siguientes:

Tabla No. 6:

Tamaño del Universo

Aporte o afiliación	Personas
No Aporta	163 000
IESS Seguro General	51 699
Se Ignora	1 946
IESS Seguro Campesino	4 949
Jubilados del IESS/ISSFA/ISSPOL	1 477
IESS Seguro Voluntario	4 094
Seguro ISSFA	1 241
Seguro ISSPOL	959

Fuente: INEC 2014

3.4.2. Muestra

Es una parte o subconjunto de una población normalmente seleccionada de tal modo que ponga de manifiesto las propiedades de la población. Su característica más importante es la representatividad, es decir, que sea una parte típica de la población en la o las características que son relevantes para la investigación (Galeano, 2004).

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros. La muestra es una parte representativa de la población (Arias, 1999).

La muestra en el proceso cualitativo en un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia (Tamayo, 2003).

La selección de un tamaño de muestra n de una población de tamaño N , tiene la misma probabilidad de ser seleccionadas, el procedimiento de muestreo se denomina muestreo aleatorio simple. A la muestra así obtenida se le llama muestra aleatoria simple. Es así que se toma la muestra de los afiliados para poder determinar el número de encuestados.

La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se conoce el tamaño de la población es la siguiente (Scheaffer, Mendenhall & Lyman, 2007):

$$\frac{\text{Ó}^2 N p q}{E^2(N-1) + \text{Ó}^2 p q}$$

En donde:

Ó = Sigma Nivel de Confianza 95% = 1.96

N= Población o Universo

P= Probabilidad a Favor 50% = 0.5

q= Probabilidad en Contra 50% =0.5

e= Nivel de confianza 5% = 0.05

Reemplazado la fórmula se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 65406 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 (65406 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{62815.9224}{163.5125 + 0.9604}$$

$$n = \frac{62815.9224}{164.4729}$$

$$n = 381.92$$

Entonces se determina que el tamaño de la muestra es de 382 individuos.

Variables:

Es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de adoptar diferentes valores, los cuales pueden medirse u observarse. Las variables adquieren valor cuando se relacionan con otras variables, es decir, si forman parte de una hipótesis o de una teoría (Ávila, 2006).

Una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse (Galeano, 2004).

Una variable es una propiedad, característica o atributo que puede darse en ciertos sujetos o pueden darse en grados o modalidades diferentes, son conceptos clasificatorios que permiten ubicar a los individuos en categorías o clase y son susceptibles de identificación y medición (Tamayo, 2003).

3.5. Operacionalización de las variables

Tabla No. 7

Operacionalización de la Variable Independiente

VARIABLES	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIO DE MEDICIÓN DEL INDICADOR	TÉCNICAS	NATURALEZA Y ESCALA
Variable Independiente: Calidad percibido por usuario en Servicio Farmacia	La calidad del servicio está muy ligada a las características tangibles y del funcionamiento del mismo.	Características tangibles	La apariencia de las instalaciones y equipos que dan soporte a la prestación del servicio.	¿Cómo considera usted las instalaciones y los equipos en farmacia para un servicio de calidad?	Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo	Entrevista Encuesta	Escala de Likert
		Características de funcionamiento	Se basa en el conocimiento y la disposición para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	¿Cómo califica el servicio de farmacia ofrecido por parte de los servidores públicos?	Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo		

Fuente: Elaboración propia

Tabla No. 8

Operacionalización de la Variable Dependiente

VARIABLES	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIO DE MEDICIÓN DEL INDICADOR	TÉCNICAS	NATURALEZA Y ESCALA
Variable Dependiente: Imagen Institucional.	Conjunto de acciones comunicativas que debe realizar una organización para expresar su identidad y lograr una positiva reputación pública.	Acciones comunicativas .	Hacen referencia a las estrategias que tiene la institución para innovar procesos aplicables al usuario externo.	¿Cómo considera usted la aceptable promoción que realizan las autoridades para que los usuarios accedan a este servicio?	Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo	Entrevista Encuestas	Escala de Likert
		Reputación pública.	Distingue los parámetros de percepción y eficacia de los usuarios por el servicio brindado.	¿Cómo fue su percepción en cuanto a los servicios de farmacia?	Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo	Entrevista Encuestas	Escala de Likert

Fuente: Elaboración propia

3.6. Plan de recolección de la información

La noción de recolección refiere al proceso y el resultado de recolectar (reunir, recoger o cosechar algo). Una información que permite generar un cierto conocimiento (Ruiz, 2012).

El volumen y el tipo de información-cualitativa y cuantitativa- que se recaben en el trabajo de campo deben estar plenamente justificados por los objetivos e hipótesis de la investigación, o de lo contrario se corre el riesgo de recopilar datos de poca o ninguna utilidad para efectuar un análisis adecuado del problema (Rodríguez, 2005).

La recolección de información son aquellos instrumentos de los que puede obtenerse la información necesaria para efectuar la investigación comercial o estudio de mercado (Saavedra, 2001).

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando elementos que ayuden para el cumplimiento de los parámetros iniciales establecidos, con la finalidad de obtener resultados reales que serán la base fundamental de ésta investigación.

3.6.1. Información Primaria

Contienen información nueva y original, resultado de un trabajo intelectual. Son documentos primarios: libros, revistas científicas y de entretenimiento, periódicos, diarios, documentos oficiales de instituciones públicas, informes técnicos y de investigación de instituciones públicas o privadas, patentes, normas técnicas (Ruiz, 2012).

Son fuentes que contienen información nueva, y a las cuales se puede tener acceso directamente o mediante las fuentes secundarias de información. Los documentos primarios registran los resultados inmediatos de la investigación o nuevas orientaciones de hechos ya conocidos (Rodríguez, 2005).

Fuente totalmente original, como bibliografías, diarios, informes científicos y técnicos,

Que han sido publicadas por primera vez y que no han sido filtradas, interpretadas o evaluadas por nadie más. Son producto de una investigación de una actividad eminentemente creativa (Saavedra, 2001).

Dicha información muestra resultados más próximos referentes al tema de investigación, en este caso se tiene:

- Hospital del IESS de la ciudad de Ambato
- Farmacia del IESS de la ciudad de Ambato
- Usuarios Externos

3.6.2. Información Secundaria

Contienen información organizada, elaborada, producto de análisis, extracción o reorganización que refiere a documentos primarios originales. Son fuentes secundarias: enciclopedias, antologías, directorios, libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones (Ruiz, 2012).

Es un tipo de material ya conocido pero organizado según un esquema ya previamente determinado. Se entiende por información secundaria aquellas que no hacen referencia a documentos primarios, y que son las que permiten analizar esos documentos primarios para poder organizar la información que poseen de manera tal que los usuarios puedan tener accesibilidad a ellas (Rodríguez, 2005).

Contienen información primaria, sintetizada y reorganizada. Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos. Componen la colección de referencia de la biblioteca y facilitan el control y el acceso a las fuentes primarias (Saavedra, 2001).

Sirve de base para comparación de información obtenida, y se tiene:

- Libros
- Folletos

- Tesis
- Revista “Avanzamos Seguros”
- Reportes e informes

3.6.3. Selección de la Técnica e Instrumento

3.6.3.1. Instrumento de medición

Los instrumentos de medición son las herramientas que se utilizan para llevar a cabo las observaciones. De acuerdo a lo que se desea estudiar, la característica a observar, sus propiedades y factores relacionados como el ambiente, los recursos humanos y económicos, etc, es que se escoge uno de estos instrumentos (Ruiz, 2012).

Un instrumento de recolección de datos e información es un recurso metodológico que se materializa mediante un dispositivo o formato (impreso o digital) que se utiliza para obtener, registrar o almacenar los aspectos relevantes del estudio o investigación recabados de las fuentes indagadas. Tal conceptualización permite una variada gama de acepciones de la noción de instrumentos, por lo que serían ejemplo de ellos, el cuestionario, en cuya estructura quedan registradas las respuestas u opiniones de un encuestado; la libreta, donde el investigador anota sus observaciones, las computadoras portátiles y sus unidades de almacenaje (Rodríguez, 2005).

Un instrumento de medida es una técnica o conjunto de técnicas que permitirán una asignación numérica que cuantifique las manifestaciones de un constructo que es medible solo de manera indirecta. Los instrumentos de investigación son herramientas operativas que permiten la recolección de los datos; sin embargo, debe tenerse en cuenta que las prácticas de investigación sin una epistemología definida, se convierten en una instrumentalización de las técnicas por lo que todo instrumento deberá ser producto de una articulación entre paradigma, epistemología, perspectiva teórica, metodología y técnicas para la recolección y análisis de datos (Soriano, 2014).

El instrumento de medición está estructurado por:

- La observación
- La encuesta
- La entrevista

3.6.3.2.La técnica de la encuesta

La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, así por ejemplo: Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas (Ruiz, 2012).

La encuesta es la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados. Para ello, el cuestionario de la encuesta debe contener una serie de preguntas o ítems respecto a una o más variables a medir refiere que básicamente se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas (Soriano, 2014).

La encuesta es una técnica que posibilita la recolección de datos, sobre opiniones, actitudes, criterios, expectativas, etc, de los individuos y que permite cubrir a sectores amplios del universo dado, para una investigación determinada. La encuesta puede proceder de forma oral o escrita. La oral consiste en un interrogatorio “cara a cara” o por vía telefónica, grabadora o cámaras de video, en la cual el encuestador pregunta y el encuestado responde. Se deben realizar pocas preguntas y de construcción breve, porque esta modalidad de encuesta es de corta duración; por lo que se caracteriza por ser de poca profundidad o alcance, pero de amplia cobertura. Se usa como instrumento una tarjeta o ficha contentiva de las preguntas y opciones de respuesta, las que siempre son llenadas por el encuestador. La forma escrita de la técnica de la encuesta se materializa a través de: cuestionarios, pruebas, test y escalas (Rodríguez, 2005).

Se emplea la técnica de la encuesta en las dos matrices con el objeto de interactuar de forma directa y el instrumento utilizado son los cuestionarios con preguntas abiertas para facilitar la tabulación e interpretación de los resultados.

Tabla No. 9

Plan de Recolección de la información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para evaluar la Calidad percibida por el usuario externo en la farmacia de Consulta Externa y su incidencia en la Imagen Institucional del Hospital IESS Ambato.
2. ¿De qué personas u objetos?	Usuario Externo
3. ¿Sobre qué aspectos?	Calidad del servicio del personal de Farmacia, y satisfacción
4. ¿Quién?	La autora
5. ¿A Quiénes?	Usuarios externos
6. ¿Cuándo?	En 6 meses
7. ¿Dónde?	Farmacia del Hospital IESS Ambato
8. ¿Cuántas veces?	Una aplicación
9. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas
10. ¿Qué instrumentos?	Cuestionario

Elaboración propia.

3.7. Plan de procesamiento de la información

El procesamiento de la información es, la recolección y manipulación de elementos de datos para producir información significativa. El procesamiento de datos trata de un subconjunto del procesamiento de la información, el cambio (procesamiento) de la información de cualquier manera detectable por un observador. El procesamiento de

datos es distinto del procesamiento de textos, pues este último manipula textos nada más en lugar de los datos (Ruiz, 2012).

Un procedimiento, en este sentido, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia (Muñoz, 1998).

Consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo, y tiene como fin generar resultado (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizará el análisis según los objetivos de hipótesis de la investigación realizada. En el procesamiento de datos debe mencionarse las herramientas estadísticas a utilizarse (Saavedra, 2001).

Para el procesamiento de los datos se realizaron las siguientes fases:

- Revisión y depuración crítica de la información recogida, es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección. En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

3.8. Plan de análisis e interpretación de resultados

Es el proceso a través del cual se ordena, clasifica y presenta los resultados de la investigación en cuadros estadísticos, en gráficas elaboradas y sistematizadas a base de técnicas estadísticas con el propósito de hacerlos comprensibles. El análisis de la información documental, debe estar orientada a probar la hipótesis. En cambio, la interpretación como proceso mental-sensorial da un significado más general a los referentes empíricos investigados, relacionándolos con los conocimientos considerados

en el planteamiento del problema y en el marco teórico y conceptual de referencia (Saavedra, 2001).

El objetivo de la interpretación es buscar un significado más amplio a las respuestas mediante su conexión con otros conocimientos disponibles. Ambos propósitos, por supuesto, presiden la totalidad del proceso de investigación, todas las fases precedentes han sido tomadas y ordenadas para hacer posible la realización de estos dos últimos momentos. Este aspecto del proceso se realiza confrontando los resultados del análisis de los datos con las hipótesis formuladas y relacionando dichos resultados con la teoría y los procedimientos de la investigación. Cuando el plan de la investigación ha sido cuidadosamente elaborado y las hipótesis formuladas en términos adecuados para una observación confiable, los resultados obtenidos son interpretados fácilmente. De todos modos, la interpretación debe limitarse al sistema de variables considerado para cada hipótesis, pues sólo éstas cuentan con el fundamento teórico para la interpretación (Ruiz, 2012).

Revisión de todos los cuestionarios para confirmar que estén completos y conocer la calidad de las entrevistas. Consiste en resumir los datos en una tabla que sustituya la masa de datos difícilmente manejable, por una representación ordenada de los mismos, que facilite su uso (Muñoz, 1998).

- Análisis de los resultados estadísticos. Destacando tendencias o relacionados fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados. Con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis: con el Chi Cuadrado, realiza la comprobación de la hipótesis correcta y con ese test sirve para comprobar si es viable o no, con un nivel de significación del 5%.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se desarrolla el análisis de los resultados obtenidos en el estudio empírico sobre gestión de calidad, mediante la aplicación de 382 encuestas.

4.1. Análisis de los resultados de la encuesta

4.1.1. Satisfacción por la atención ofrecida por el personal de la farmacia en el IESS

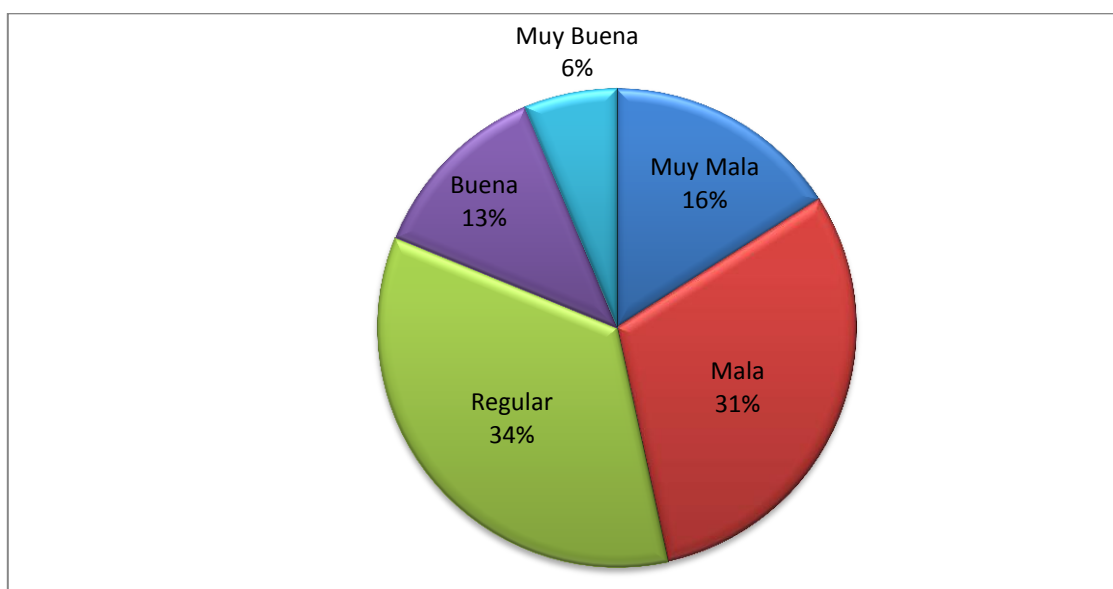


Gráfico No. 1: Porcentaje de satisfacción por la Atención ofrecida por el personal de farmacia
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a los resultados expresados en la gráfica No. 1 del total de encuestados, el 34% determina que la atención ofrecida por el personal de la farmacia es regular y el 31% afirma que la atención es mala, en menor porcentaje se afirma que la atención es muy buena y también afirma un menor porcentaje que la atención es muy mala, por ende desde la óptica de los usuarios, contrariamente a lo que se afirman los estudios de calidad internos, el servicio no satisface las necesidades requeridas por sus usuarios.

4.1.2. La satisfacción del usuario con respecto al tiempo de espera y de despacho de medicamentos

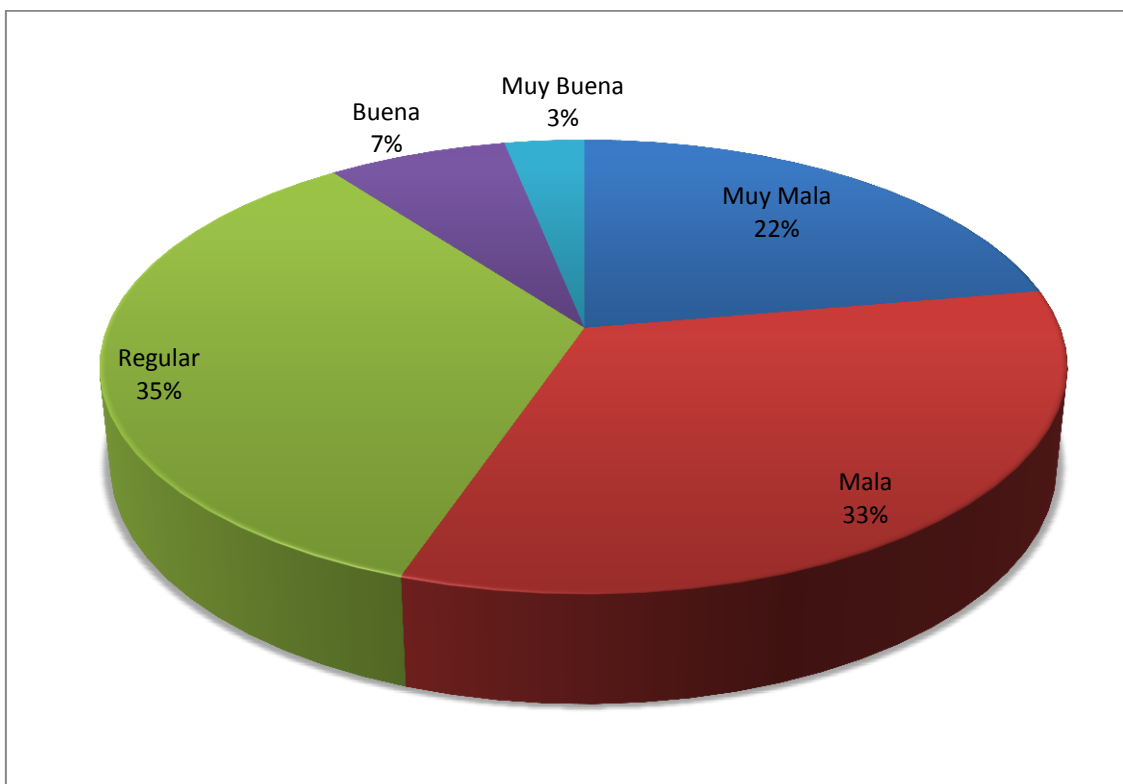


Gráfico No. 2: Porcentaje de satisfacción por el tiempo de espera y de despacho de medicamentos
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Como se puede observar en la gráfica No. 2 se determina que los usuarios externos no se encuentran satisfechos con el tiempo de espera y la agilidad en el despacho de los medicamentos pues manifiestan que el servicio en ese aspecto es regular y malo, muy pocos encuestados están satisfechos, este aspecto es de gran importancia y deberá ser tomado en cuenta en la estructuración de la propuesta de esta investigación, puesto que es el pensamiento de los usuarios el que motivará la toma de decisiones para mejorar el servicio.

4.1.3. Dotación de medicamentos

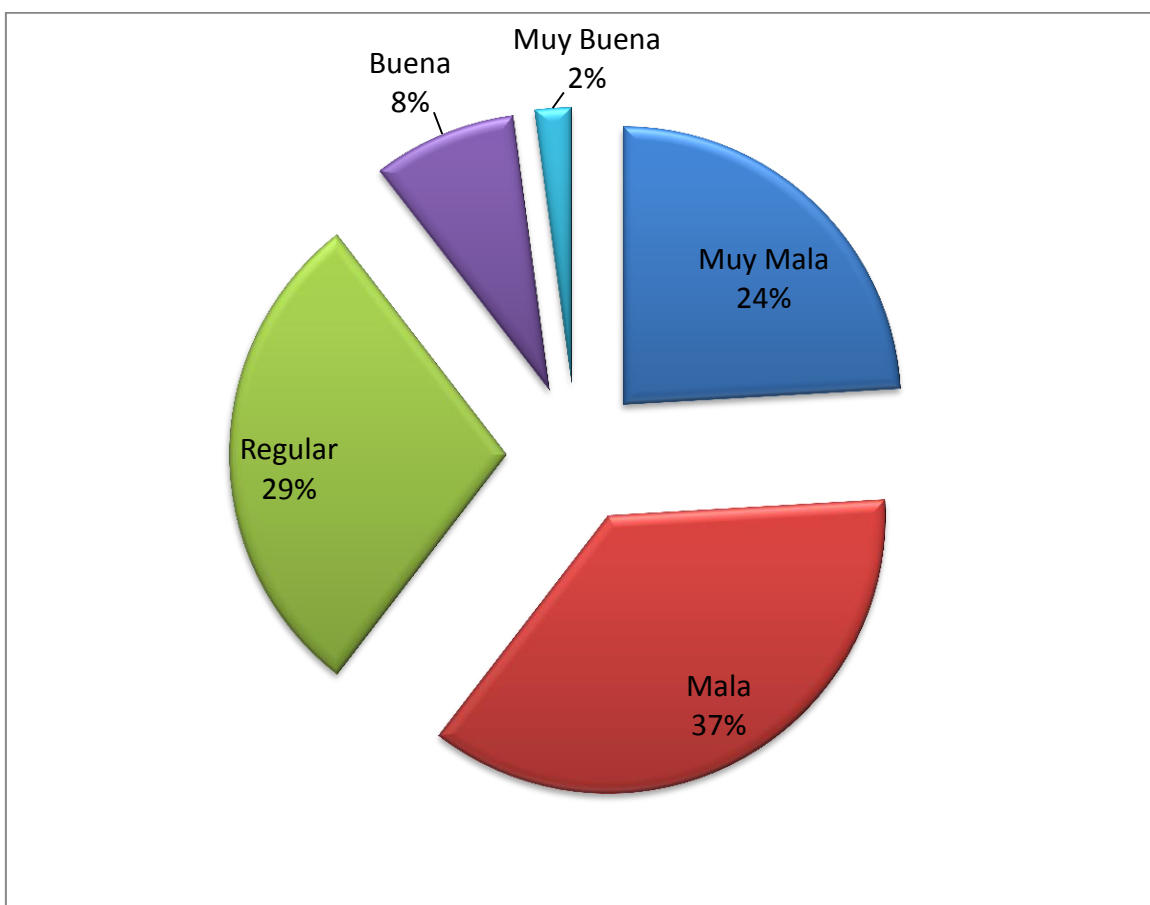


Gráfico No. 3: Porcentaje de satisfacción por la dotación de medicamentos en la farmacia
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Contrariamente del resultado que arroja la evaluación sobre la dotación de medicamentos, de acuerdo a los resultados obtenidos en el gráfico No. 3 se puede establecer que el 37% de encuestados opinan que este servicio es malo y muy malo el 24%, esto ha hecho que los usuarios acudan a farmacias privadas para la adquisición de los medicamentos requeridos, importante tomar en cuenta también este aspecto para la estructuración de la propuesta.

4.1.4. Capacitación del personal

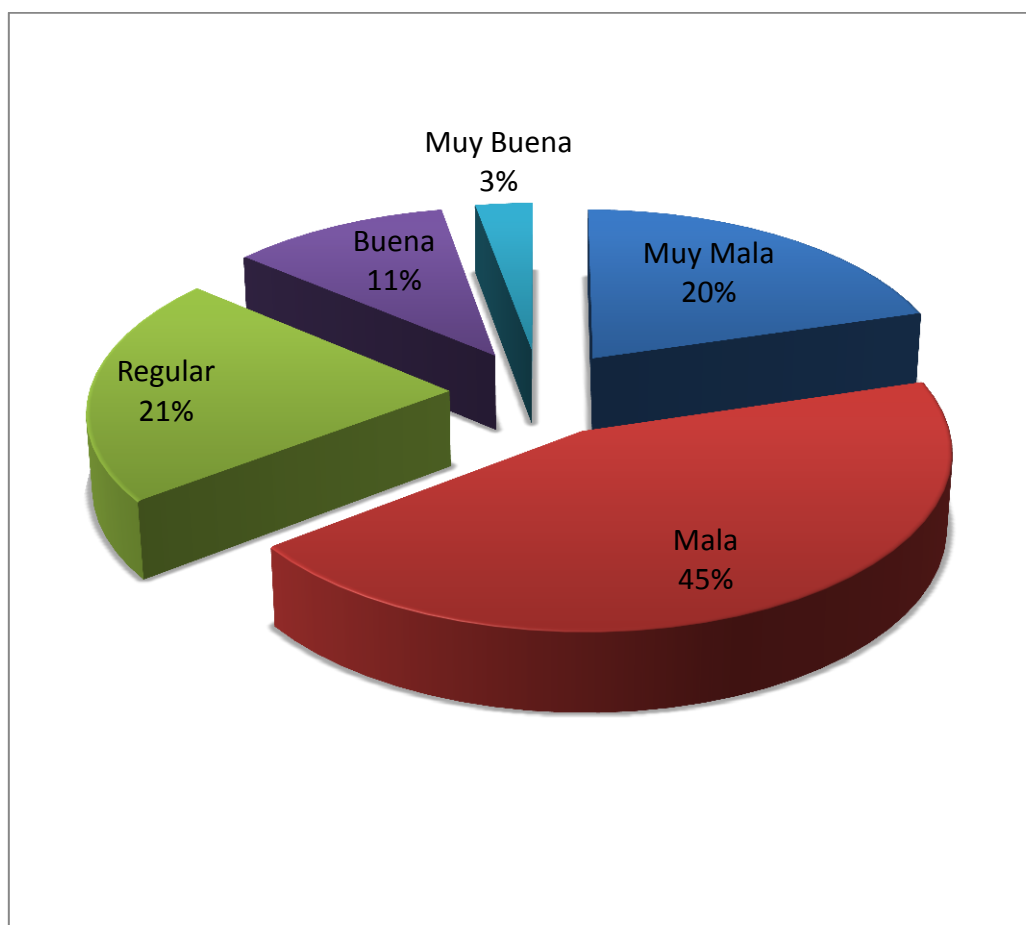


Gráfico No. 4: Porcentaje de satisfacción por la capacitación demostrada por el personal de farmacia
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Como se puede observar en el gráfico No. 4 de acuerdo a los usuarios externos la capacitación de los empleados de la farmacia en lo respecta a servicios de calidad no satisface las necesidades de los usuarios, ya que el 45% de la población encuestada, afirma que este servicio es malo, ante un 3% que afirma que es muy bueno, 11% bueno y un 21% regular, consecuentemente se entiende que la formación que se ha dado al personal en atención al cliente, no fue fructífera, en tal virtud se diseñarán estrategias de mejora en atención al usuario en la propuesta de la investigación.

4.1.5. Instalaciones con las que cuenta la farmacia

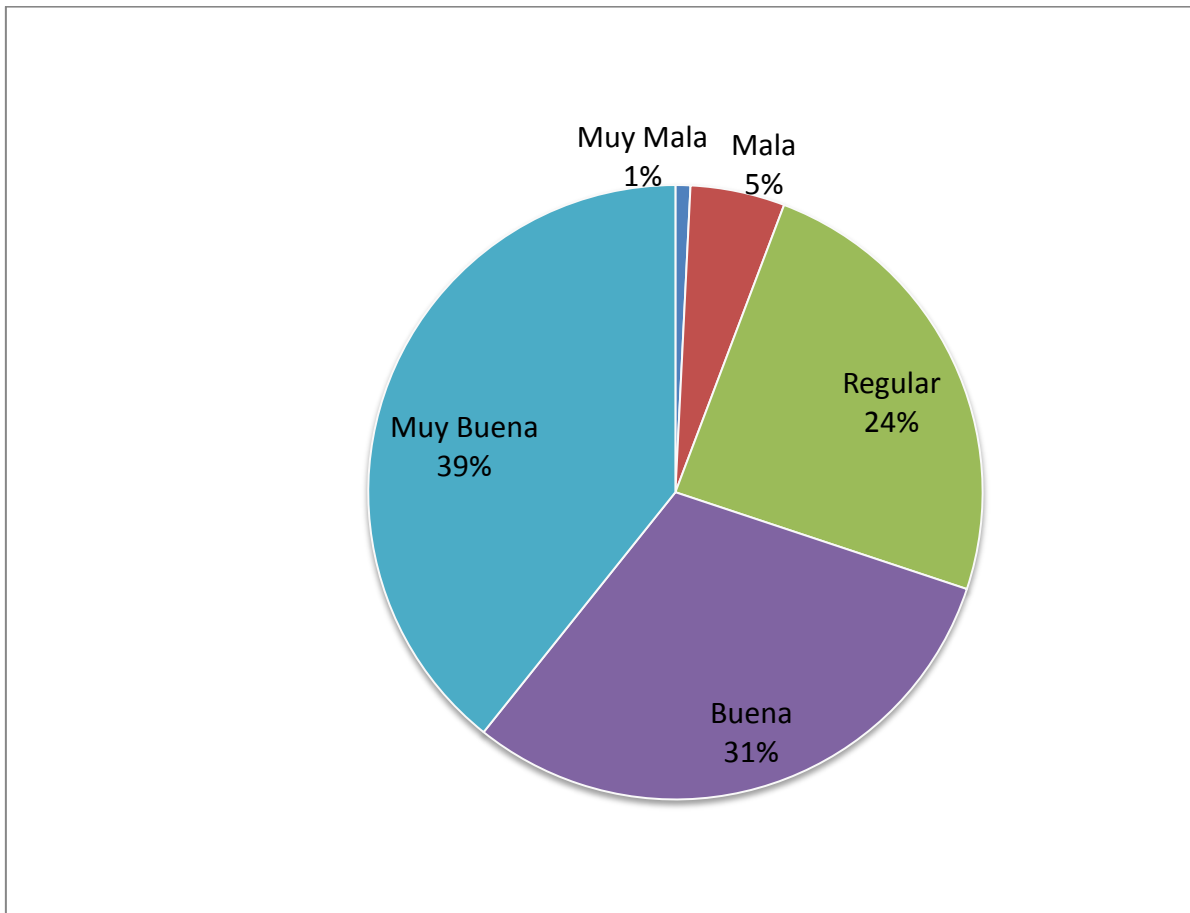


Gráfico No. 5: Porcentaje de satisfacción por el estado de las instalaciones con las que cuenta la farmacia

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en el gráfico No. 5 se puede determinar que las instalaciones con las que cuenta la farmacia se encuentran en muy buenas condiciones razón por la cual en ese aspecto los clientes externos se encuentran satisfechos, pues cumple con las expectativas requeridas, siendo este factor una fortaleza institucional, se debería aprovechar para generar otros aspectos positivos como el diseño de protocolos de atención al cliente, los mismos que se propondrán en la propuesta de la investigación.

4.1.6. Fácil identificación de la farmacia dentro del hospital

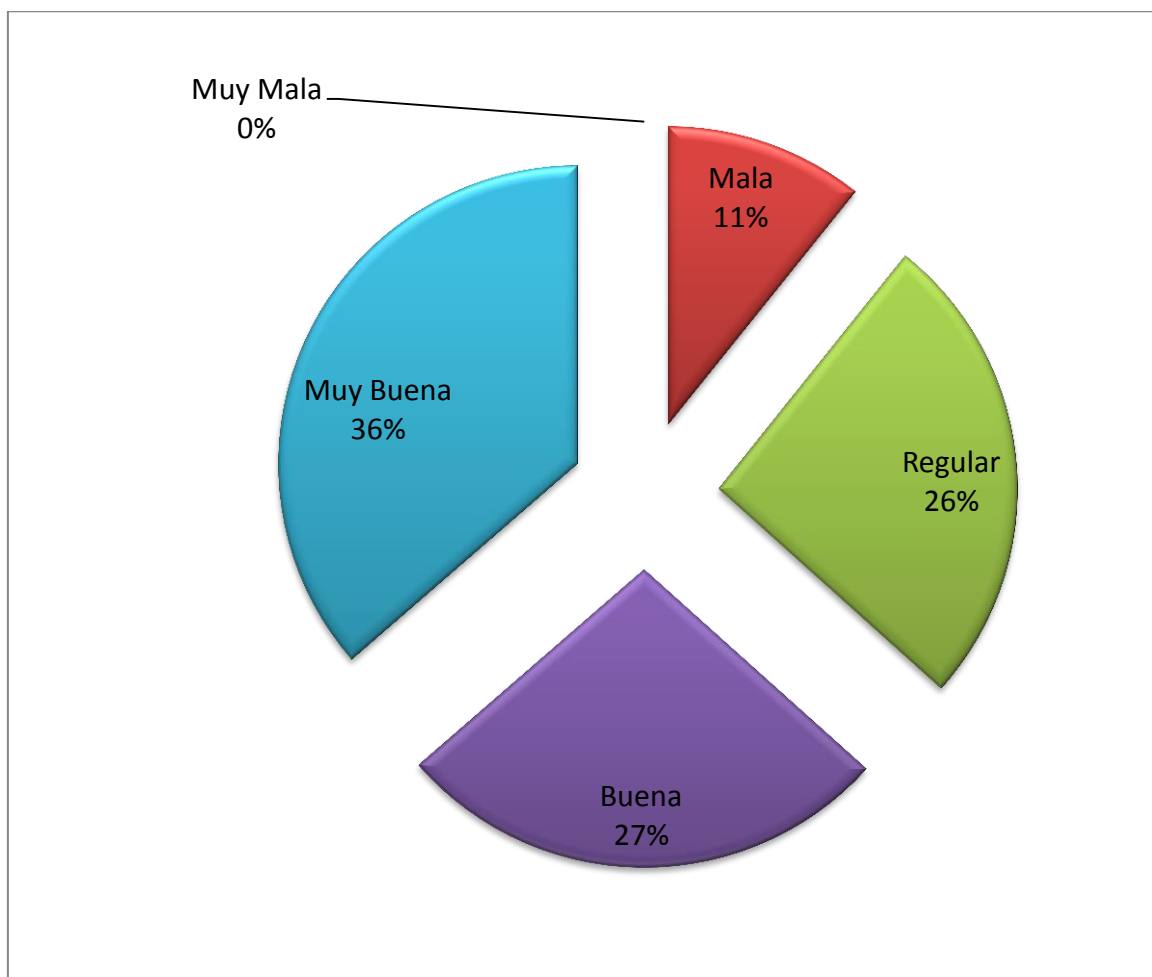


Gráfico No. 6: Porcentaje de satisfacción de la identificación de la farmacia dentro del hospital
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Como se puede observar en el gráfico No. 6 de acuerdo a los usuarios externos la identificación y señalética de la farmacia dentro del hospital del IESS es muy buena y por ende es la adecuada, esta fortaleza ayuda a la imagen institucional ya que los usuarios pueden llegar fácilmente a las instalaciones, es positivo ya que de allí se podría partir para transformar las debilidades en aspectos favorables.

4.1.7. Importancia de ofrecer una buena atención en la farmacia para satisfacción del cliente y mejorar la imagen institucional del hospital

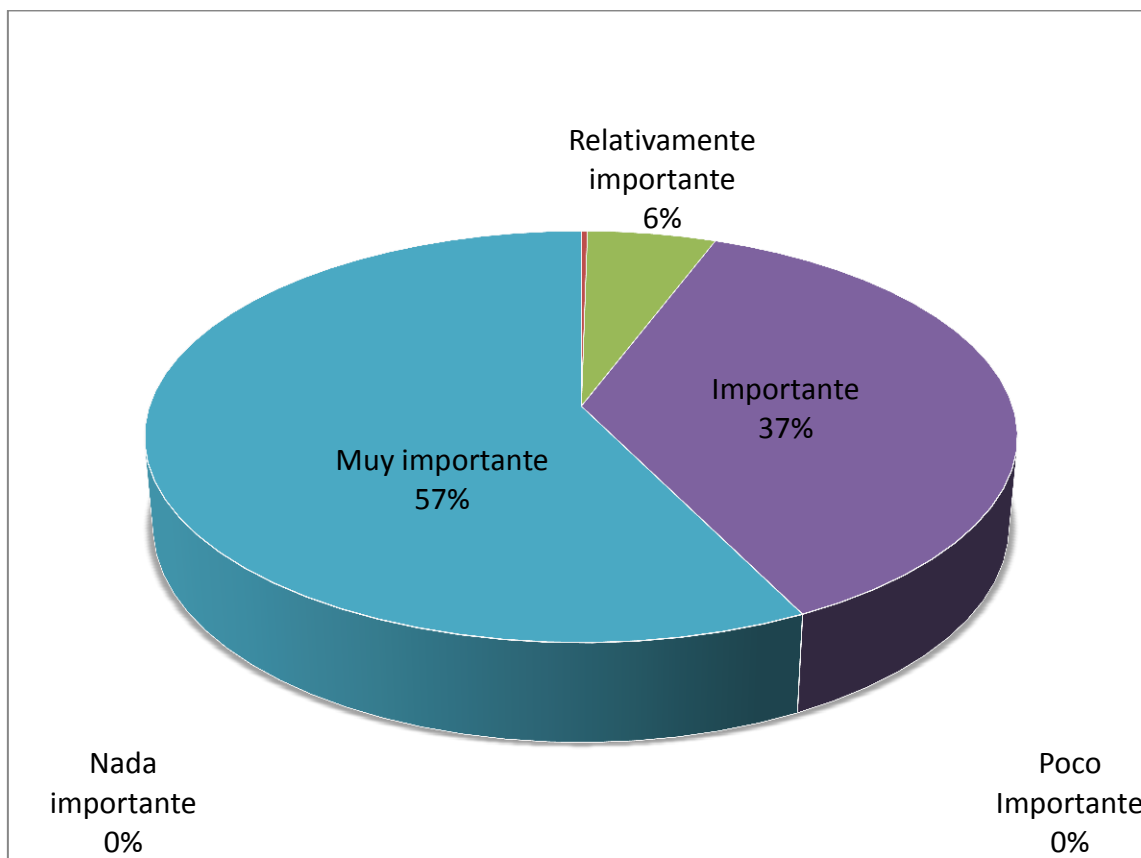


Gráfico No. 7: Porcentaje de importancia de ofrecer una buena atención en la farmacia para satisfacción del cliente y mejorar la imagen institucional del hospital

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en el gráfico No. 7 se determina que los usuarios externos de la farmacia consideran que es muy importante recibir una buena atención por parte del personal de la dependencia en estudio, para satisfacer sus necesidades y requerimientos y mejorar la imagen institucional del Hospital, sin embargo, a la institución hospitalaria le beneficiaría trabajar e invertir en formación al personal en dar una buena atención a los usuarios, puesto que en las preguntas anteriores se evidencia insatisfacción con el tipo de atención que estos reciben.

4.1.8. Eficiencia en el despacho de los medicamentos y la disminución del tiempo de espera en la atención en la farmacia

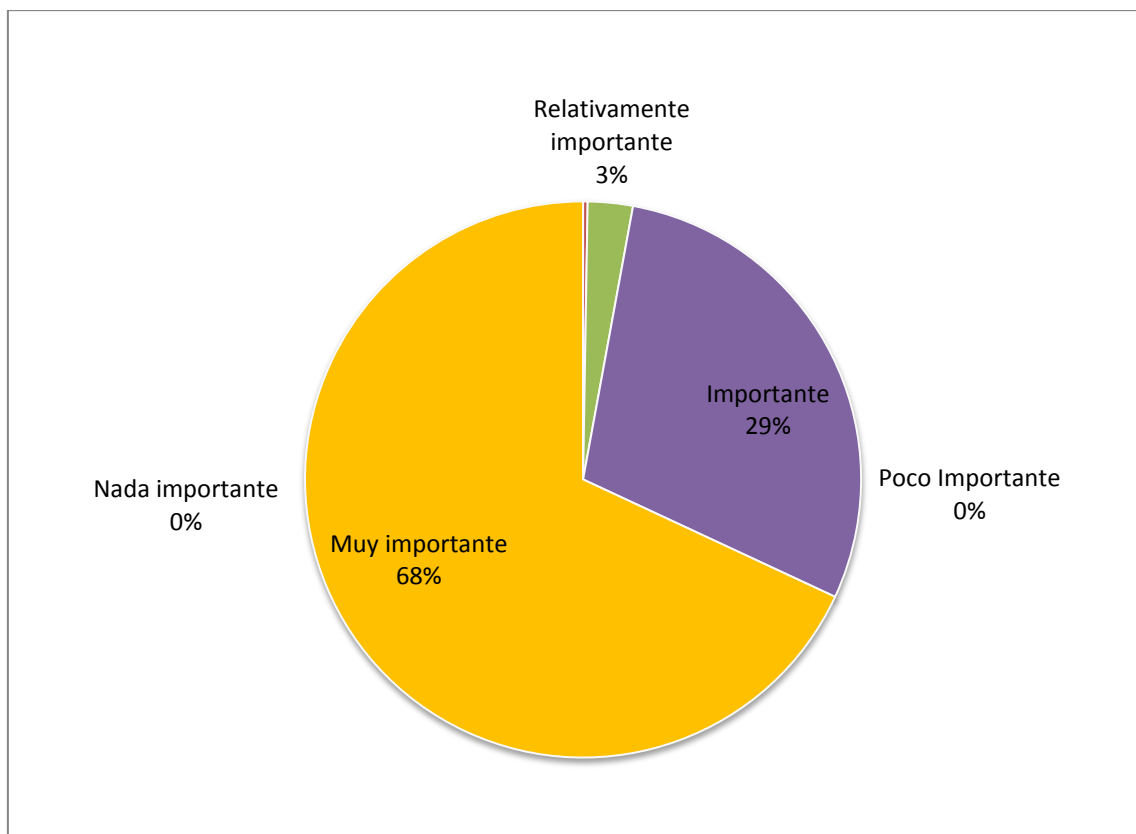


Gráfico No. 8: Porcentaje de importancia la eficiencia en el despacho de los medicamentos y la disminución del tiempo de espera en la atención en la farmacia y el aporte para mejorar la imagen institucional del hospital

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Como se observa en la Gráfica No. 8 los usuarios externos opinan que es muy importante disminuir el tiempo de espera para la atención en la farmacia así como agilizar el despacho de los medicamentos para mejorar la atención en esta dependencia mejorando la imagen institucional del Hospital del IESS de Ambato, la implementación de protocolos que permitan hacer más eficiente este servicio ya que la opinión mayoritaria es que hay mucha deficiencia en el expendio de medicamentos y expresa el descontento de los usuarios.

4.1.9. Dotación de medicamentos en la farmacia y aporte en el mejoramiento de la imagen institucional

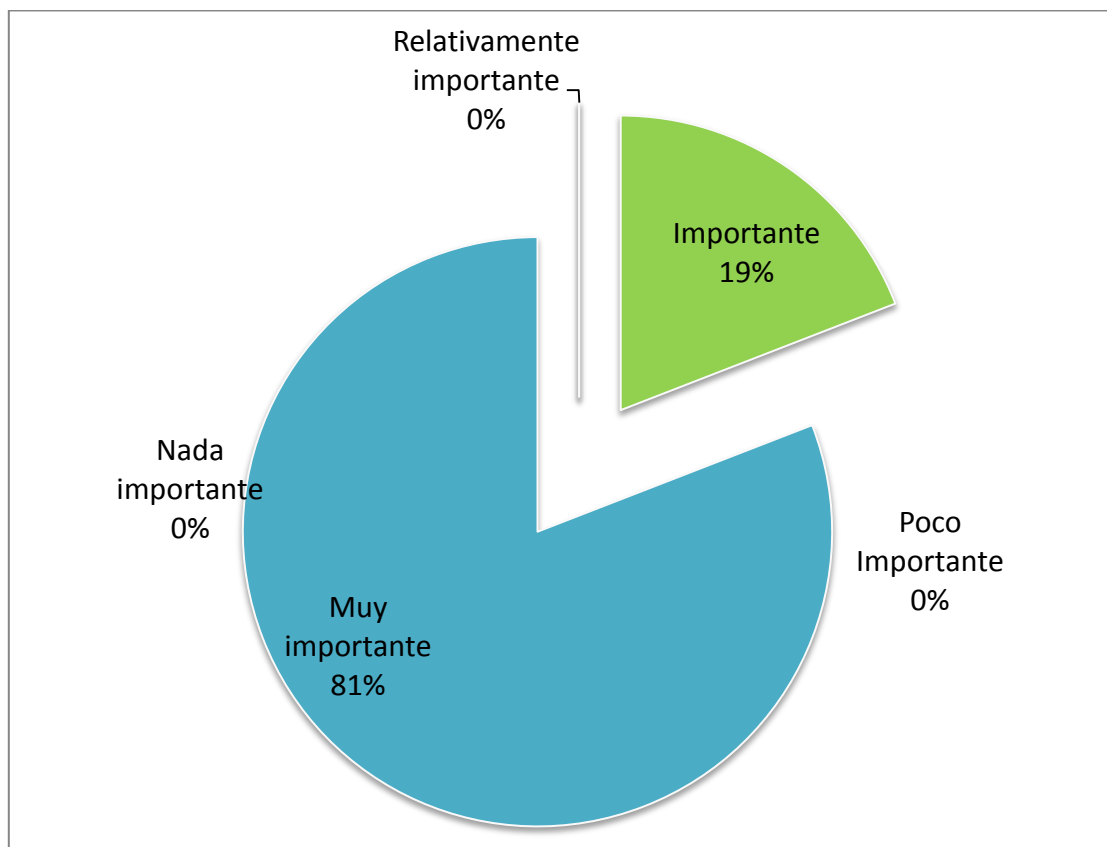


Gráfico No. 9: Porcentaje de importancia a la dotación de medicamentos en la farmacia y aporte en el mejoramiento de la imagen institucional

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en el gráfico No. 9 se puede determinar que para los usuarios externos encuestados es muy importante que la farmacia cuente con los medicamentos requeridos para disminuir gastos y evitar la salida a buscar la medicación requerida a farmacias particulares, mejorando así la imagen institucional del Hospital del IESS de Ambato, es importante que la administración gestione la dotación de la medicación de manera oportuna para que Farmacia tenga a disposición y los usuarios se sientan satisfechos, este es sin lugar a dudas otro de los factores importantes para mejorar la imagen institucional.

4.1.10. Servicios de calidad en la farmacia

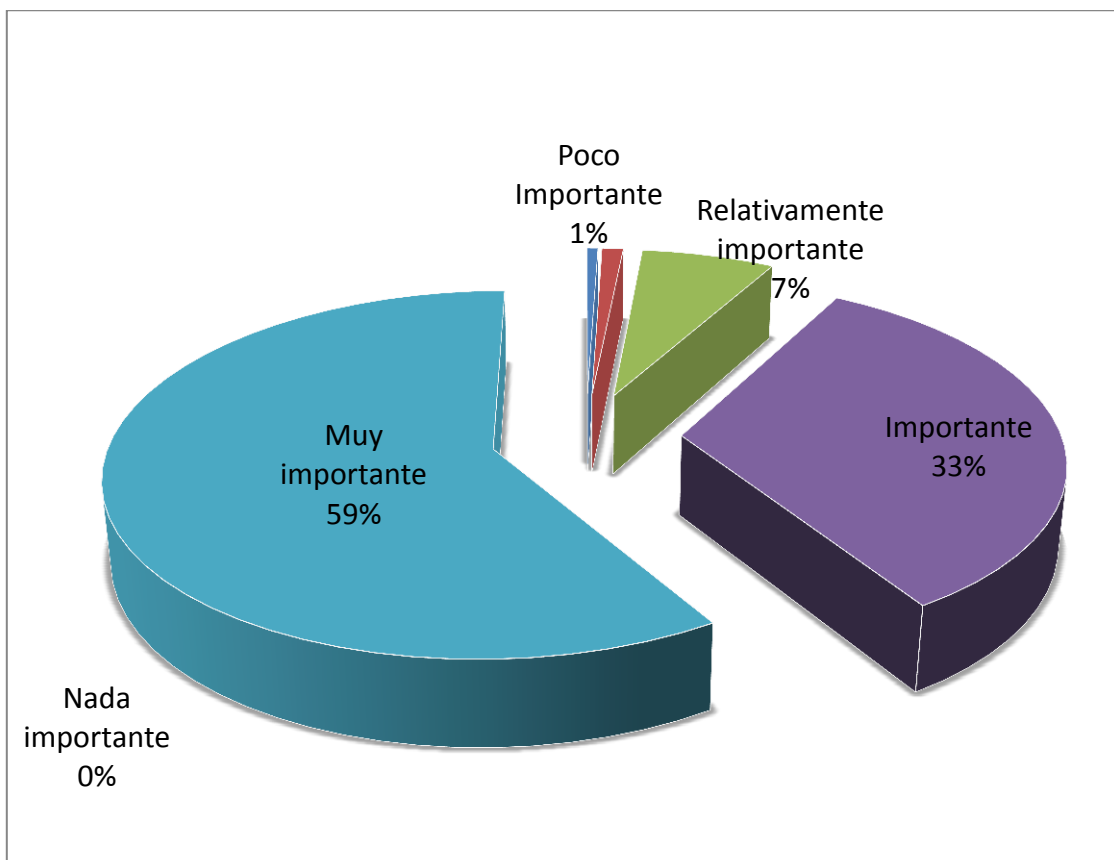


Gráfico No. 10: Porcentaje de importancia a la capacitación para ofrecer servicios de calidad en la farmacia y mejorar la imagen institucional del hospital

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Como se puede observar en la Gráfica No.10 los usuarios externos manifiestan que para que la farmacia ofrezca servicios de calidad es muy importante e indispensable que los empleados que laboran en esa dependencia sean capacitados constantemente para una buena atención y agilizar los procesos que se realizan dentro del sitio y aporte a la buena imagen institucional, sin embargo el Hospital del IESS de Ambato en su reporte de inversiones y gastos, si revela haber invertido en capacitación, pero parece no ser suficiente, en ese sentido se propone que se busquen estrategias más pertinentes que alcancen el cambio de actitud de los servidores y satisfagan las necesidades de los usuarios.

4.1.11. La farmacia cuente con instalaciones adecuadas para ofrecer servicios de calidad

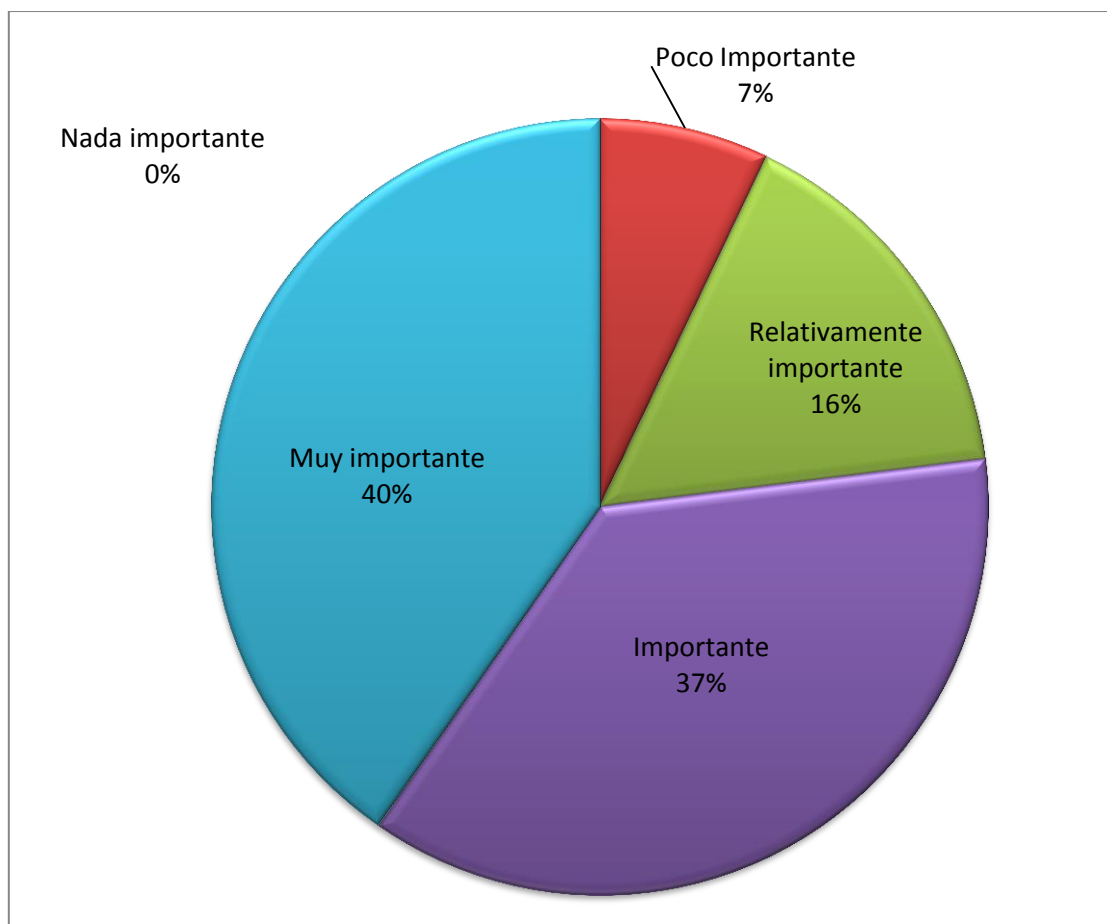


Gráfico No. 11: Porcentaje de importancia de que la farmacia cuente con instalaciones adecuadas para ofrecer servicios de calidad y la buena imagen institucional del hospital del IESS Ambato
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Gráfica No. 11 se puede determinar que es muy importante que la farmacia cuente con instalaciones adecuadas y en buen estado para ofrecer servicios de calidad a los clientes externos y aportar para la buena imagen institucional del Hospital del IESS de Ambato, pero es preciso recordar que en este aspecto la institución no tiene problema puesto que a decir de la mayoría de la población encuestada este servicio es satisfactorio.

4.1.12. Gestión de procesos para mejorar la atención de la farmacia

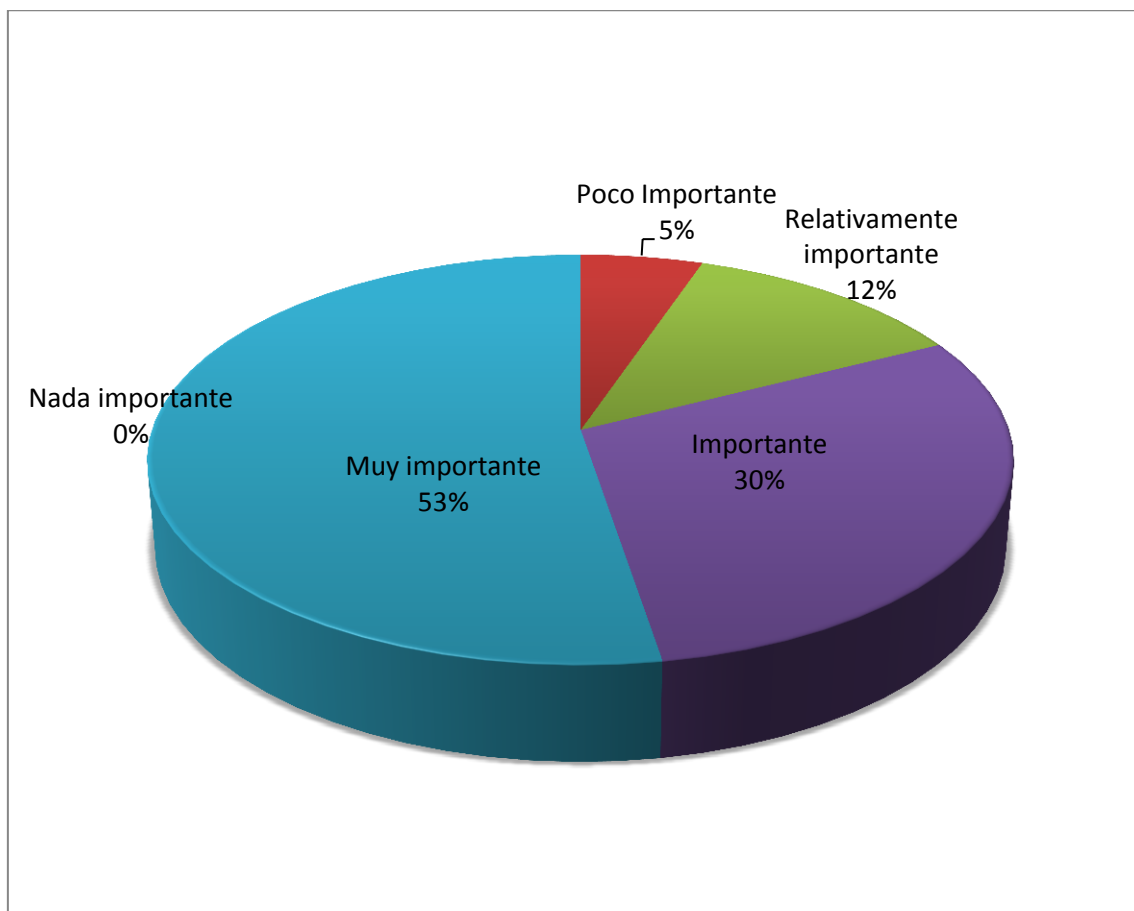


Gráfico No. 12: Porcentaje de importancia de que la farmacia cuente con una adecuada gestión de procesos para mejorar la atención de la farmacia y mejorar la imagen institucional

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Como se puede observar en la Gráfica No.12 los clientes externos creen que es muy importante que la farmacia cuente con una adecuada gestión de procesos para mejorar el desempeño de tareas de los trabajadores de esta dependencia y mejorar así la calidad en su servicio y logra la satisfacción de los usuarios mejorando la imagen institucional, en este caso es importante que la dependencia de Farmacia coordine oportunamente con la administración de la institución hospitalaria, para satisfacer las necesidades de los afiliados.

4.2. Verificación de hipótesis

4.2.1. Planteamiento de la Hipótesis

Para la verificación de la hipótesis se han seleccionado las preguntas referentes a la calidad percibida por el usuario externo en el servicio de farmacia y la imagen institucional del hospital del IESS de Ambato.

4.2.1.1. Modelo Estadístico para Comprobar la Hipótesis

Para la resolución del problema planteado y de conformidad con la hipótesis estadística estipulada, es necesario trabajar con las frecuencias observadas de la investigación en la que se detecta calidad de servicio – imagen institucional.

Tabla No. 10*Frecuencias Observadas*

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS					TOTAL
	Nada Importante	Poco Importante	Relativamente Importante	Importante	Muy Importante	
¿Qué importancia le da usted a la buena atención del cliente para sentirse satisfecho y mejorar la imagen institucional del Hospital?	0	1	21	141	219	382
¿Considera usted importante la eficiencia en el despacho de los medicamentos y la disminución del tiempo de espera en la atención en la farmacia aportando así a mejorar la imagen institucional?	0	1	10	111	260	382
TOTAL	0	2	31	252	479	764

Fuente: Encuesta dirigida a los Usuarios Externos de la farmacia del IESS Ambato (2016)

Tabla No. 11*Frecuencias Esperadas*

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS					TOTAL
	Nada Importante	Poco Importante	Relativamente Importante	Importante	Muy Importante	
¿Qué importancia le da usted a la buena atención del cliente para sentirse satisfecho y mejorar la imagen institucional del Hospital?	0	1	15.5	126	239.5	382
¿Considera usted importante la eficiencia en el despacho de los medicamentos y la disminución del tiempo de espera en la atención en la farmacia aportando así a mejorar la imagen institucional?	0	1	15.5	126	239.5	382
TOTAL	0	2	31	252	479	764

Fuente: Encuesta dirigida a los Usuarios Externos de la farmacia del IESS Ambato (2016)

4.2.2. Modelo Lógico

4.2.2.1. Hipótesis Nula (H_0)

Es aquella Hipótesis que niega cualquier tipo de relación entre las variables; es decir, considera que son independientes (Ruiz, 2012).

Consiste en una afirmación acerca de la población de origen de la muestra. Usualmente, es más simple (Rodríguez, 2005).

La hipótesis nula es una afirmación que no se rechaza a menos que los datos de la muestra parezcan evidenciar que es falsa (Tamayo, 2003).

La calidad en el servicio NO incide en la satisfacción del cliente ni en la imagen institucional.

4.2.2.2. Hipótesis Alterna (H_1):

Es aquella que presupone una explicación diferente de la que se propone como positiva (Ruiz, 2012).

Son posibilidades alternas ante las hipótesis de investigación y nula, ofrecen otra descripción o explicación distintas a las que proporcionan estos tipos de hipótesis (Rodríguez, 2005).

En toda investigación científica resulta más que conveniente proponer una hipótesis alternativa en la cual se incluyan variables independientes distintas de las que aparecen en la hipótesis de trabajo. De este modo se podrá contar con respuestas alternativas al problema de investigación, que tomen en cuenta otras variables y condicionamientos que también deberían estar sujetos a una comprobación (Tamayo, 2003).

La calidad en el servicio SI incide en la satisfacción del cliente y en la imagen institucional.

4.2.3. Estimador Estadístico

De acuerdo a la información obtenida en las encuestas realizadas durante la investigación a los usuarios externos de la farmacia del hospital del Instituto de Seguridad Social de la ciudad de Ambato es recomendable para la validación o rechazo de la hipótesis planteada utilizar la prueba del chi cuadrado (x^2) que permite determinar si el conjunto de frecuencias observadas se ajustan a un conjunto de frecuencias esperadas o teóricas y para lo cual se aplica la siguiente fórmula:

$$x^2 = \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

En donde:

x^2 = sumatoria

fo = frecuencia observada

fe = frecuencia esperada

4.2.4. Nivel de Significancia

El nivel de significancia utilizado en presente trabajo de investigación es del 5%.

4.2.5. Cálculo del Grado de Libertad

Para la obtención del grado de libertad se multiplica el número de filas menos uno por el número de columnas menos uno, y se aplica la siguiente fórmula:

$$GL = (F - 1) * (C - 1)$$

En donde:

GL = Grados de libertad

F = Filas

C = Columnas

Una vez aplicada la fórmula se obtuvo el siguiente resultado:

$$GL = (2-1) * (5-1)$$

$$GL = 4$$

4.2.6. Cálculo del “Chi-Cuadrado” X^2

Los datos obtenidos en el cálculo del Chi cuadrado son los siguientes:

Tabla No. 12

Cálculo del Chi Cuadrado

O	E	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² /E
0	0	0	0	0
1	1	0	0	0
21	15.5	5.5	30.25	1.95
141	126	15	225	1.79
219	239.5	-20.5	420.25	1.75
0	0	0	0	0
1	1	0	0	0
10	15.5	-5.5	30.25	1.95
111	126	-15	225	1.79
260	239.5	20.5	420.25	1.75
Chi cuadrado calculado				10.98

Fuente: Elaboración propia

4.2.6.1. Cálculo del “Chi-Cuadrado” X^2

La Chi tabulada X^2_t se determina en la tabla de distribución de x^2 . Para la Chi tabulada X^2_t se considera los siguientes datos:

$$GL = 4$$

Nivel de significancia (α) = 0.05

En la tabla de distribución de Chi cuadrado con 4 grados de libertad y un nivel de significancia del 0.05 la Chi tabulada equivale a 9.4877 razón por la cual el modelo estadístico del: χ^2 establece que:

$$\mathbf{X^2_c \geq X^2_{t=H_0} \text{ se rechaza y } H_1 \text{ se acepta}}$$

$$\mathbf{X^2_c \leq X^2_{t=H_1} \text{ se acepta y } H_0 \text{ se rechaza}}$$

4.2.7. Decisión

El valor calculado de X^2_c es de 10.98 y el valor de X^2_t es de 9.4877, aplicando el modelo estadístico se obtendrá el siguiente resultado:

$$\mathbf{X^2_c \geq X^2_t}$$

$$10.98 \geq 9.4877$$

$$\mathbf{X^2_c \geq X^2_{t=H_0} \text{ se rechaza y } H_1 \text{ se acepta}}$$

Considerando los resultados obtenidos se establece que la calidad en el servicio **SI** incide en la satisfacción del usuario externo y en la imagen institucional.

4.2.8. Representación gráfica

La representación gráfica del Chi cuadrado es la siguiente:

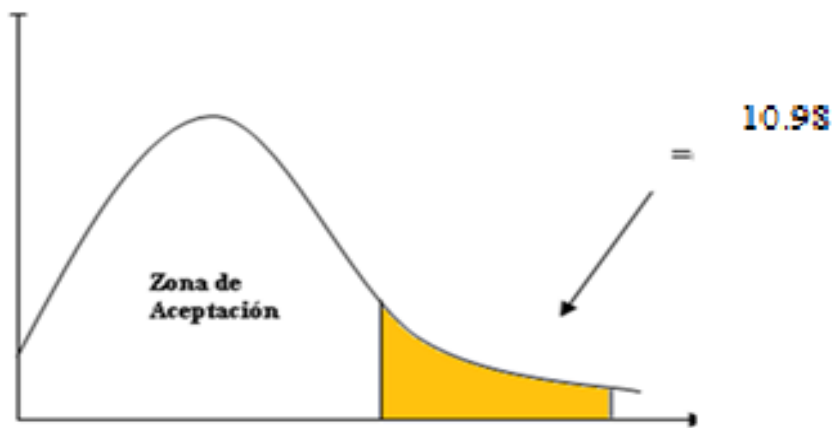


Gráfico No. 13: Representación Gráfica del Chi Cuadrado
Fuente: Chi Cuadrado Calculado

Interpretación

Según la gráfica se interpreta la comprobación de la hipótesis, se observa que luego de la aplicación de Chi cuadrada, los resultados dan una aceptación de la hipótesis alternativa del 89.02% y una negación del 10,98%, por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Una vez realizado el diagnóstico del nivel de satisfacción de los clientes externos de la farmacia del hospital del Instituto de Seguridad Social se determina que la atención ofrecida por el personal de esta dependencia es regular que el tiempo de espera es prolongado y la agilidad en el despacho de medicamentos no es el adecuado que no existe una dotación suficiente de medicinas y que además los empleados no se encuentran bien capacitados razón por la cual no satisface las expectativas de los usuarios.
2. La farmacia no cuenta con una gestión de procesos de calidad razón por la cual no existe una adecuada prestación de servicios a los usuarios de esta dependencia, además de que las personas encuestadas manifiestan que es muy importante que se mejore la atención al público mediante la capacitación de los empleados, se disminuya el tiempo de espera, se agilite el despacho de medicamentos y que exista una dotación suficiente de medicamentos mejorando así la calidad de servicio e imagen institucional
3. Se determina de acuerdo a los resultados obtenidos durante la investigación efectuada en el presente proyecto que es indispensable establecer alternativas normadas con la ISO 9001-2008 para mejorar la calidad del servicio de Farmacia de Consulta Externa, optimizando tiempo y recursos a la dependencia analizada logrando la satisfacción de los clientes y mejorando la imagen institucional del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Ambato.

5.2.Recomendaciones

- 1.** Es necesario implementar inmediatamente las estrategias planteadas para lograr optimizar el desarrollo de las actividades dentro de la farmacia para conseguir la satisfacción de los clientes y mejorar la imagen institucional.
- 2.** Es recomendable actualizar las estrategias por lo menos una vez al año para optimizar los resultados,
- 3.** Las autoridades deben comprometerse a incentivar al talento humano que labora en la dependencia de farmacia ya que son los responsables para que la interacción cotidiana mejore con los usuarios externos y así satisfacer las necesidades de los afiliados.
- 4.** De igual manera las capacitaciones del talento humano deben ser constantes para seguir incrementando y cumpliendo los procesos de mejoramiento de la calidad de servicio.
- 5.** Se recomienda la aplicación de la Norma Internacional ISO 9001 2008 para mejorar la calidad del servicio en la Farmacia, ya que es una norma internacional de gestión de la calidad aplicable a cualquier tipo de organización de cualquier sector o actividad ya que se basa en los ocho principios de gestión de calidad fundamentales para una buena gestión.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA

6.1.Datos informativos

Determinar alternativas para mejorar la calidad del servicio de Farmacia de Consulta Externa basadas en la norma ISO 9001-2008.

Institución Ejecutora: Farmacia de Consulta Externa del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de Ambato.

Ubicación: Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Parroquia: Atocha

Tipo de Empresa: Salud

Dirección: Av. Rodrigo Pachano #10-76 y Edmundo Martínez

Tiempo estimado: 3 meses

Equipo técnico: BQF. Marcia Lorena Salazar Altamirano.

Costo: \$ 570,00

6.2.Antecedentes

En la actualidad toda institución o empresa de las distintas áreas ya sea esta de manufactura, o servicios pública o privada busca nuevas alternativas para mejorar la calidad de servicio para lograr la satisfacción de los usuarios, ya que es una de la manera más eficaz de lograr la fidelización de los mismos.

La Farmacia de Consulta Externa del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de Ambato ofrece un servicio regular de acuerdo al análisis realizado a los usuarios de este establecimiento de salud convirtiéndose en una debilidad de la misma, considerando que todas las organizaciones están tomando conciencia en la importancia que tienen una atención que satisfaga los requerimientos de los usuarios externos. Las alternativas para mejorar la calidad del servicio de Farmacia de Consulta

Externa se basa en la norma ISO 9001-2008 para que la institución mejore e incremente la calidad en las tareas que ejecutan los empleados dentro de sus puestos de trabajo, buscando eficiencia y eficacia en los mismos para lograr el beneficio institucional y satisfacción de los usuarios que acceden a este servicio.

En nuestro país ya son varias instituciones de salud pública que han incrementado en su gestión sistemas de calidad como es la norma ISO 9001-2008 para mejorar la calidad de servicios ofrecidos.

6.3. Justificación

Las alternativas para mejorar la calidad del servicio de Farmacia de Consulta Externa basadas en la norma ISO 9001-2008 están dirigidas a los clientes internos que buscan la eficiencia y eficacia en servicios para ofrecer a sus usuarios una atención de calidad contribuyendo a alcanzar los objetivos institucionales propuestos. Se debe considerar además que el área de farmacia del IESS Ambato atienden a un gran número de usuarios diariamente razón por la cual es indispensable que los procesos que allí se realizan optimicen tiempo y recursos funcionando de una manera adecuada reduciendo tiempo de espera satisfaciendo así las necesidades y requerimientos de los clientes externos ofreciendo servicios de calidad.

Esta necesidad, se basa en buscar la eficiencia en los servicios para conseguir la consecución de objetivos institucionales mediante la implementación de estrategias para mejorar la calidad de servicios de atención a los clientes externos de la farmacia del IESS de la ciudad de Ambato.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Ofrecer un conjunto de alternativas para mejorar la calidad del servicio de Farmacia de Consulta Externa basadas en la norma ISO 9001-2008 que serán aplicadas en la ejecución de tareas del personal para optimizar la atención del usuario.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Definir las actividades que se realizan dentro de la farmacia de consulta externa.
- Determinar cuáles son las causas por las cuales no se ofrece atención al usuario de calidad.
- Establecer alternativas para mejorar la calidad del servicio de Farmacia de Consulta Externa basadas en la norma ISO 9001-2008.

6.5. Análisis de factibilidad

6.5.1. Factibilidad Política

La presente propuesta es viable debido a que el actual gobierno promueve e impulsa el desarrollo y crecimiento de las instituciones estatales y mucho más relacionadas a la salud y educación es así que ha creado políticas y estrategias establecidas en el Plan Nacional del Buen Vivir cuya finalidad es mejorar los servicios médicos a través de optimización de procesos para satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios externos.

6.5.2. Factibilidad Operativa

El Hospital IESS de Ambato recibe asesoría técnica del Ministerio de salud pública la misma que está conformada por dos áreas técnicas que son: médica y administrativa.

La administración del establecimiento médico objeto de estudio está conformada por los siguientes departamentos: dirección del Hospital, financiero, pagaduría, trabajo social, recursos humanos, estadística, Archivo – Estadística, subsidios, adquisiciones, abastecimiento, dirección técnica, información, asesoramiento legal, sistemas y servicios generales.

El establecimiento de salud tiene una estructura organizacional tradicional y no se han realizado evaluaciones de la calidad de servicios ni la propuesta y ejecución de acciones

correctivas para mejorar la situación actual en lo que tiene que ver en atención a los clientes ocasionando insatisfacción a los usuarios que acceden a estos servicios

6.5.3. Factibilidad Legal

En la actualidad el Gobierno Nacional a través del Plan del Buen Vivir propone nuevos modelos de gestión de los establecimientos de salud cuya finalidad es mejorar y optimizar la distribución, uso y disponibilidad de los recursos para ofrecer servicios eficientes y eficaces con calidad para satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes externos.

El director general del hospital es responsable de Coordinar, facilitar y supervisar la gestión de las prestaciones y servicios que el IESS ofrece a sus afiliados, razón por la cual es factible ya que la institución dentro de sus estatutos internos contempla el diseño e implementación de políticas y estrategias para mejorar la calidad en sus servicios y por ende la atención al cliente es parte primordial del mismo.

6.5.4. Factibilidad Económica

El Estado Ecuatoriano tiene una asignación presupuestaria designada para mejorar la prestación de servicios de salud pública con la finalidad de satisfacer las necesidades de los afiliados, razón por la cual se determina que la presente investigación tiene viabilidad económica.

6.6.Fundamentación científico técnica

6.6.1. Estructura de la ISO 9001:2008

La norma ISO 9001-2008 especifica los requisitos de una empresa que quiera lograr certificarse demostrando su capacidad de satisfacer al cliente, cumplir con los reglamentos o leyes aplicables y manteniendo en marcha un sistema de gestión de la calidad que demuestre la mejora continua de la organización. (Norma Internacional ISO 9001 2008).

La norma describe los 8 principios de gestión de la calidad:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Participación del personal.
- Gestión de procesos.
- Gestión sistemática.
- Mejora continua.
- Toma de decisiones.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores

6.6.1.1.Capacitación

La capacitación debe contemplar varios aspectos como la credibilidad, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la comunicación, la seguridad, instalaciones, equipos y mobiliario, formas farmacéuticas, recepción técnica y normatividad vigente (Macazaga, et al, 2006).

6.6.1.2.Auditorías Internas

Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología (Vallejo, 2005).

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

6.6.2. Sistema de gestión de la calidad

Articular un Sistema de Gestión de la Calidad considerando los procesos, las actividades, las tareas, la infraestructura y el trabajo del personal en forma sistemática, conducen al mejoramiento continuo de los servicios que presta la organización. Para ello se debe tomar en cuenta los requisitos o estándares, las necesidades de los clientes y las directrices que establecen los organismos de consenso y que son la base para

alcanzar la calidad del servicio, controlando sus productos, previniendo errores y corrigiéndolos (Fontalvo y Vergara, 2010).

Los procesos deben estar controlados para garantizar que los recursos se utilizan eficientemente y en donde se consideran los costos de la calidad y los de la no calidad, utilizándose esta información como una herramienta de gestión en el análisis de la productividad en las empresas de salud (Arango, 2009).

6.6.3. Requisitos para los sistemas de gestión de calidad

- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.
- Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización.
- Determinar los procesos y responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.
- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.
- Establecer métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
- Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad (Nava, 2009).

6.6.4. Planificación estratégica

La Planificación estratégica debe tomar en cuenta ciertos aspectos fundamentales como son la definición de las políticas de calidad, los valores, la misión y visión del servicio de la farmacia del IESS de Ambato; además, el análisis interno y del entorno con la finalidad de identificar y maximizar las fortalezas, pero al mismo tiempo, minimizar las debilidades, identificar y gestionar las oportunidades externas y detectar las posibles amenazas que se presenten; todo esto, debe estar plasmado en una base documental (Ramírez, 2014).

6.6.5. Políticas y estrategias de calidad

Las políticas y estrategias de calidad deben contener los procedimientos de calidad o una referencia de ellos, así como una descripción de la interacción de los procesos del sistema de gestión de calidad. Para establecer las estrategias se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos (Sosa, 2009):

- Control de los Documentos: Efectuar un análisis del tamaño requerido de documentos y, por supuesto, cuáles deben controlarse de acuerdo con las necesidades de la organización, la complejidad de los procesos.
- Capacitación del personal. Después, determinar cuáles documentos deben controlarse y el mecanismo adecuado para lograrlo. La norma ya es muy flexible en este aspecto y es responsabilidad absoluta de la organización la determinación del tamaño de documentación requerida así como de su adecuado control.
- Control de los Registros de Calidad: Un registro es una clase especial de documento. Este concepto queda claro en la versión actual de la norma, ya que en ocasiones puede discutirse si un registro de calidad es un documento. Es importante registrar lo sucedido durante la ejecución de los procesos del sistema de calidad para eso se utilizan los registros. (Sosa, 2009).

6.6.6. Mejora continua

La mejora continua es un proceso estructurado mediante el cual la organización establece como objetivo el incremento progresivo de la competitividad, la productividad y el grado de satisfacción de las necesidades del usuario en base a calidad de los resultados analíticos y la optimización de sus procesos vistos desde la perspectiva de una planificación estratégica en la que las políticas y acciones definidas por la dirección estén alineadas y sean coherentes con las actividades desarrolladas por el laboratorio clínico y con los objetivos de la calidad planteados en el largo plazo (Fontalvo, et al, 2010).

6.6.7. Gestión administrativa

Comprende las actividades de la Dirección, que van desde la gestión de recursos humanos, de infraestructura y financieros para el correcto funcionamiento de la organización; diseño y re-diseño de los procesos para mejorar su desempeño, identificar las necesidades de los clientes con el fin de satisfacerlas.

Además, gestionar y controlar la documentación que genera el Sistema de Gestión de Calidad, describir funciones, asignar responsabilidades y los ejecutores de las actividades, entre otras, descritas más adelante en capítulos siguientes (Avilés, 2012).

6.7. Metodología modelo operativo

6.7.1. Generalidades

Las alternativas basadas en la norma ISO 9001-2008 están conformadas por estrategias y actividades para mejorar la Gestión de la Atención al cliente de la farmacia de consulta externa del Hospital del Instituto de Seguridad Social (IESS) de Ambato.

6.7.2. Actividades que se realizan dentro de la farmacia de consulta externa

6.7.2.1. Verificación y/o validación de prescripciones

1. Ingresar el código correspondiente a la dependencia.
2. Analizar y validar información del paciente y prescripción médica.
3. Se registran las intervenciones farmacéuticas.
4. Se ejecuta la transacción y la impresión de la orden.

Nota: En caso de que la información o prescripción médica no coincide se inactiva las prescripciones no justificadas o con error y se contacta al médico responsable de la orden.

En el caso de prescripciones de psicotrópicos y estupefacientes, antes de la impresión de la orden, se retira la medicación con la receta especial y en el caso de no presentarlo se inactiva el medicamento.

6.7.2.2.Preparación de medicamentos

1. El auxiliar de farmacia revisa las prescripciones individualizadas de las sábanas de cada dependencia verificando nombre genérico, presentación, concentración, forma farmacéutica y cantidad.
2. Se prepara los medicamento de acuerdo a las indicaciones
3. En el caso de elevadas cantidades de soluciones de gran volumen y equipos de venoclisis serán preparados en el momento de la dispensación.
4. Los medicamentos que requieren de bajas temperaturas para su conservación también serán preparados al momento de la dispensación.
5. Se coloca los medicamentos en la bandeja o coches asignados a cada dependencia
6. Firma y sello de responsabilidad en la parte inferior de la hoja de resumen de la sábana.

Nota: En el caso de prescripciones de psicotrópicos y estupefacientes previa su preparación el personal auxiliar u oficinista de farmacia comprobará la existencia de la receta especial sino son se realiza la preparación y se registra en el formulario “Tabla para Control de Psicotrópicos y Estupefacientes” en Recetas y Sábanas.

6.7.2.3.Dispensación o entrega de medicamentos

1. Se revisa el original y copia de la sábana para verificar datos del paciente
2. En el resumen de la sabana se verifica el nombre genérico, presentación, concentración, forma farmacéutica y cantidad del medicamento
3. Los medicamentos que requieren refrigeración, se deberán entregar al personal encargado del retiro con un informativo de su conservación.
4. Se coloca un check en la sábana del cada medicamento que va entregando
5. Firma y sello de responsabilidad en la parte inferior de la hoja de resumen de la sábana.

Nota: En el caso de prescripciones de psicotrópicos y estupefacientes previa su preparación el personal auxiliar u oficinista de farmacia comprobará la existencia de la receta especial sino son se realiza la preparación y se registra en el formulario “Tabla para Control de Psicotrópicos y Estupefacientes” en Recetas y Sábanas.

6.7.2.4.Recepción técnica de medicamentos

1. Revisión de Documentos (Copias de los certificados de: Registro Sanitario, Provisión de Medicamentos y Análisis de Control de Calidad del fabricante vigente de cada medicamento y los mismos que deben ser actualizados
2. Verificación del embalaje externo (caja, sellada con cinta de embalaje, y en perfectas condiciones, etiqueta en el cartón
3. Se abre los cartones para la revisión del contenido.
4. Se Verifica el envase externo o secundario (etiqueta, limpio en perfectas condiciones, nombre genérico del medicamento, forma farmacéutica y concentración, contenido del envase, registro sanitario, número de lote, Fechas de elaboración y vencimiento, composición, nombre del Q.F responsable en el caso de medicamentos nacionales, nombre del fabricante, ciudad y país de origen, precauciones y contraindicaciones, condiciones de almacenamiento, leyenda del “ IESS Prohibida la venta” o “Medicamento gratuito”
5. Se comprueba que el nombre del envase interno o primario de los medicamentos coincida con el nombre del envase externo o secundario y que la etiqueta contenga los siguientes datos: nombre genérico del medicamento, forma farmacéutica, concentración del principio activo, logo o nombre del laboratorio fabricante, número de registro sanitario vigente, número de lote, fecha de expiración, leyenda de “ IESS Prohibida la venta” o “Medicamento gratuito”
6. En el caso de los envases de vidrio, plástico o PET, tapas de aluminio o plásticas de jarabes, suspensiones, ampollas y otras, se deberá verificar los siguientes aspectos (envase sellado en perfectas condiciones del envase, anillo de seguridad, material corresponda a lo especificado en el Registro Sanitario, otorgado por el INH. .
7. Se verifica los datos del Formulario “Tabla de Parámetros Técnicos a Inspeccionar” comparando con la “Tabla Militar Estándar”, constante en manuales del MSP con una muestra del lote al azar

8. Si la muestra inspeccionada cumple con las especificaciones técnicas establecidas y no presenta defectos, el lote es aprobado y está listo para que la Comisión de Entrega-recepción legalice el ingreso y se registre en el inventario.
9. En caso de incumplimiento de las especificaciones técnicas, se identifica la clase de defecto encontrado según el formulario “Clasificación de Defectos Técnicos” y de acuerdo a ello se evalúa su condición de aprobación o rechazo.
10. El Farmacéutico deberá elaborar el formulario “Reporte de Especificaciones Técnicas Evaluadas”, como parte del control técnico correspondiente a cada uno de los medicamentos entregados por el proveedor.
11. Finalmente entregará el reporte a la Comisión de Entrega- Recepción a fin de que la misma proceda a elaborar el Acta de Entrega-recepción respectiva.

Nota: Análisis de Control de Calidad del fabricante deberá contener la siguiente información (Nombre del producto, principio activo y concentración, forma farmacéutica, presentación, número de lote, fecha de análisis, elaboración y vencimiento, especificaciones de las pruebas físico-químicas y microbiológicas, firma del responsable del control de calidad, resultado del análisis).

La etiqueta del cartón debe contener la siguiente información: (Nombre del medicamento, Forma Farmacéutica, Principio activo y concentración).

Para los medicamentos de formas farmacéuticas solidas o líquidas, cuyos envases primarios sean frascos, ampollas, viales u otros, las etiquetas la Composición cuali-cuantitativa, vía de administración para inyectables, contenido del envase (número de unidades: tabletas, cápsulas, ampollas mililitros, etc).

6.7.2.5.Evaluación del Proveedor Bodega

1. La evaluación a Bodega Central de Medicamentos se registrará en el “Registro de Hoja de Ruta de Medicamentos” de manera electrónica.
2. Se revisa el reporte “Stocks Críticos” del sistema AS400, e indicará de acuerdo con los datos constantes en el mismo, los que se encuentren en nivel crítico.

3. Elaboración de la respectiva “Requisición interna de Medicamentos”, y procederá a suscribir las mismas.
4. Se solicita el visto bueno del farmacéutico
5. Se entrega en bodega la requisición interna para que se proceda a la respectiva facturación.
6. Se verifica con la factura impresa, y la Requisición Interna de Medicamentos, el o los medicamentos entregados, forma farmacéutica, concentración, cantidad, lote y fecha de vencimiento;
7. Se firma y sella en el recibí conforme de la factura,
8. Se procede a retirar la medicación y se entrega una copia de la factura y “Requisición interna de Medicamentos”
9. El responsable de la Bodega suscribirá la factura, en el entregué conforme.
10. Se verifica los medicamentos y se colocará en las columnas, armarios y/o perchas correspondientes.
11. El personal de Control ingresará en la Base de Datos del Sistema mecanizado AS400 los medicamentos entregados al personal auxiliar u oficinista de Farmacia y registrará en el “Registro de Hoja de Ruta de Medicamentos” las novedades presentadas.
12. En el caso de ingreso de medicamentos que se encuentren agotados en la Bodega Central, o cuando el nivel baje repentinamente debido al incremento inusual en el consumo de medicamentos, el auxiliar u oficinista de Farmacia realizará inmediatamente la “Requisición interna de Medicamentos ” y se cumplirá con el proceso desde el numeral dos al cinco.

6.7.2.6. Almacenamiento de medicamentos en las farmacias

1. Los medicamentos recibidos serán ubicados adecuadamente y en orden en las columnas, armarios y/o perchas de almacenamiento, las que estarán debidamente rotuladas con el nombre genérico y concentración del medicamento almacenado.
2. Los medicamentos que requieren de bajas temperaturas, serán colocados en cuarto frío o refrigeradora. El control de temperatura, será mantenido por el personal designado, dos veces al día (en la mañana y en la tarde) y será graficado en el

formato “Registro de control diario de temperatura”, con el fin de determinar cambios bruscos y realizar los correctivos correspondientes.

3. El almacenamiento de medicamentos Psicotrópicos, Estupefacientes y de alto Riesgo Sanitario se realizará en un área exclusiva.
4. Las soluciones de gran volumen, deberán almacenarse sobre estibas apiladas según recomiende el fabricante y considerando el aviso impreso “Este lado arriba”, para evitar fisuras que pueden provocar contaminación.

6.7.2.7.Retiro de Medicamentos de los servicios hospitalarios

1. El personal designado por la Jefatura, acudirá al servicio clínico o quirúrgico elegido para evaluar la existencia de sobrantes de medicamentos.
2. Una vez constatada la existencia de los sobrantes, la persona designada procederá a elaborar dos tipos de actas: la primera en la que se señalarán todos los medicamentos retirados y será suscrita por la supervisora de enfermería del servicio que entrega los medicamentos, por el delegado de Farmacia quien recibe los mismos y el visto bueno del Farmacéutico que acude a la verificación.
3. Dependiendo de la organización de la farmacia y su complejidad se podrán elaborar actas individuales dependiendo del custodio del medicamento retirado, quién será el que finalmente recibirá los mismos y procederá a suscribir las nuevas actas, conjuntamente con el personal encargado del control y el visto bueno de la coordinadora de la Farmacia en donde se ingresan los medicamentos.
4. Finalmente se entregará una copia del acta al personal designado para el ingreso respectivo en el sistema AS 400.

6.7.2.8.Medicamentos por devolución de los servicios atendidos en la farmacia

1. Análisis y contabilización de sobrantes de medicamentos no administrados.
2. Se registra los mismos sobrantes de los medicamentos en el perfil farmacoterapéutico del paciente.
3. La información recabada diariamente, será consolidada en un informe mensual elaborado y suscrito por los auxiliares u oficinista de farmacia responsables de la custodia de los medicamentos y el visto bueno de la coordinadora del área ,
4. Se entrega al personal encargado del control para su respectivo registro en el sistema AS 400.

6.7.2.9.Sobrantes detectados en entregas-recepción de medicamentos

1. Una vez suscritas las actas de verificación por el personal auxiliar u oficinista de Farmacia custodio de los medicamentos, el personal encargado de control asignado analizará los resultados y determinará la existencia de sobrantes.
2. Comunicará a la Jefatura y solicitará autorización para el registro de ingreso correspondiente en el sistema AS 400.

6.7.2.10.Sobrantes detectados en verificaciones del stock realizadas al muestro

El personal Auxiliar u oficinista de Farmacia custodio de los medicamentos, por disposición del coordinador de área, realizara la contabilización física de los medicamentos asignados, en presencia del farmacéutico.

1. Si se detectare sobrantes, el coordinador de Recursos Humanos del área, elaborará el informe en el que constará la firma de conformidad del auxiliar u oficinista de Farmacia custodio del medicamento.
2. El coordinador de área solicitará a la Jefatura autorización para que el personal encargado del control realice el ingreso respectivo.

6.7.2.11.Registros de egresos en el sistema informático

1. Se realiza la verificación permanente de fechas de caducidad y procederá a devolver a la bodega mediante el Acta de Devolución (formato libre), la misma que deberá ser suscrita dicho personal y el guardalmacén de la bodega
2. Se entrega al personal encargado del control una copia del Acta de Devolución, para que se realice el respectivo egreso informático.
3. Cuando se da por baja de medicamentos se elaborará el “Registro de Solicitud para baja de medicamentos”, que será remitido a la Jefatura a fin de que se proceda con el trámite respectivo.
4. La Jefatura designará a un farmacéutico para el análisis técnico y la emisión del informe en el “Formulario para baja de Medicamentos” respectivo.

5. Una vez que se cuente con el informe remitido mediante el “Formulario para baja de Medicamentos”, la Jefatura, solicitará al área financiera del Hospital proceda con el trámite de baja.
6. Si es por dispensación de medicamentos mediante anexos cuando se requiere atender prescripciones que por error en el proceso de validación, han sido inactivadas en el sistema o cuando por emergencia, se atienden recetas manuales de medicamentos vitales.

6.7.2.12. Ajustes de ingresos y egresos

1. El farmacéutico designado, remitirá al personal de control, el listado de medicamentos que requieren ser ingresados mediante ajuste,
2. Se ingresara el nombre.
3. Cantidad del medicamento que debe ser ingresada, número de Historia Clínica, número de orden, nombre del paciente, razones por las que se solicita el ingreso por ajuste.
4. En prescripciones de psicotrópicos y estupefacientes se remitirá al personal de control, la sábana correspondiente en la que se señalará el medicamento que debe ser ingresado mediante ajuste.
5. Cuando se produzcan errores involuntarios de digitación, para lo cual el personal encargado del control solicitará autorización a la Jefatura para ejecutar el ajuste correspondiente.

6.7.2.13. Revisión y archivo de recetas y sabanas

1. El personal farmacéutico designado, revisará diariamente las sábanas dispensadas y las clasificará en orden cronológico y alfabético por servicio luego de lo cual entregará al personal de control para la respectiva revisión y archivo.
2. El personal de control realizará la revisión y conteo y las archivará en orden cronológico, debidamente empaquetadas.
3. En el caso de recetas individuales (Altas, urgencias, interconsultas) el personal auxiliar u oficinista de farmacia, clasificará mensualmente las recetas de los medicamentos bajo su custodia, en orden alfabético por ítem y las presentará mediante un anexo de cancelaciones (formato libre) al personal de control.

4. El personal de control, revisará el anexo y las recetas entregadas, y las colocará en cajas para su archivo correspondiente.

6.7.3. Causas por las cuales no se ofrece atención al cliente de calidad

De acuerdo a la percepción del cliente externo de la farmacia de consulta externa del Hospital del Instituto de Seguridad Social de Ambato la atención recibida por parte del personal de la farmacia es regular y las principales causas de insatisfacción del cliente son las siguientes:

- Atención recibida a peticiones realizadas al personal es regular
- Agilidad en la atención es mala
- Horario de atención no cubre las necesidades
- Despacho en los medicamentos es regular
- Existe muy mala dotación de medicamentos
- Capacitación de los empleados en atención al cliente es mala
- Organización en el desempeño de tareas es mala
- Número de personal no adecuado

Razón por la cual se considera necesario el diseño e implementación de alternativas basadas en la norma ISO 9001-2008 para mejorar la calidad de servicio y atención al cliente para la satisfacción de los usuarios de la farmacia de consulta externa del IESS de la ciudad de Ambato.

6.7.4. Estructura de las alternativas para mejorar la calidad del servicio de Farmacia de Consulta Externa basadas en la norma ISO 9001-2008

La propuesta contiene estrategias y actividades de alternativas para mejorar la calidad del servicio de Farmacia de Consulta Externa basadas en la norma ISO 9001-2008 basadas en los 8 principios de gestión de la calidad:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.

- Participación del personal.
- Gestión de procesos.
- Gestión sistemática.
- Mejora continua.
- Toma de decisiones.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores

6.7.4.1. Modelo de la calidad

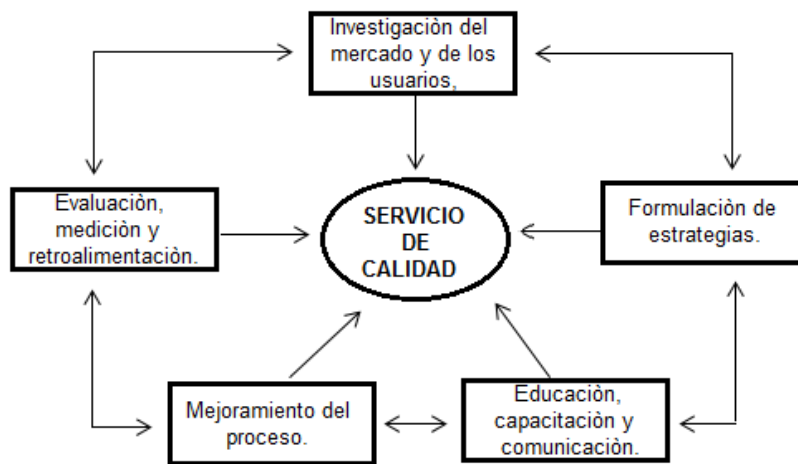


Figura No. 6 Modelo del Servicio de Calidad

- 1. Investigación de Mercado y usuarios:** debido a que los usuarios son el eje fundamental del Hospital IESS Ambato, ya que son quienes acceden a todos los servicios que brinda, razón por la cual exigen ser atendidos y recibir un servicio de calidad
- 2. Evaluación, medición y retroalimentación:** mediante la evaluación de los niveles de servicio se puede lograr centrar el pensamiento del personal con el cliente y la necesidad de mejorarlo. Implementar un marco de referencia para la medición y recolectar datos fiables con los cuales poder evaluar la calidad del servicio (encuestas).
- 3. Formulación de estrategias:** implantar estrategias para el mejoramiento de los procesos de entrega y atención al usuario que viene a retirar su medicación tratando que el tiempo de espera se reduzca. Y se basa en cuatro estrategias

propuestas: capacitación del personal, manual de procesos, control de documentos y registros y auditoría interna.

- 4. Educación, capacitación y comunicación:** implementar capacitaciones y evaluaciones de desempeño sobre atención al usuario. Concientizar al personal que labora para que prime la cortesía y amabilidad en todos los procesos.
- 5. Mejoramiento del proceso:** poner empeño en mejorar los diversos procesos, métodos, herramientas y procedimientos que forman parte de la prestación del servicio.

ALTERNATIVAS BASADAS EN LA
NORMA ISO 9001-2008 PARA MEJORAR LA
CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL
USUARIO

HOSPITAL



AMBATO



**HOSPITAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE
SEGURIDAD SOCIAL
FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA
ESTRATEGIA # 1**

6.7.5.1.1. Título

Programa de Capacitaciones de atención al usuario.

6.7.5.1.2. Criterio de la Norma ISO 9001-2008

Norma 6.2 Recursos humanos

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas (ISO 9001 2008).

Norma 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, cuando sea aplicable proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria (ISO 9001 2008).

Norma 7.2.3 Comunicación con el usuario.

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) la información sobre el producto,
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) la retroalimentación del usuario, incluyendo sus quejas (ISO 9001 2008).

6.7.5.1.3. Objetivo

Capacitar a los empleados de la farmacia de consulta externa del IESS de Ambato en temas relacionados con la atención al usuario para satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios.

6.7.5.1.4. Recursos

Tabla No. 13

Recursos de la estrategia #1

HUMANOS	MATERIALES	FINANCIEROS
• Capacitador	Proyector, laptop,	\$ 20.00 por persona
• Empleados	parlantes, material de escritorio	

6.7.5.1.5. Beneficios

Usuarios internos y externos de la farmacia de consulta externa del IESS de Ambato.

6.7.5.1.6. Tiempo

El tiempo requerido es de 20 horas semestralmente.

6.7.5.1.7. Metodología

- Charla magistral
- Videos
- Presentación Power Point
- Análisis participativo

6.7.5.1.8. Temática a tratar


1. Misión, Visión y políticas institucionales

2. Definición y características de los usuarios
3. Tipos de usuarios y tips para tratarlos
4. Manejo de situaciones con usuarios difíciles
5. Atención al usuario y sus características
6. Etapas y elementos de la atención al usuario
7. Principios del Servicio al usuario
8. Proceso de atención al usuario
9. Calidad en el servicio
 - Competitividad
 - Calidad personal
 - Calidad departamental
 - Calidad del producto o servicio
 - Calidad de la empresa
10. Importancia de la calidad de servicio
11. Claves para una atención de calidad
 - Escuchar, Respeto, empatía y amabilidad
 - Disponibilidad inmediata
 - Solución de problemas
 - Estar bien informados
 - Anticiparse a sus necesidades
12. Imagen percibida
13. Comunicación eficiente y tips para comunicación en equipo
14. Desarrollo Organizacional
15. Liderazgo y trabajo en equipo institucional
16. Estrategia para mejorar la calidad de servicio
17. Imagen Institucional versus calidad en el servicio
18. Brechas para la excelencia del servicio
19. Control y gestión del servicio

6.7.5.1.9. Cronograma de Capacitación

Las capacitaciones se realizarán 4 horas diarias todos los días sábados de los meses de junio y diciembre a partir de diciembre del 2016.

6.7.5.1.10. Registros de Reporte de Capacitaciones

 HOSPITAL IESS AMBATO FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA PROGRAMA DE CAPACITACIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO REGISTRO DE REPORTE DE CAPACITACIONES			
Fecha:		Metodología Utilizada:	
Duración:		Nombre del capacitador	
Temática Tratada: _____			

Recursos Utilizados:			
Material Entregado:			
Metodología y Resultados de la Evaluación (adjuntar la hoja de calificaciones de las evaluaciones con los respectivos nombres de los empleados):			

Nombre, firma y número de cédula del Capacitado			
Observaciones: _____			

Figura No. 7: Registro de reporte de capacitaciones

6.7.5.1.11. Registros de Asistencia a Capacitaciones


 HOSPITAL IESS AMBATO FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA PROGRAMA DE CAPACITACIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES				
No	Nombres y Apellidos	No Cédula	Cargo	Firma
<hr/> Nombre, firma y número de cédula del Capacitador				
Observaciones: _____				

Figura No. 8: Registro de asistencia a capacitaciones

6.7.5.1.12. Plan de Evaluación de las capacitaciones

6.7.5.1.12.1. Evaluación a los empleados

- Se elaborará una encuesta dirigida a los empleados de farmacia de consulta externa para determinar los conocimientos adquiridos durante las capacitaciones. Una vez concluida la misma
- Se realizan evaluaciones prácticas de lo aprendido durante el curso.
- Antes de la ejecución de la segunda capacitación se realizará una evaluación de desempeño, para determinar cómo las primeras capacitaciones aportaron para mejorar la calidad en el servicio y desempeño de actividades de los empleados del área de farmacia de consulta externa.

6.7.5.1.12.2. Evaluaciones de las capacitaciones según la percepción de los asistentes

Evaluaciones de las capacitaciones según la percepción de los asistentes esta se realizara una vez concluida las capacitaciones.


 HOSPITAL IESS AMBATO FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA PROGRAMA DE CAPACITACIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO EVALUACIÓN DE LAS CAPACITACIONES						
EVALUACIÓN DE LA TEMÁTICA TRATADA						
No	Preguntas	Calificación				
		1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que los temas tratados en las capacitaciones son importantes para el correcto desempeño de sus actividades laborales y lograr así la calidad en el servicio?					
2	¿Piensa usted que el tiempo dedicado para cada tema es el adecuado?					
3	¿Considera usted que los temas tratados fueron claros y concisos?					
4	¿Piensa usted que la temática realizada tiene secuencia lógica?					
5	¿Usted cree que los temas tratados cumplieron sus expectativas?					
EVALUACIÓN DEL CAPACITADOR						
No	Preguntas	Calificación				
		1	2	3	4	5
1	¿El lenguaje utilizado por el capacitar es comprensible y de fácil entendimiento?					
2	¿El capacitador demuestra total dominio de los temas tratados?					
3	¿Las respuestas ofrecidas por el capacitador aclaro sus inquietudes?					
4	¿El capacitador logra mantener el interés durante la capacitación?					
5	¿Usted considera que el material utilizado durante la capacitación fue?					
<hr/> Nombre, firma y número de cédula del empleado						
Observaciones: _____						

Figura No. 9: Evaluación de las capacitaciones



6.7.5.2.1. Título

Manual de Procesos

6.7.5.2.2. Criterio de la Norma ISO 9001 - 2008

Norma 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.

Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, cuando sea aplicable proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria (ISO 9001 2008).

Norma 7.1 Planificación de la realización del producto o servicio

- a) La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto o servicio.
- b) La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto o servicio (ISO 9001 2008).

Norma 7.2 Procesos relacionados con el cliente

Norma 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe determinar:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega de servicios.

Norma 7.5.3 Identificación y trazabilidad

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto. Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros (ISO 9001 2008).

6.7.5.2.3. Objetivos

Incrementar la eficiencia de los procesos de la farmacia de consulta externa optimizando tiempo y recursos logrando así la calidad en los servicios ofrecidos.

6.7.5.2.4. Recursos

Los recursos que se van a utilizar para la implementación de la estrategia son los siguientes:

Tabla No. 14

Recursos de la estrategia #2

HUMANOS	MATERIALES	FINANCIEROS
<ul style="list-style-type: none">• Investigadora	Material de escritorio	\$ 300.00
<ul style="list-style-type: none">• Empleados		

6.7.5.2.5. Beneficiarios

Usuarios internos y externos de la farmacia de consulta externa del IESS de Ambato.

6.7.5.2.6. Tiempo

El tiempo en el que se llevará a cabo este proceso es de 1 mes.

6.7.5.2.7. Metodología

Norma Internacional ISO 9001 2008.

6.7.5.2.8. Fases del Manual de procesos

Las fases del Manual de Procesos de acuerdo a la norma ISO 9001-2008 son las siguientes:

6.7.5.2.8.1.Planeación

En la Planeación se define misión, visión, objetivos, metas, valores y estrategias de la farmacia de consulta externa del Hospital del IESS de la ciudad de Ambato.

6.7.5.2.8.2.Hacer y Actuar

Aquí se describen todas las acciones que se realizarán en los procesos claves de farmacia de consulta externa enfocados en el servicio para mejorar la calidad de atención al usuario, a través de planes de acción preventivos y correctivos, para lo cual se siguieron los siguientes pasos:

- Identificación y análisis de los procesos actividades de la farmacia que influyen en la misión, visión, estrategias y satisfacción del usuario, para determinar el efecto que tienen en la calidad del servicio y la consecución de los objetivos planteados.
- Secuencia de los procesos: se detallan los procesos de acuerdo a los siguientes tipos: estratégicos, operativos, apoyo y representación gráfica de la estructura de procesos.
- Descripción de las actividades claves de cada uno de los procesos que influencia en la calidad de servicio, identificando las necesidades y expectativas de los usuarios externos e internos de la farmacia objeto de estudio, además que se deben detallar las funciones de cada empleado del área investigada.
- Se realiza el flujo grama de procesos que influyen directamente en la calidad de servicio detallando sus respectivas actividades.

- Se determinan las fichas para los procesos la misma que sirva de soporte de información la cual contiene los macro-procesos (entrada y salida), misión y alcance, inspecciones del proceso en la atención del cliente además de las variables , de control, indicadores y sus respectivos registros

6.7.5.2.8.3. Verificar

En esta etapa se cumplen los siguientes pasos:

- Seguimiento y medición el cual permite determinar la eficacia de los procesos propuestos.
- Para el seguimiento se utilizan fichas que contengan los indicadores de cada proceso para establecer el grado del cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales, para una toma adecuada de decisiones
- Para la mejora de servicios se analiza los resultados de los indicadores mediante datos estadísticos con la finalidad de mantener o reestructurar los procesos para alcanzar la calidad esperada.

6.7.5.2.9. Manual de Procesos

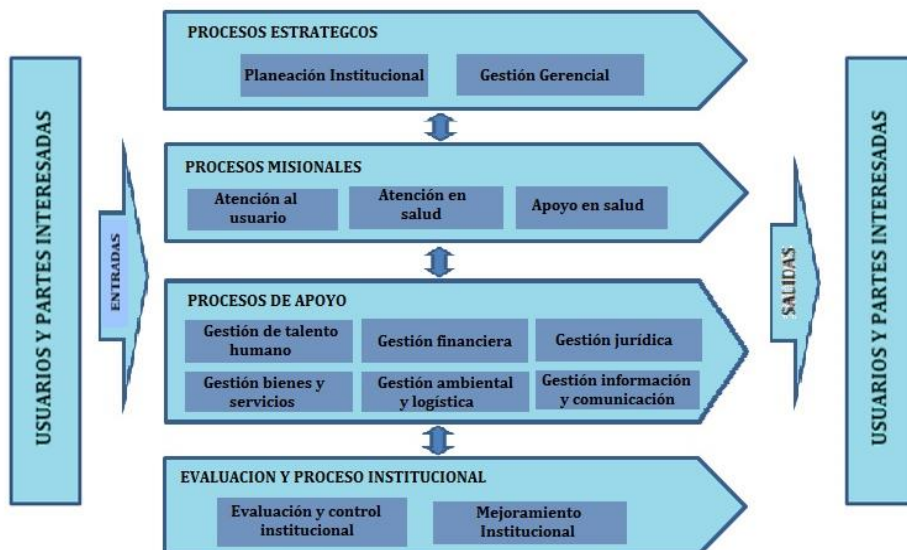


Figura No. 10: Manual de Procesos del Hospital IESS Ambato

Fuente: Hospital IESS Ambato.

Basados en el Manual de Procesos del Hospital IESS Ambato, se determina el manual de procesos de la Dependencia de Farmacia.



Figura No. 11: Manual de procesos de la Dependencia de Farmacia
Fuente: Guía de Gestión Farmacéutica de las Unidades Médicas del IESS

Los procesos de la estructura de la farmacia se interrelacionan entre sí:

Procesos Estratégicos: implica a la jefatura de la dependencia debido a su relación con las actividades de planificación, dirección y evaluación de cada actividad que se ejecuta.

Procesos Operativos: se basa en el núcleo de las actividades de la dependencia de farmacia, esta da inicio con la recepción y validación farmacéutica de los prescriptores médicos para luego ser procesando dicho pedido y por ultimo entregar los medicamentos bajo los procedimientos establecidos dentro de la dependencia. Se deben considerar que existen procesos con un nivel de complejidad como:

- Farmacotecnia
- Seguimiento farmacoterapéutico
- Selección de medicamentos en base al comité de farmacia
- Programa de farmacovigilancia

Procesos de Apoyo: son el complemento de los procesos operativos y estratégicos. Dentro de la dependencia de farmacia se debe considerar:

- Gestión de abastecimiento: dota de insumos necesarios, como medicamentos, equipos, materiales.

- Gestión de almacenamiento: espacio físico que debe cumplir y garantizar la calidad de los medicamentos.
- Gestión de calidad: establece requerimientos para cumplir el sistema de calidad.
- Gestión de recursos humanos: establece funciones y procedimientos así como capacitaciones para que el recurso humano cumpla con lo establecido.

6.7.5.2.9.1. Organigrama estructural de la dependencia de farmacia

El Organigrama que el personal de farmacia debe seguir es el siguiente:

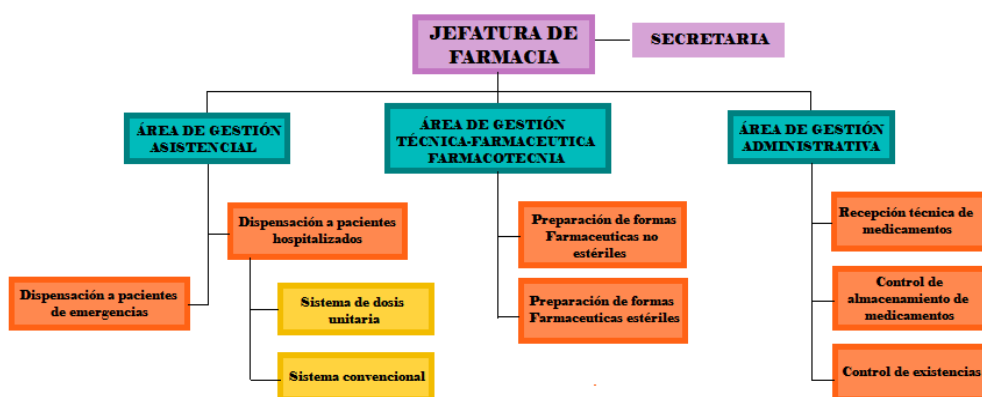


Figura No. 12: Organigrama estructural de la dependencia de farmacia
Fuente: IESS Ambato

6.7.5.2.9.2. Organigrama estructural de la dependencia de farmacia por procesos



Figura No.13: Organigrama estructural de la dependencia de farmacia por procesos
Fuente: IESS Ambato

6.7.5.2.10. Evaluación del Manual de Procesos

El manual deberá ser evaluado anualmente para la respectiva validación o reestructuración el cual debe contener la siguiente estructura y se debe responder a los siguientes cuestionamientos:


 HOSPITAL IESS AMBATO FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA MANUAL DE PROCESOS EVALUACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS	
Preguntas	Explicación
¿Quién solicita la evaluación?	Personal Administrativo del hospital y farmacia del IESS de la ciudad de Ambato
¿Para qué se evalúa?	Para la toma adecuada de decisiones para validar o reestructurar los procesos
¿Por qué se evalúa?	Para determinar la ineficacia de los procesos e insatisfacción de los clientes externos
¿Qué se evalúa?	Procesos y actividades que influyen en la calidad de servicio
¿Quién evalúa?	Director General del Hospital y director departamental de la farmacia de consulta externa
¿Cómo evalúa?	A través de los indicadores de procesos.
¿Con que evalúa?	Fichas de seguimiento y medición
¿Cuándo evalúa?	El mes de junio y diciembre de todos los años
<hr/> Nombre, firma del Director General Nombre, firma del Director Departamental	
Observaciones: <hr/>	

Figura No. 14: Evaluación del Manual de Procesos

6.7.5.2.10.1. Ficha de Seguimiento y Medición

Se utilizará el siguiente formato para el seguimiento y medición de la eficacia de los procesos.



HOSPITAL IESS AMBATO
FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA
MANUAL DE PROCESOS
FICHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS

Código Proceso	Indicador	Nivel Estándar	Nivel Objetivo	Resultados de datos históricos				Observaciones
				1 ^{er} Semestre		2 ^{do} Semestre		
<hr/> Nombre, firma del Director General Nombre, firma del Director Departamental <hr/>								
	Observaciones: <hr/>							

Figura No. 15: Ficha de Seguimiento y Medición de Procesos



**HOSPITAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD
SOCIAL
FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA
ESTRATEGIA # 3**

6.7.5.3.1. Título

Control de Documentos y Registros

6.7.5.3.2. Criterio de la Norma ISO 9001-2008

Norma 4.2.3 Control de los documentos.

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4 (ISO 9001 2008).

6.7.5.3.3. Objetivo

Controlar los documentos recibidos, emitidos y registros de la farmacia de consulta externa a través de un registro.

6.7.5.3.4. Recursos

Tabla No. 15

Recursos de la Estrategia # 3

HUMANOS	MATERIALES	FINANCIEROS
<ul style="list-style-type: none">Investigadora	Material de escritorio	\$ 50.00
<ul style="list-style-type: none">Empleados		

6.7.5.3.5. Beneficiarios

Usuarios internos de la farmacia de consulta externa del IESS de Ambato.

6.7.5.3.6. Tiempo

El tiempo que se va a utilizar para la implementación de ésta estrategia es 15 días.

6.7.5.3.7. Metodología

Observación directa

6.7.5.3.8. Requerimientos de los documentos y registros

- Los documentos y registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Revisión previa a la entrega de los registros a farmacia de consulta externa
- Deben estar ordenados cronológicamente y por tipo
- Deben ser legibles y de fácil entendimiento
- Registros bien identificados

6.7.5.3.9. Control de documentos

Los procedimientos para un adecuado control de los documentos son los siguientes:

- Revisar y aprobar los documentos antes de su emisión,
- Actualizar y aprobación de los documentos cuando sea necesario
- Identificar los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,
- Verificar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- Asegurarse de que los documentos de origen externo, estén correctamente identificados.
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, e identificarlos de una manera adecuada.

- Asegurarse de que las versiones de los documentos aplicables se encuentran disponibles.

6.7.5.3.10. Control de registros

Los registros deben controlarse para proporcionar evidencia de la eficacia de los procesos para lo cual la farmacia controlara la adecuada:


- Identificación
- Almacenamiento
- Protección
- Recuperación
- Retención y
- Disposición de los registros.

6.7.5.3.10.1. Registros que se deben controlar

- Órdenes de pedido de medicamentos
- Registro de ingresos de medicamentos
- Inventario de medicamentos
- Recetas recibidas/entregadas
- Registros de mantenimiento de equipos de refrigeración
- Registro de reporte y asistencia de capacitaciones

Tabla No. 16

Registro requeridos por la norma ISO 9001-2008

 HOSPITAL IESS AMBATO FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA PROGRAMA DE CAPACITACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE REGISTRO REQUERIDOS POR LA NORMA ISO 9001-2008		
REQUISITO	Registro requerido	Soporte
5.6.1	Revisión por la dirección	Revisión mensual, trimestral y anual del de la dirección del Hospital
6.2.2 (e)	Educación, formación, habilidades y experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual y registro de asistencia de capacitaciones • Competencia del Personal.
7.1 (d)	Evidencia de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de análisis de Control de Calidad y parámetros de proceso, • Informes mensuales de Calidad.
7.3.5	Resultados de la verificación de Desarrollo de procesos	Informe de desarrollo de procesos.
7.3.6	Resultados de la validación de Desarrollo de procesos	Informe de Validación de Desarrollo de procesos
7.3.7	Resultados de las revisiones de los cambios del Desarrollo de procesos	Informe final de Desarrollo de procesos base en todas las fases de los procesos, verificaciones y validaciones.
7.4.1	Resultados de las evaluaciones del proveedor y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.	Soportes de acuerdo a lo establecido en el Instructivo para la selección y evaluación de proveedores de medicamentos
7.6	Resultados del mantenimiento de equipos de refrigeración	Registros de mantenimiento de equipos de refrigeración
8.2.2	Resultados de la auditoría interna y de las actividades de seguimiento.	Informes de Auditoría de Gestión de Calidad, actas de reunión semanal con las áreas de proceso, con los avances.
8.2.4	Identificación de las personas responsables de la entrega del servicio	Informe del jefe de personal
8.3	Naturaleza de las quejas del servicio y de cualquier acción tomada posteriormente,	Formato de quejas
8.5.2	Resultados de la acción correctiva	Formato de acciones correctivas
8.5.3	Resultados de la acción preventiva	Formato de acciones preventivas



HOSPITAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA

ESTRATEGIA # 4

6.7.5.4.1. Título

Auditoría de la Calidad ISO 9001-2008.

6.7.5.4.2. Criterio de la Norma ISO 9001-2008

Norma 8.2.1 Satisfacción del usuario.

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización, además deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

Norma 8.2.2 Auditoría interna

La organización debe llevar a cabo auditorías internas de calidad a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz (ISO 9001 2008).

6.7.5.4.3. Seguimiento y medición de los procesos

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados

planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

6.7.5.4.4. Objetivo

Evaluar y determinar el nivel de eficacia y eficiencia de acuerdo a la norma ISO 9001-2008 de los procesos que influyen directamente en la calidad de servicio y atención al usuario, midiendo además el grado de satisfacción de los usuarios externos, para validar o reestructurar las estrategias y procesos propuestos.

6.7.5.4.5. Recursos

Tabla No. 17

Recursos de Auditoría de Gestión de la Calidad.

HUMANOS	MATERIALES	FINANCIEROS
<ul style="list-style-type: none">• Auditor Interno		
<ul style="list-style-type: none">• Personal Administrativo	Material de escritorio	\$ 200.00
<ul style="list-style-type: none">• Empleados		

6.7.5.4.6. Beneficiarios

Usuarios internos y externos de la farmacia de consulta externa del IESS de Ambato

6.7.5.4.7. Tiempo

El tiempo requerido es de 1 mes.

6.7.5.4.8. Metodología

La metodología que se va a en esta en ésta estrategia, se detallan a continuación:

- Observación Directa
- Revisión Selectiva
- Análisis descriptivo
- Indagación
- Encuestas
- Entrevistas

6.7.5.4.9. Estructura de la Auditoría de Calidad


La Auditoría de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001-2008 tiene la siguiente estructura:

6.7.5.4.9.1. Planificación preliminar

Dentro de la planificación preliminar se debe determinar los siguientes aspectos:

Tabla No. 18

Planificación Preliminar

 HOSPITAL IESS AMBATO FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA AUDITORIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PLANIFICACIÓN PRELIMINAR		
ACTIVIDADES	TIEMPOS	
	ESTIMADO	UTILIZADO
OBJETIVOS <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar y analizar el Control Interno del área de farmacia de consulta externa. • Calificar y evaluar el Riesgo de Auditoría • Definir las Áreas Críticas • Establecer el enfoque del examen 	1 día	
PROCEDIMIENTOS CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN 1.- Ambiente de Control: 1.1 Integridad y Valores Éticos <ul style="list-style-type: none"> • Verificar si son socializadas de una manera correcta las 	1 día	


normas de conducta corporativa al personal del área farmacia de consulta externa.		
• Elaborar una encuesta para establecer los principios y valores que se manejan el personal del área de farmacia de consulta externa.	1 día	
• Elaborar notificaciones de visitas para al personal involucrado en la Auditoria de Calidad	1 día	
• Elaborar solicitudes para tener acceso a la documentación requerida para el examen	1 día	
• Definir cuáles son los objetivos, metas, políticas y estrategias del área farmacia de consulta externa.	1 día	
• Establecer y analizar los procesos que se realizan en la farmacia de consulta externa.	1 día	
• Efectuar el FODA de los procesos operativos de la farmacia de consulta externa.	1 día	
• Realizar un análisis de la estructura y los niveles de organización que tiene la empresa objeto de estudio	1 día	
• Establecer las funciones y responsabilidades del personal de la farmacia de consulta externa.	1 día	
• Determinar si el personal cumple con las responsabilidades encomendados.	1 día	
• Describir las principales estrategias implementadas en el área de farmacia de consulta externa para la consecución de objetivos institucionales del hospital.	1 día	
• Definir cómo es la comunicación del área de farmacia de consulta externa con las demás área de la unidad médica	1 día	
• Identificar los principales problemas y restricciones detectados en los procesos que se ejecutan dentro de la farmacia de consulta externa	1 día	
• Elaborar los diagramas de flujo de los procesos operativos del área de farmacia de consulta externa	1 día	
• Establecer las principales políticas y prácticas de coordinación que utiliza el área de farmacia de consulta externa	1 día	
• Establecer cuáles son los informes y reportes que se deben preparar	1 día	

6.7.5.4.9.2. Planificación Específica

La planificación específica contiene lo siguiente:

Tabla No. 19

Planificación Específica

 HOSPITAL IESS AMBATO FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA AUDITORIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA		
DESCRIPCIÓN/ACTIVIDADES	TIEMPOS	
	ESTIMADO	UTILIZADO
PROCEDIMIENTOS CONTROL INTERNO DEL SISTEMA DE PRODUCCIÓN		
1.- Ambiente de Control: 1.1 Integridad y Valores Éticos <ul style="list-style-type: none"> • Determinar si se socializan de una manera adecuada las normas de conducta corporativa en el área de producción 	1 día	
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar una encuesta para establecer cuáles son los principios y valores con los que se manejan el personal del área de farmacia de consulta externa 	1 día	
1.2 Competencia Profesional <ul style="list-style-type: none"> • Analizar las hojas de vida del personal de farmacia de consulta externa para establecer si los perfiles profesionales son los adecuados para el desempeño de las actividades laborales de acuerdo a la ISO 9001-2008. 	1 día	
1.3 Filosofía y estilo de operación de la administración <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar una entrevista al director del área de farmacia de consulta externa para definir el grado de liderazgo, destrezas y buena comunicación lleva con el personal a cargo y la manera de resolverlos problemas que acontecen definiendo si posee la capacidad para una toma adecuada de decisiones y la aplicación de controles efectivos. 	2 días	
1.4 Estructura Organizacional <ul style="list-style-type: none"> • Analizar el manual funciones de la farmacia de consulta externa para establecer si contiene una información detallada clara y concisa La información que se analizara es la siguiente: • Funciones • Responsabilidades • Líneas de información. 	2 días	
1.5 Asignación de autoridad y responsabilidad <ul style="list-style-type: none"> • Identificar si en el manual de funciones las facultades y responsabilidades del área de producción están descritas de una manera específica y clara 	1 día	
1.6 Políticas y Prácticas del Talento Humano <ul style="list-style-type: none"> • Establecer si las políticas y prácticas efectuadas dentro de la farmacia de consulta externa aportan en el adecuado desarrollo de las actividades del personal del área farmacia de consulta externa 	2 días	
2.- Evaluación de riesgos: <ul style="list-style-type: none"> • Establecer si se cumplen los objetivos departamentales de manera objetiva en los tiempos establecidos por los 	2 días	

miembros del área de farmacia de consulta externa, para determinar si el tiempo de respuesta es el adecuado.		
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar una encuesta al personal del área farmacia de consulta externa para establecer si las funciones desempeñadas cumplen con la calidad de servicio de acuerdo a la norma ISO 9001-2008. 	1 día	
3.- Actividades de Control <ul style="list-style-type: none"> Determinar si las actividades efectuadas dentro de la farmacia de consulta externa estén claramente segregadas y diferenciadas mediante la comparación del manual y los resultados de la encuesta aplicada al personal de área analizada. 	2 días	
<ul style="list-style-type: none"> Realizar una encuesta al personal del área de farmacia de consulta externa para establecer si cuentan con un plan de contingencia para la solución de los posibles problemas. 	2 días	
<ul style="list-style-type: none"> Analizar las principales estrategias implementadas que se han efectuado en el área de farmacia de consulta externa para alcanzar los objetivos institucionales del Hospital. 	1 día	
4.- Información y Comunicación <ul style="list-style-type: none"> Determinar si la información que maneja y proporciona el área de farmacia de consulta externa al hospital es revisada y aprobada de manera oportuna para la toma de decisiones. 	2 días	
<ul style="list-style-type: none"> Establecer si los medios y métodos de comunicación utilizados dentro del área de farmacia de consulta externa es el adecuado 	1 día	
5.- Supervisión <ul style="list-style-type: none"> Analizar los registros de control y monitoreo de los procesos efectuados dentro de la farmacia de consulta externa para determinar si la metodología es la pertinente 	1 día	
<p style="text-align: center;">RIESGO DE AUDITORIA</p> 1.- Sintetizar la información recopilada <ul style="list-style-type: none"> Analizar a través de una Matriz el riesgo inherente si existe en cada uno de los componentes del área de farmacia de consulta externa considerando los siguientes elementos Significatividad del componente. Factores de riesgo determinando su importancia relativa. La probabilidad de ocurrencia de fallas y errores 	2 días	
2. Calificación de los Factores de Riesgo 2.1 Información Horizontal <ul style="list-style-type: none"> Componente evaluado Evaluación y calificación del Riesgo Inherente y de Control dentro del área de farmacia de consulta externa. El Enfoque de Auditoría. 	2 días	
2.2 Información Vertical <ul style="list-style-type: none"> Se calificaran los planes, programas, políticas, estrategias, organización, procedimientos, funciones, coordinación, personal, medidas de control, instalaciones, tecnología y reclamos que se maneja en el área de farmacia de consulta externa 	1 día	

6.7.5.4.9.3. Ejecución de la Auditoría

La Ejecución de la Auditoría contiene los siguientes parámetros de evaluación que se considerarán:

Tabla No. 20

Gestión de Producción

OBJETIVOS	TIEMPO (DÍAS)	
	ESTIMADO	UTILIZADO
1. Determinar si las etapas de los procesos se lleven a cabo con calidad, de modo que permita alcanzar los objetivos departamentales	2 días	
2. Evaluar los perfiles del personal para establecer si cumplen con los requerimientos y si reciben la capacitación adecuada para el optimizar su desempeño laboral.	1 día	
3. Determinar si las instalaciones de la farmacia de consulta externa cumplen con los requerimientos como tamaño, ubicación, seguridad, y estado de conservación	1 día	
4. Revisar si los registros de producción diaria sean llenados correctamente	1 día	
5. Revisar el plan de capacitación	2 días	
6. Analizar los registros de la farmacia de consulta externa	2 días	
7. Determinar si los formatos de registro de los procesos están actualizados	2 días	
8. Analizar las recetas entregadas y recibidas	2 días	

Tabla No. 21

Administración de Sistemas de Gestión de Calidad

OBJETIVOS	TIEMPO (DÍAS)	
	ESTIMADO	UTILIZADO
1. Verificar si el proceso de administración de sistema de gestión de calidad efectúa la evaluación de los procesos	2 días	
2. Determinar si existe un adecuado control de los registros.	1 día	
3. Determinar si se efectúan las acciones correctivas y preventivas establecidas dentro de las auditorías anteriores	1 día	
4. Verificar si contienen las firmas de levantamientos de las acciones correctivas por el administrador del sistema de gestión de calidad	2 días	

6.7.5.4.10. Evaluación

Las auditorías de la calidad se realizarán anualmente y se evaluará además la efectividad de las medidas correctivas recomendadas en auditorías anteriores.

6.7.5.5. Satisfacción del usuario externo de la Farmacia de Consulta Externa del Hospital IESS Ambato.

Para mejorar la calidad de los servicios que presta una organización se emplea un cuestionario para evaluar la calidad de servicio que consta de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

De esta forma, el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio permite disponer de puntuaciones sobre percepción y expectativas respecto a cada característica del servicio evaluada. La diferencia entre percepción y expectativas indicará los déficits de calidad cuando la puntuación de expectativas supere a la de percepción.



Figura No. 16 Satisfacción
Fuente: Pérez, J. 1994

Para identificar la satisfacción del usuario externo por dimensiones de la calidad, entre el promedio de las expectativas y percepciones, de cada uno de los ítems del cuestionario.

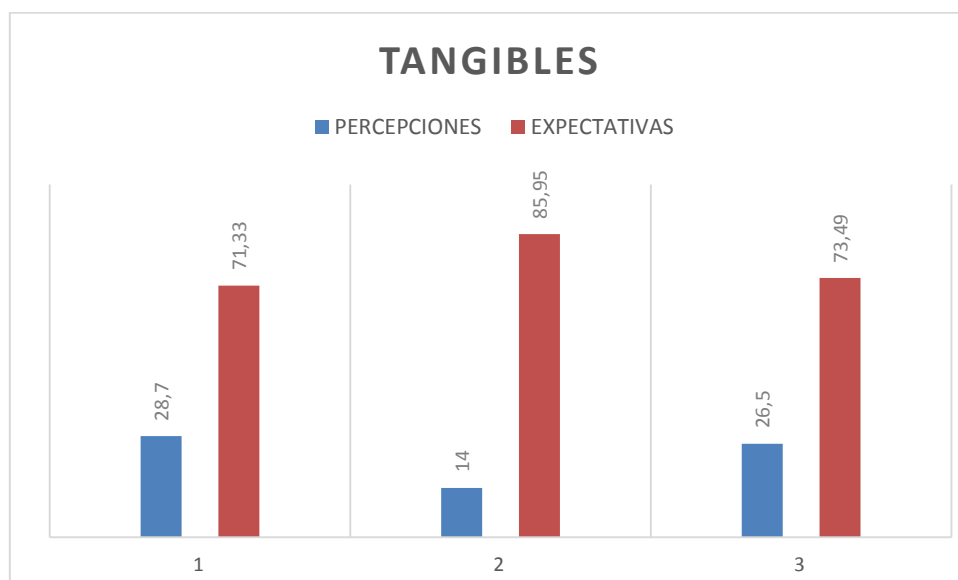


Gráfico No. 14 Medición de la satisfacción del usuario externo por el elemento tangible en el Hospital IESS Ambato.

Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico N° 14 demuestra los elementos tangibles de que desarrolló en la encuesta dando como resultado que el aspecto físico, la limpieza de las instalaciones y la señalética para su identificación tiene un alto porcentaje de insatisfacción por parte de los usuarios externos, por lo se toma como referencia para dar soluciones a estos problemas.

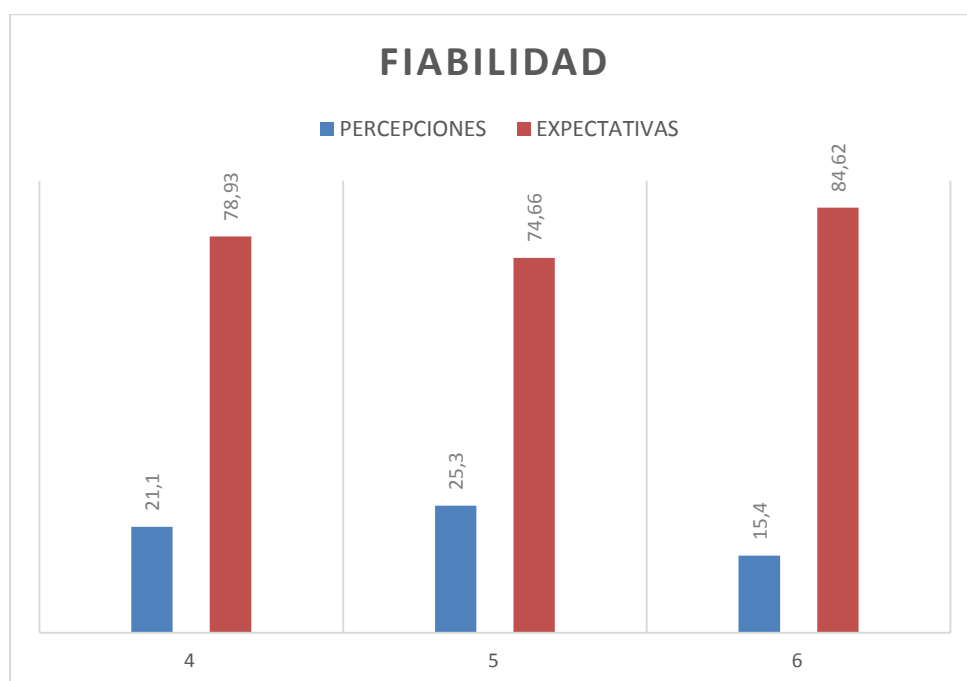


Gráfico No. 15 Medición de la satisfacción del usuario externo por el elemento fiabilidad en el Hospital IESS Ambato.

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar la gráfica se genera un resultado de insatisfacción por parte de los usuarios externos, puesto que en los temas de fiabilidad como el personal de farmacia se interese sobre su problema de salud, la atención se realice de acuerdo al orden de llegada y la entrega de medicamentos sea sin equivocaciones, los usuarios esperan una atención oportuna, eficaz y de calidad y así tener una buena imagen del hospital.

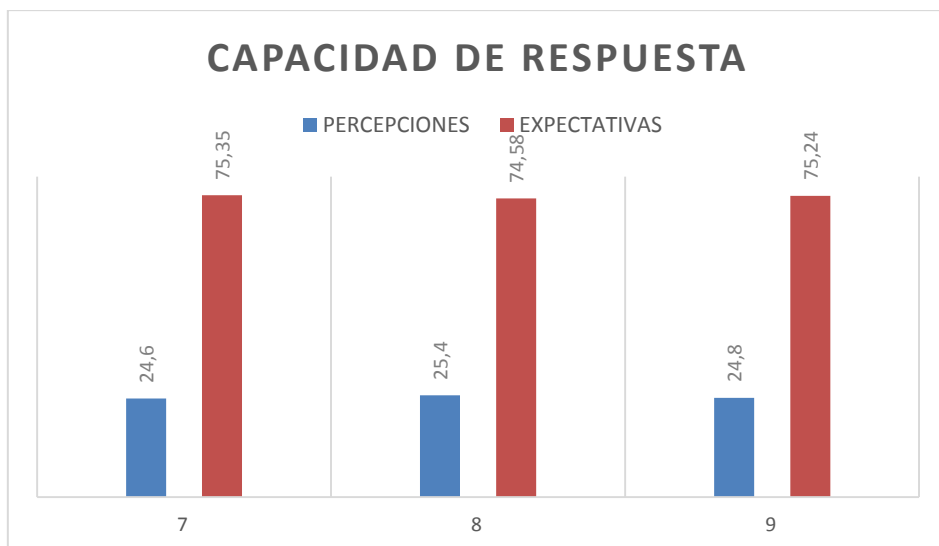


Gráfico No. 16 Medición de la satisfacción del usuario externo por el elemento capacidad de respuesta en el Hospital IESS Ambato.

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la gráfica N° 16 se valoró la actitud del personal dando como resultado de 75.35% lo que se refiere al tiempo de entrega de los medicamentos, la disposición del personal en atender a los usuarios y si hay cortesía entre el personal y usuario. Lo que se demuestra una gran irregularidad en el trabajo mostrado por el personal hacia el usuario, ya que se debe proyectar una fácil accesibilidad y seguridad para que el usuario sienta la confianza de preguntar las dudas que tengan.

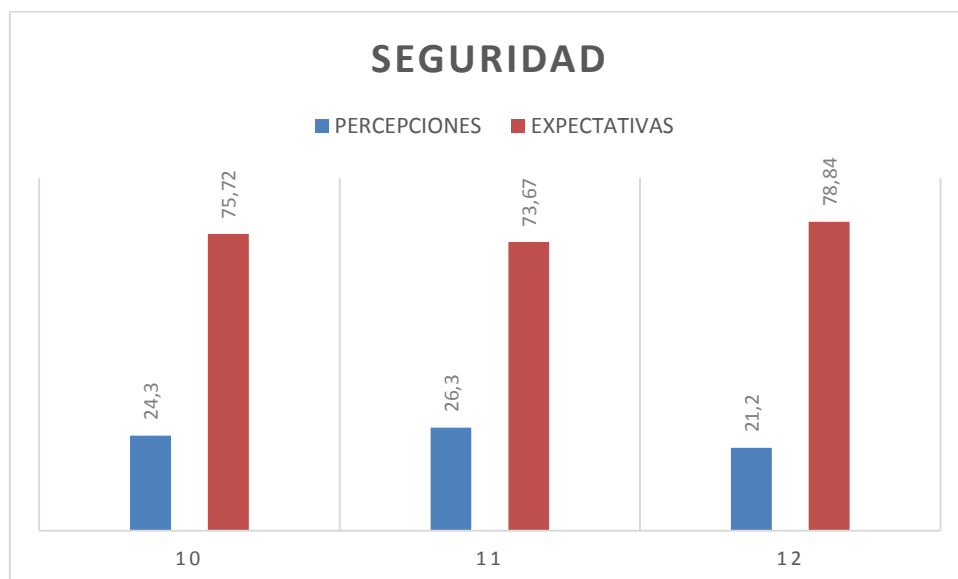


Gráfico No. 17 Medición de la satisfacción del usuario externo por el elemento seguridad en el Hospital IESS Ambato.

Fuente: Elaboración propia.

La representación gráfica N° 17 muestra la insatisfacción debido a que la seguridad es la carta de presentación de la dependencia hacia el usuario, ya que a través de un correcto funcionamiento garantizan la calidad de actividades desempeñadas por el personal y así evitar errores de dispensación, distribución y entrega de los medicamentos.

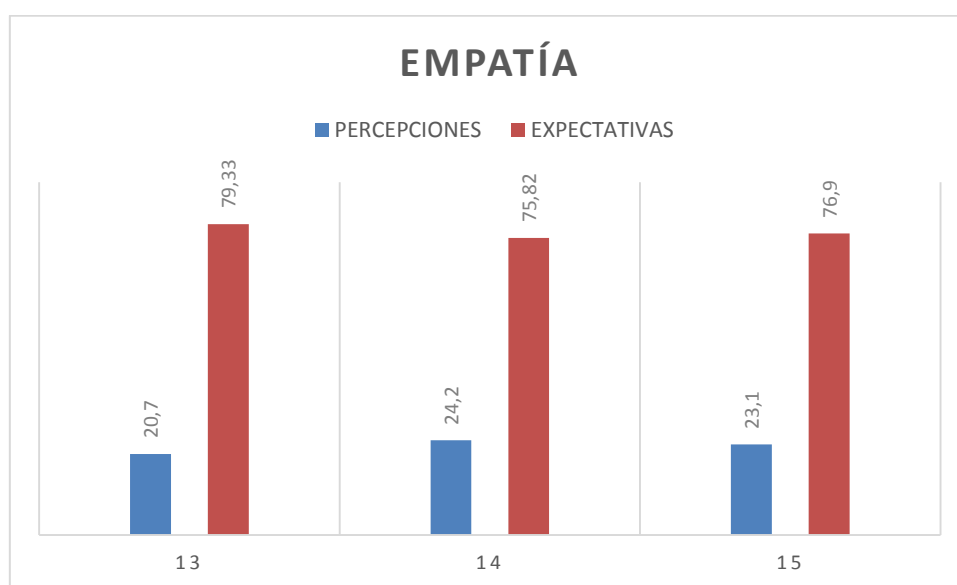


Gráfico No. 18 Medición de la satisfacción del usuario externo por el elemento empatía en el Hospital IESS Ambato.

Fuente: Elaboración propia.

La gráfica N° 18 muestra resultados en base a la atención que brinda el personal, pues debe considerar la empatía como punto focal, es decir ponerse en lugar del usuario, y considerar el trato que les gustaría recibir, sabiendo que la satisfacción de los usuarios es la finalidad u objetivo principal de toda la institución.

6.7.5.6 Indicadores para la satisfacción de los usuarios.

- **Calidad**

$$Calidad = \frac{\text{Número de atenciones satisfactorias}}{\text{Número de atenciones}}$$

- **Eficiencia del personal**

$$\textit{Eficiencia del personal} = \frac{\textit{Atenciones realizadas}}{\textit{Horas hombre trabajadas}}$$

- **Volumen de quejas y sugerencias**

$$\textit{Volumen de quejas y sugerencias} = \frac{\textit{Número de quejas y sugerencias}}{\textit{Horas hombre trabajadas}}$$

- **Porcentaje de quejas y sugerencias**

$$\% \textit{Órdenes producción en reproceso} = \frac{\textit{Número de quejas y sugerencias}}{\textit{Número de atenciones}} * 100$$

- **Servicio – Calidad del servicio**

Implementar un buzón y hojas de sugerencias ya que estas permitirán a los usuarios de la dependencia de Farmacia de Consulta Externa, expresar sus opiniones e inquietudes o quejas que tengan sobre el servicio que presta esta.

BUZÓN DE SUGERENCIAS PARA LA FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA

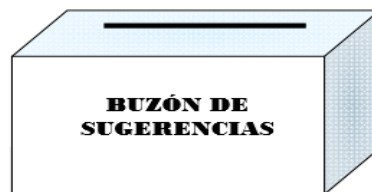


Figura No. 17 Buzón de Sugerencias

- **Porcentaje de Cumplimiento de estrategias implementadas**

% *de cumplimiento de estrategias implementadas*

$$= \frac{\text{Estrategias implementadas}}{\text{Estrategias propuestas}} * 100$$

BIBLIOGRAFIA

- Alet, J. (2001). *Marketing Relacional* (2da ed.). Ediciones Gestión 2000. ISBN: 9788480884938.
- Álvarez, J. Álvarez, I & Bullón, J. (2006). *Introducción a la Calidad. Aproximación a los Sistemas de Gestión y Herramientas de Calidad*. España. Ideaspropias Editorial. ISBN: 978-84-96578-24-1.
- Álvarez, J. Fraiz, J & Del Rio, M. (2012). Grado de utilización de las herramientas de calidad en el sector de alojamiento turístico español. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. 10, 495-510. ISSN: 1695-7121.
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Chihuahua, México: Eumed.net. ISBN-10:84-690-1999-6.
- Canderno, J. (2014). *Sistema de Gestión de la Calidad*. Para el Emprendedor y los Pequeños y Medianos Empresarios. Editorial Edicon. ISBN: 9789876602143.
- Calderón, J & De los Godos, L. (2010). *La Investigación Científica para la Tesis de Postgrado*. Carolina del norte: Estados Unidos. Editorial Lulu International. ISBN: 978-0-557-95081-2.
- Cobo, J. & Herreros, J. (2014). *Indicadores de calidad de las organizaciones sanitarias*. México. Ediciones Díaz de Santos. ISBN: 978-84-9969-8465.
- Cortés, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de investigación*. Campeche, México: Universidad Autónoma del Carmen. ISBN: 968-6624-87-2.
- Crowther, W. (1993). *Manual de investigación – acción para la evaluación científica en el ámbito administrativo*. Australia. Editorial Universidad Estatal a Distancia. ISBN: 9977646791.
- De Los Ríos Castillo, Lauro, J. Ávila, R & Luzeldy, T. (2004). Algunas consideraciones en el Análisis del Concepto: *Satisfacción del Paciente*. *Investigación y Educación en Enfermería*, Medellín: Colombia. XXIII, (2). 128-137. ISSN: 0120-5307.
- Domínguez, H. (2006). *El Servicio Invisible fundamento de un buen Servicio al Cliente*. Ecoe Ediciones. ISBN: 9789586484268.
- Ferguson, M., García, M., & Bornay, M. (2002). Modelos de Implantación de los Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad: *El Medio ambiente y la*

- Seguridad. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.* 8, 97-118. ISSN: 1135-2523.
- Gabín, M. (2004). *Gestión Comercial y Servicio de Atención al Cliente.* Madrid, España: S.A. Ediciones Paraninfo. ISBN: 9788497322652.
- Galeano, M. (2004). *Diseño de Proyectos en la Investigación Cualitativa.* Medellín, Colombia: Fondo Editorial Universidad. ISBN: 958-8173-78-7.
- Gennaro, A. (2003). *Remington Farmacia.* Buenos Aires, Argentina: Editorial Médica Panamericana S.A. ISBN: 950-06-1866-4.
- Gilbert, D. (2007). *Las Aplicaciones del Marketing mix.* El Turismo teoría y práctica. España: Pearson Education Limited. ISBN: 9788487189708.
- Gómez, J. (2010). *Calidad Total y Recursos Humanos.* Universidad Católica de Salta. ISBN: 978-84-15547-68-6.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica.* Argentina. Editorial Brujas. ISBN: 987-591-026-0.
- Grande, E. (2005). *Marketing de los Servicios.* México: ESIC Editorial. ISBN: 9788473563970.
- Granda, G. (2014). *Plan Funcional del Hospital del IESS Ambato.* Coordinación General de Planificación. Ambato: Ecuador.
- Hernández, C. (2009). *Calidad en el Servicio.* México: Editorial Trillas. ISBN: 978-6-07-1702661.
- IESS. (2013). *Revista avanzamos seguros.*
- IESS. (2014). *Departamento de estadística.*
- IESS. (2006). *Consejo directivo. Resolución No. C-D.132.*
- James, P. (1997). *Gestión de la Calidad Total.* Madrid, España: Editorial Prentice Hall. ISBN: 9788483220122.
- Juran, J. Gryna, F. & Bingham, R. (2005). *Manual de Control de la Calidad.* (2da ed.) Barcelona: España. Editorial Reverté, S.A. ISBN: 9788429126525.
- Laman, S. Burns, E. & Lynn, K. (2007). *Asq. Certification Board Puts Quality Tool To Work.* Quality Progress. IBSN: 978-1-61977-945-7.
- Lamb, C. (1998). *Marketing.* Mexico: Internacional Thomson Leanig. ISBN: 9789687529448.

- López, F. (2009). *El Sistema de Gestión Integrado*. Bogotá, Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación INCOTEC. ISBN 10: 9589383769.
- Lovelock, C. (2004). *Marketing de Servicios*. México. Addison-wesley. ISBN: 9786073229326.
- Ministerio de Salud Pública. (2013). *Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos*. 9na revisión.
- Mira, J. (1992). *La Satisfacción del Paciente*. Psicología de la Salud. ISBN: 8493657751.
- Montaño, L. (2009). *Guía Práctica de Normas para Implementar en la Empresa*. Fundación Tekniker. ISBN: 3565-08.
- Muñoz, C. (1998). *Cómo Elaborar y Asesorar una Investigación de Tesis*. México. Prentice Hall Hispanoamericana S.A. ISBN: 970-17-0139-9.
- Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la Investigación*. (2da ed.). México. Editorial Limusa. ISBN: 968-18-5517-8.
- Nava, V. (2005). *¿Qué es la Calidad?: Conceptos, Gurús y Modelos Fundamentales*. Carbellido, México: Editorial Limusa. ISBN: 968-18-6579-0.
- Ortega, M. & Suárez, M. (2009). *Manual de Evaluación de la Calidad de Servicio de Enfermería. Estrategias para su Aplicación*. Madrid, España: Editorial Médica Panamericana. ISBN13:9786077743026.
- Pardinas, F. (2005). *Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires, Argentina: Siglo XXI Editores Argentina S.A. ISBN: 968-23-1577-8.
- Pérez, A. Reyes, L. & Peña, I. (2008). *La Evaluación de la Satisfacción en Salud. Un Reto a la Calidad*. Habana: Cuba. Editorial Universitaria. ISBN: 978-0-8213-8681-1.
- Pérez, J. (1994). *Gestión de la Calidad Empresarial. Calidad en los servicios y Atención al Cliente Calidad Total*. Madrid, España: ESIC Editorial. ISBN: 84-7356-102-3.
- Pérez, V. (2006). *Calidad Total en la Atención al Cliente*. Madrid, España: Ideaspropias Editorial. ISBN: 978-84-9839-068-1.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Zona de la Cultura. ISBN: 968-5748-66-7.

- Rojas, J. (2010). *Gestión por Procesos y Atención del Usuario en los Establecimientos del Sistema Nacional de Salud*. Bolivia, La Paz: Reimpresa. ISBN: 9788469061961.
- Ruiz, J. (2012). *Teoría y Práctica de la Investigación Cualitativa*. Colombia. Deusto Digital. ISBN: 978-84-9830-409-1.
- Saavedra, M. (2001). *Elaboración de Tesis Profesionales*. México. Editorial Pax México. ISBN: 968-860-586-0.
- Server, K. (2007). *The power of Process Orientation*, Quality Progress. ISBN-10: 1574443275.
- Soriano, A. (2014). *Diseño y Validación de Instrumentos de Medición*. México. Editorial Universidad Don Bosco. 5, 45-60. ISSN: 1996-1642.
- Scheaffer, R, Mendenhall, W & Lyman, R. (2007). *Elementos del Muestreo*. (6ta ed.). Madrid, España: Thomson Editores. ISBN: 84-9732-493-5.
- Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica. Incluye Evaluación y Administración de Proyectos de Investigación*. (4ta ed.). México D.F. Grupo Noriega Editores. ISBN: 968-18-5872-7.
- Tari, J. (2000). *Calidad Total*. Fuente de Ventaja competitiva. Madrid, España: Editorial Publicaciones Universidad de Alicante. ISBN 84-7908-522-3.
- Thompson, I. (2007), *Satisfacción y Calidad*. Bogotá. 8, 11-15. ISSN: 1657-7027.
- Torres, V. (2009). *Calidad Total en la Atención al Cliente*. Ideaspropias. ISBN: 978-84-9839-068-1.
- Udaondo, M. (1992). *Gestión de Calidad*. Madrid, España: Edigrafos S.A. ISBN: 84-7978-013-4.
- Vera, J. & Trujillo, A. (2009). *El Papel de la Calidad del Servicio del Restaurante como Antecedente de la Lealtad del Cliente*. 30, 16-30. ISSN: 0716-1921.
- Yuni, J. & Urbano, C. (2006). *Técnicas para Investigar y Formular Proyectos de Investigación*. (2da ed.). Argentina. Editorial Brujas. ISBN: 987-591-020-1.

LINKOGRAFÍA

Asamblea Nacional. (2012). *Constitución del Ecuador*. Recuperado el 12 de 03 de 2015, recuperado de:

http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

Bethencourt, M. Díaz, F. González, O, & Sánchez, J. (2005). *La medición de la calidad de los servicios prestados por los destinos turísticos: el caso de las islas de La Palma*. Revista Pasos, Turismo y Patrimonio Cultural, 2, 255 –237. Recuperado de: <http://www.pasosonline.org/Publicados/7309special/PASOS18.pdf#page=47>

IESS. (2016.). *Manual de procesos para la gestión farmacéutica*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/7229101/MANUAL+DE+GESTION+FARMACEUTICA.pdf>

ISO 9001 2008. (2008). *Sistema de Gestión de la Calidad*. Recuperado el 18 de 03 de 2015, de

http://www.iesc.gov.ar/iesc/Include/documents/iso9001/ISO9001_2008.pdf

Organización Mundial de la Salud. (s.f.). Recuperado el 2015 de 05 de 18, de

<http://www.who.int/healthsystems/strategy/es/>

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, S. (24 de 06 de 2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. Recuperado el 18 de 03 de 2015, de <http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>

Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2014). *Ojbetivos del Milenium*. Recuperado el 2015 de 03 de 18, de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/11/Objetivos-del-Milenio-Balance-2013.pdf>

Vargas, D. (2013). *Estudio de Satisfacción del usuario externo e interno*. Colegio de Posgrados. Universidad San Francisco de Quito. Recuperado el 2015 de 03 de 20, de <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/2189>

ANEXOS

Anexo No. 1: Encuesta a Clientes Externos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN DIRECCIÓN DE POSGRADO



Reciba un cordial y atento saludo de Marcia Salazar, maestrante en Gerencia de Institución de Salud Cohorte II de la Universidad Técnica de Ambato

Objetivo: La siguiente entrevista tiene por objeto determinar la calidad percibida por el usuario externo en el servicio de Farmacia y su incidencia en la imagen Institucional del Hospital del IESS.

Nota: Le solicitamos responder con absoluta honestidad ya que de eso dependerá la consecución de la meta propuesta en el presente trabajo de investigación. Conteste marcando con una X la respuesta que usted determine pertinente.

ATENCIÓN-SATISFACCIÓN

Relaciones interpersonales

1. ¿Cómo fue la atención ofrecida por el personal de farmacia?

	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Satisfacción	1	2	3	4	5
atención al cliente					
Atención recibidas a las peticiones realizadas					
La atención recibida en la presente farmacia en comparación con otras farmacias es					

Tiempo

2. ¿Considera usted que el tiempo de espera y de despacho de medicamentos es el adecuado?

	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Satisfacción	1	2	3	4	5
Agilidad en Atención					
Horario de atención adecuado					
Despacho de los medicamentos					

Dotación de Medicamentos

3. ¿Cree usted que la farmacia cuenta con los medicamentos que se requieren?

	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Satisfacción	1	2	3	4	5
Dotación adecuada de medicamentos					
Frecuencia de falta de medicamentos					

4. ¿Considera que el personal que labora en farmacia tienen una adecuada capacitación?

Personal

	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Satisfacción	1	2	3	4	5
Capacitación					
Organización en el desempeño de tareas					
Número de personal					

Instalaciones

5. ¿Considera que las instalaciones de la farmacia son las adecuadas?

	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Satisfacción	1	2	3	4	5
Estado de las instalaciones					
Tamaño Adecuado					
Distribución adecuada de los medicamentos					
Ubicación de la farmacia					

GESTIÓN DE PROCESOS

Gestión de Procesos

6. ¿Considera usted que es fácilmente identificable la farmacia dentro del hospital ?

	Nada Import.	Poco import.	Relativ. Import.	Import.	Muy Import.
Imagen Institucional	1	2	3	4	5
Importancia de Gestión Adecuada de Procesos					

CALIDAD-IMAGEN INSTITUCIONAL

Atención

7. ¿Qué importancia le da usted a la atención del cliente para sentirse satisfecho?

	Nada Import.	Poco import.	Relativ. Import.	Import.	Muy Import.
Imagen Institucional	1	2	3	4	5
Buena atención al cliente					
Atención inmediata a las peticiones de los usuarios					

Tiempo

8. ¿Considera importante el tiempo de espera y despacho de los medicamentos en farmacia?

	Nada Import.	Poco import.	Relativ. Import.	Import.	Muy Import.
Imagen Institucional	1	2	3	4	5
Tiempo de espera					
Agilidad en el despacho					
Horario de atención extendido					

Dotación de Medicamentos

9. ¿Qué importancia le da a la dotación de medicamentos en la farmacia?

	Nada Import.	Poco import.	Relativ. Import.	Import.	Muy Import.
Imagen Institucional	1	2	3	4	5
Medicamentos en Stock					
Medicamentos que no estén caducados					

Capacitación

10. ¿Considera usted importante que la capacitación es un factor determinante para la calidad del servicio?

	Nada Import.	Poco import.	Relativ. Import.	Import.	Muy Import.
Imagen Institucional	1	2	3	4	5
Capacitación constante					
Desempeño de tareas organizadas					

Instalaciones

11. ¿Consideras que la adecuada calidad de atención depende también de las adecuadas instalaciones con las que cuenta la farmacia?

	Nada Import.	Poco import.	Relativ. Import.	Import.	Muy Import.
Imagen Institucional	1	2	3	4	5
Continuo Mantenimiento de instalaciones					
Adecuada distribución de medicamentos					
Señalética adecuada de la ubicación de la farmacia					

GESTIÓN DE PROCESOS

12. ¿Considera usted que es importante que exista una adecuada gestión de procesos para mejorar la atención de la farmacia?

	Nada Import.	Poco import.	Relativ. Import.	Import.	Muy Import.
Imagen Institucional	1	2	3	4	5
Importancia de Gestión de Procesos					

DATOS GENERALES

Edad	
Género	
Instrucción	

LE AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN

Anexo No. 2 Encuesta SERVQUAL

ENCUESTA SERVQUAL

Ponga una X en el número que corresponda a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital IESS Ambato.

1 Sin importancia

2 Poco importante

3 Importante

4 Muy importante

5 Indispensable

N ^a	ASPECTO VALORADO	1	2	3	4	5
1	Que la farmacia este limpia, cómoda y acogedora.					
2	Que todos los empleados de la farmacia estén limpios y presentables.					
3	Que la farmacia tenga letreros y carteles adecuados para orientar a los pacientes.					
4	Que el personal de farmacia se interese sobre su problema de salud.					
5	Que la atención se realice de acuerdo al orden de llegada					
6	Que se le entreguen sin equivocación los medicamentos recetados por el médico.					
7	Que sus medicamentos sean entregados sin demora					
8	Que le expliquen con palabras claras la información necesaria sobre sus medicamentos.					
9	Que el personal de farmacia esté dispuesto ayudarle					
10	Que los medicamentos que le entregan en farmacia puedan aliviar las dolencias presentadas.					
11	Que el usuario lleve el medicamento correcto y la cantidad solicitada.					
12	Que el personal de la farmacia esté capacitado sobre medicamentos.					
13	Que el personal de la farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.					
14	Que la farmacia esté disponible en un horario accesible.					
15	Que la explicación sea clara por el personal de farmacia en los medicamentos: horarios de toma, dosis, efectos adversos.					

