TECNOLOGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

"REINGENIERIA DE PROCESOS, IMPACTO EN EL BIENESTAR DE LOS USUARIOS POR LA ATENCIÓN Y SERVICIOS RECIBIDOS EN LA FARMACIA INSTITUCIONAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO A SIGCHOS, CANTÓN SIGCHOS, PARROQUIA SIGCHOS COTOPAXI 2016".

Proyecto de I+D+I previo a la obtención del título de tecnólogo en Administración de Boticas y Farmacias

Autor: Anthony Sebastián López Pacheco

Tutor: Ing. Giovanni Urbina Msc.

Quito, Diciembre 2016

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Anthony Sebastián López Pacheco

1719256792

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, López Pacheco Anthony Sebastián portador de la cédula de ciudadanía signada con el No 171925679-2 de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: *"La cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato";* en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado: "Administrador de Boticas y Farmacias." facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo trascrito.

_____

_____

_____

Quito, a los 23 días del mes Noviembre del año 2016

AGRADECIMIENTO

Principalmente quiero agradecer al Ing. Giovanni Urbina por su tiempo y valiosos aportes durante la elaboración de este proyecto de investigación.

De manera muy especial quiero agradecer al Ing. James Aragón por las indicaciones y consejos entregados en todo momento.

Por último y no menos importante quiero agradecer a quien me guio, instruyo y apoyo hasta el final de todo el proyecto a mi profesora y amiga Tnlga. María Belén Ríos.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi madre quien con eterna paciencia y constancia supo acompañarme y guiarme en esta larga travesía educativa y profesional.

A ti te dedico este trabajo con todo mi amor y aprecio.

GRACIAS TOTALES.

INDICE GENERAL

CONTENIDO

DECLARATORIA ii
AGRADECIMIENTO v
DEDICATORIA vi
INDICE GENERAL vii
INDICE DE TABLAS ix
INDICE DE CUADROS x
INDICE DE GRÁFICOS xi
RESUMEN EJECUTIVO xii
ABSTRACT xiv
CAPÍTULO I 0
1.01. JUSTIFICACIÓN 0
1.02. CONTEXTO 2
1.03 MATRIZ T 4
CAPÍTULO II 8
2.01 MAPEO DE INVOLUCRADOS 8
2.02. Matriz de Análisis de Involucrados 12
CAPÍTULO III 16
3.01. Árbol de Problemas 16
3.02. Árbol de Objetivos 20
CAPÍTULO IV 25
4.01 Matriz de Análisis de Alternativas 25
4.02. Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos 29
4.03. Diagrama de Estrategias 33
4.04. Matriz de Marco Lógico 36
CAPÍTULO V 40
5.01. Antecedentes 40
5.01.01. Reingeniería de procesos 40
5.01.02. Manual de Procesos y Procedimientos 41
5.01.03. Charlas de Capacitación 42
5.02 Descripción 42
5.02.01. Población 42
5.02.02. Muestra 43

5.02.03. Tipos de Investigación 45
5.02.04. Metodología 46
5.03. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta 48
5.03.01 Técnica de la recolección de información 48
5.03.02. Recolección de Información 50
5.04.01 Análisis de las Encuestas 51
5.04.01.01 Tabulación Encuesta a la Población del Cantón Sigchos 51
5.04.01.02 Tabulación Encuesta Interna 66
5.04.02 Análisis Situacional 76
5.04.03 Análisis de la problemática 88
5.05. Formulación de la Propuesta 89
5.06 Reingeniería de Procesos 91
5.06.01 Atención en el Centro de Salud 91
5.06.02 Proceso de Vacunación 93
5.06.03 Proceso de Brigadas 95
5.06.04 Proceso de Abastecimiento 97
CAPÍTULO VI 99
6.01. Recursos 99
6.01.01 Recursos Humanos 99
6.01.02 Recursos Financieros 100
6.01.03 Recursos Tecnológicos 101
6.01.04 Recursos Físicos 101
6.02 Presupuesto 102
6.03 Cronograma 104
CAPÍTULO VII 106
7.01 Conclusiones 106
7.02 Recomendaciones 108
ANEXOS 109
Anexo N°1: 110
Anexo N°2 112
Anexo N° 3 114
REFERENCIAS 118

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Evaluación del Trato al Usuario 51
Tabla N° 2 Evaluación Administrativa 57
Tabla N° 3 Evaluación de la Atención Farmacéutica 62
Tabla N° 4 Pregunta N° 1 66
Tabla N° 5 Pregunta N° 2 68
Tabla N° 6 Pregunta N° 3 70
Tabla N° 7 Pregunta N° 4 72
Tabla N° 8 Pregunta N° 5 74

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 MATRIZ T 5
Cuadro 2 MAPEO DE INVOLUCRADOS 9
Cuadro 3 MATRÍZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS 13
Cuadro 4 ÁRBOL DE PROBLEMAS 17
Cuadro 5 ÁRBOL DE OBJETIVOS 22
Cuadro 6 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS 26
Cuadro 7 ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS 28
Cuadro 8 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS 30
Cuadro 9 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS 34
Cuadro 10 MATRIZ DE MARCO LÓGICO 37
Cuadro N° 11 Presupuesto 103
Cuadro N° 12 Cronograma de Actividades 105

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1 Tiempo de espera para la Atención 52
Gráfico N° 2 Tiempo de entrega del Fármaco 53
Gráfico N° 3 Calidez humana en el trato 54
Gráfico N° 4 Cordialidad en todo el proceso 55
Gráfico N° 5 Evaluación del Trato al Usuario 56
Gráfico N° 6 Percepción de capacidad profesional 58
Gráfico N° 7 Grado en el que regresaría a la farmacia 59
Gráfico N° 8 Percepción en el servicio brindado 60
Gráfico N° 9 Evaluación Administrativa 61
Gráfico N° 10 Rapidez de Atención 63
Gráfico N° 11 Explicación de la receta 64
Gráfico N° 12 Evaluación Administrativa 65
Gráfico N° 13 Pregunta N°1 66
Gráfico N° 14 Pregunta N°2 68
Gráfico N° 15 Pregunta N° 3 70
Gráfico N° 16 Pregunta N° 4 72
Gráfico N° 17 Pregunta N° 5 74
Gráfico N° 18 Diagrama Interdisciplinario. 79
Gráfico N° 19 Proceso de Vacunación 82
Gráfico N° 20 Proceso de Abastecimiento 84
Gráfico N° 21 Proceso de Brigadas 86
Gráfico N° 22 Atención en el Centro de Salud 91
Gráfico N° 23 Proceso de Vacunación 93
Gráfico N° 24 Proceso de Brigadas 95
Gráfico N° 25 Proceso de Abastecimiento 97

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como propósito realizar el reconocimiento de la situación actual de la Farmacia del Centro de Salud tipo "A" Sigchos en los diferentes procesos que gestiona día a día, adicional a esto se tomarán en cuenta sus procesos tanto operativos como administrativos.

Dentro de la gestión operativa de un establecimiento farmacéutico es importante recalcar el proceso de atención y servicio al usuario, parte fundamental de esta investigación.

Para lograr un avance en cuanto a la atención es necesario implementar acciones orientadas al mejoramiento de la calidad de los procesos establecidos. Tras la ejecución de hábitos adecuados de atención y servicio, se generará una mejora constante esta garantizará mayor satisfacción por parte de los clientes.

El siguiente diagnóstico situacional es realizado con el fin de crear un enfoque sistémico de la salud pública para prevenir y controlar procesos y procedimientos a través del monitoreo y mejoramiento de sus actividades correspondientes, por parte de los entes involucrados con la finalidad de obtener resultados favorables para el establecimiento y sus clientes tanto externos como internos.

Para el sector salud el reto fundamental es incorporar de manera correcta el enfoque sistémico en el modelo de atención y gestión, y que los procesos establecidos y los sugeridos sean complementarios.

De tal manera resulta justificado e importante el trabajo de los profesionales de la salud, dando a conocer que significa y como realizar diversas actividades y procesos para mejorar la atención a la comunidad.

Con esto se denota la importancia de ejecutar procesos que optimicen los recursos de cualquier institución, siendo la mejor y más adecuada herramienta una Reingeniería de Procesos, orientada específicamente a las áreas de: atención y servicio al usuario, abastecimiento, brigadas y vacunación; dado que la mayor cantidad de falencias se desarrollan en sus actividades internas.

ABSTRACT

The present investigation has as intention realize the recognition of the current situation of the Drugstore of the Center of Health type "A" Sigchos in the different processes that it manages day after day, additional to this his processes will be born in mind so much operative as administrative officers.

Inside the operative management of a pharmaceutical establishment it is important to stress the process of attention and service to the user, fundamental part of this investigation.

To achieve an advance as for the attention is necessary to implement actions orientated to the improvement of the quality of the established processes. After the execution of suitable habits of attention and service, there will be generated a constant this improvement will guarantee major satisfaction on the part of the clients.

The following situational diagnosis is realized in order to create a systemic approach of the public health to anticipate and to control processes and procedures across the monitoring and improvement of his corresponding activities, on the part of the entities involved with the purpose of obtaining favorable results for the establishment and his clients so much external as boarders.

For the sector health the fundamental challenge is to incorporate in a correct way the systemic approach in the model of attention and management, and that the established processes and the suggested ones are complementary.

Of such a way it turns out to be well-taken and important the work of the professionals of the health, announcing that it means and as diverse activities and processes realize to improve the attention to the community.

With this there is denoted the importance of executing processes that optimize the resources of any institution, being the best and most suitable tool a Process reengineering, orientated specifically to the areas of: attention and service to the user, supply, brigades and vaccination; provided that the major quantity of failings they develop in his internal activities.

CAPÍTULO I

1.01.JUSTIFICACIÓN

El Sistema Nacional de Salud es el conjunto de organizaciones públicas, privadas y autofinanciadas que tienen como objetivo velar por la calidad de salud de los ecuatorianos. Si bien es cierto la inversión en el área de salud en los últimos años ha sido considerable, la preparación académica del recurso humano se sigue considerando deficiente, específicamente aquellos que están orientados a prestar sus servicios en el área de farmacias. La preparación en el campo de procesos, tanto internos como externos debe considerarse un requisito obligatorio para ejercer las actividades al interior de establecimientos farmacéuticos. Como es de conocimiento general, una farmacia cuenta con procesos administrativos (aprovisionamiento, adquisición, almacenamiento y distribución, control de inventarios: orientados al fármaco) y procesos operativos (recepción, perchado, dispensación y expendio, facturación: orientados al usuario); todos estos deben ejecutarse de manera efectiva y eficiente con la finalidad de evitar cuellos de botella que impidan el normal desarrollo de las actividades farmacéuticas.

La mayoría de establecimientos que pertenecen al primer nivel de atención de salud presentan este tipo de dificultad, tal es el caso del Centro de Salud Tipo A ubicado en el Cantón Sigchos perteneciente al Estado; donde claramente se evidencia la inadecuada ejecución de los procesos operativos específicamente el de atención y servicio al cliente; mismo que es ejecutado por las licenciadas en enfermería quienes únicamente cumplen con las instrucciones brindadas por la responsable de farmacia.

Para contrarrestar esta problemática se ha decidido implementar una reingeniería de procesos y un manual en la farmacia institucional del Centro de Salud Tipo A ubicado en el Cantón Sigchos, con el firme objetivo de mejorar el sistema de atención al usuario satisfaciendo de manera oportuna todas sus necesidades.

1.02.CONTEXTO

Se considera a la reingeniería como el rediseño estructural de los procesos de una organización, con el fin de buscar la mejora en los mismos de una manera organizada y estructurada. Dicha secuencia de procesos se plantea en instituciones de diversa índole, siendo su primer paso la gestión de un plan piloto, para posteriormente hacer una adecuada ejecución en un lapso de tiempo no menor a tres años.

Al tratar la temática de reingeniería de procesos en instituciones de salud se verifican grandes inconvenientes, debido a la falta de profesionales que se hagan cargo de esta tarea; ya que además de conocer del área de procesos, resulta necesario saber con seguridad las normativas y leyes sanitarias a rediseñar.

Tal como lo menciona, R. Govindarajan, et, al. (2013) Las farmacias hospitalarias tienen dos papeles claves en la gestión eficaz y eficiente de la asistencia sanitaria: por un lado, su papel de apoyo adecuado a los médicos y enfermeros garantizaría la seguridad y la calidad asistencial, minimizando los errores de medicación; por otro lado, su adecuada gestión de los medicamentos es esencial para controlar los costes farmacológicos y asegurar la sostenibilidad del sistema sanitario.

La identificación, control y mejora de los procesos hospitalarios permite mayor coordinación entre los diferentes niveles asistenciales y consigue aumentar la seguridad y la calidad de la atención prestada a los pacientes.

Al tratar la temática de procesos operativos es necesario recalcar que son aquellos que están orientados a la satisfacción del cliente, entre estos se tiene: Recepción, Perchado, Dispensación – Expendio y Facturación. El Sistema Nacional de Salud del Ecuador; si bien ha mejorado en ciertos aspectos, tiene como falencia principal la parte operativa de sus farmacias institucionales, debido a que el personal operativo de dichos establecimientos posee nulo conocimiento respecto a procesos internos, lo que genera hasta cierto nivel cuellos de botella que impiden el normal desenvolvimiento de las actividades diarias.

Este es el caso del Centro de Salud Tipo A ubicado en el Cantón Sigchos, donde se evidencia que el personal propio de la institución no posee un protocolo adecuado para manejar los procesos operativos, generando descontento en los pacientes que hacen uso de este servicio, e internamente generando inconvenientes de magnitud considerable; ya que como es de conocimiento general al final de cada período se deben presentar evidencias procesales en las auditorías internas.

1.03 MATRIZ T

Según Ríos, B. (2014). El problema central de una investigación representa y describe una situación o estado negativo de la realidad que afecta a un determinado grupo de población dentro de un área geográfica específica, éste se caracteriza porque muestra los efectos directos e indirectos sobre el entorno en el que se presenta.

La problemática central que se encontró en el presente proyecto es: La inconformidad en los usuarios de la farmacia Institucional del Centro de Salud Tipo "A" Sigchos debido a una inadecuada atención y servicio recibidos por parte del recurso humano encargado de esta actividad.

Como siguiente paso en la relación del proyecto se procede a construir la matriz T. Herramienta que nos sirve para medir las fuerzas Restrictivas y Fuerzas Impulsadoras; gracias a esto podemos obtener ideas para la posible solución al problema antes mencionado.

CUADRO N° 1

Cuadro 1 MATRIZ T

(Problemática Agravada) **Sanciones escritas, verbales y monetarias para el personal del Centro de Salud Tipo A Sigchos.**	(Problema Central) **Inconformidad en los usuarios de la farmacia Institucional del Centro de Salud Tipo A Sigchos debido a una inadecuada atención y servicio recibidos.**				(Problemática Resuelta) **Seguimiento y cumplimiento del adecuado proceso de atención y servicio al usuario por parte del personal encargado.**
Fuerzas Impulsoras	**I**	**PC**	**I**	**PC**	**Fuerzas Restrictivas**
Fiscalización semestral por parte del MSP para verificar el cumplimiento de procesos internos.	4	2	4	3	Carencia de un control interno por parte de la jefa de farmacia.
Presencia constante de la jefa de farmacia.	4	4	5	5	Personal no capacitado en el Área de Farmacia.
Ejecución empírica del proceso de servicio y atención al cliente.	5	5	5	4	Inadecuada aplicación del proceso de atención al cliente establecido por el MSP.
Existencia de un buzón de quejas y sugerencias	3	5	5	5	Quejas constantes de los clientes por la actitud errónea por parte del personal de farmacia.

Elaborado por: *Anthony Sebastián López Pacheco* *Fuente: De la misma investigación*

ANÁLISIS.-

El Centro de Salud Tipo "A" Sigchos ubicado en el sector con el mismo nombre presenta una problemática generada por la inconformidad de los usuarios basada principalmente en el proceso de atención y servicio al cliente.

Existen varios factores que acrecientan la problemática antes mencionada, tales como la carencia de un control interno en el área de farmacia, presencia de personal no calificado y quejas constantes de los clientes por el servicio recibido. Todos estos aspectos generan que el proceso de atención y servicio al cliente no sea ejecutado de la manera técnica solicitada por el Ministerio de Salud Pública.

Al no brindar una solución adecuada al problema antes mencionado se suscitarían sanciones escritas, verbales y monetarias para el personal del Centro de Salud, aun contando con la presencia constante de la jefa de farmacia, recordatorio esporádicos acerca de la aplicación del proceso de Atención y Servicio al Cliente por parte del Ministerio de Salud Pública.

Tras la evidencia de todos estos acontecimientos y teniendo en cuenta que el cliente merece un servicio de calidad, se ha decidido implementar una Reingeniería de Procesos orientada específicamente al proceso de Atención y Servicio al Cliente con la finalidad de generar un impacto positivo en el bienestar de los mismos.

Para determinar claramente cada uno de los componentes de la Matriz T y para cumplir con el objetivo específico número uno se ha realizado una entrevista y una encuesta que permiten determinar la situación actual del procesos de atención y servicio al usuario en la farmacia institucional del Centro de Salud tipo "A" Sigchos".

CAPÍTULO II

2.01 MAPEO DE INVOLUCRADOS

Realizar el mapeo de involucrados es identificar los actores implicados; tanto directos como indirectos, en la problemática tratada.

En detalle, se puede mencionar que el presente mapeo estará conformado por:

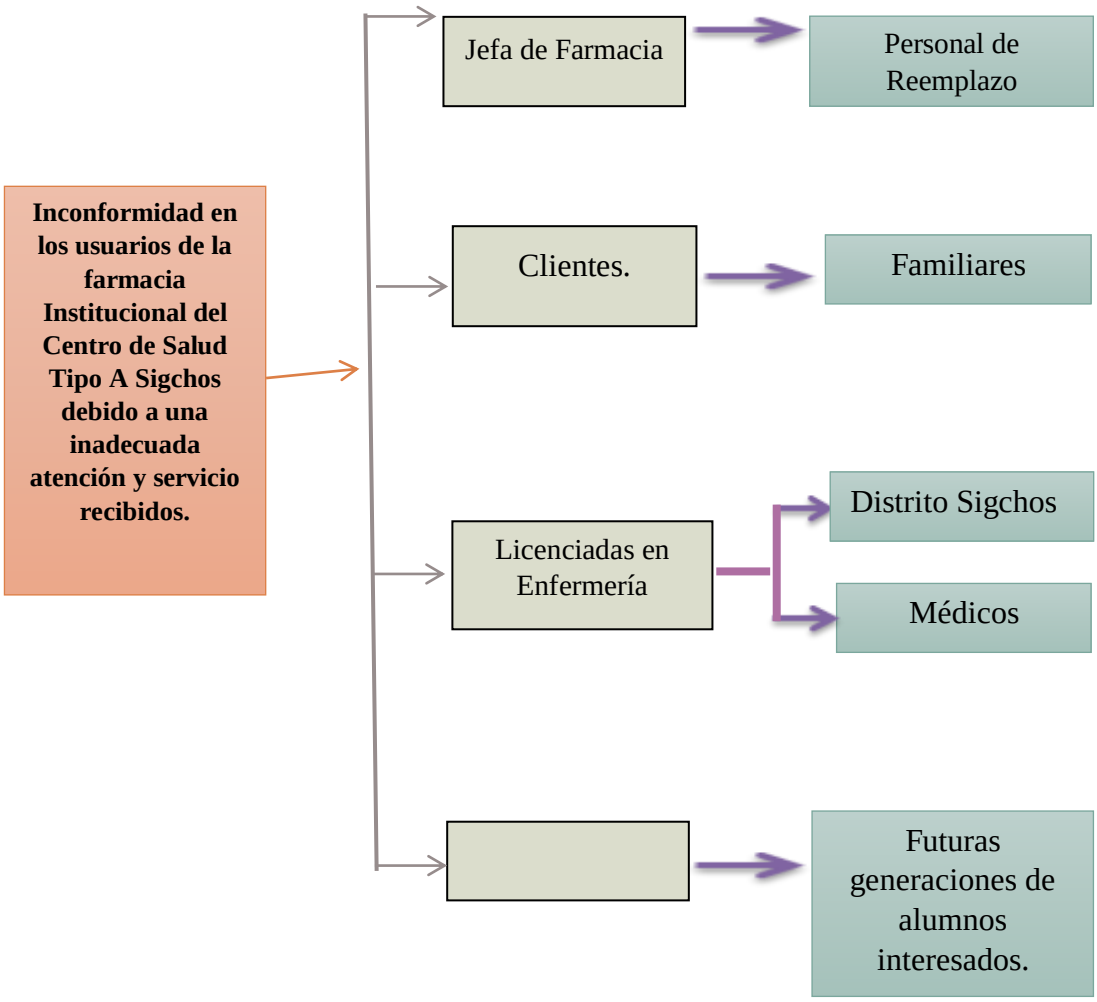
- Beneficiados

a. Directos: Son aquellos actores afectados directamente por el proceso, ya sea de modo positivo o negativo. Ejemplo: Instituciones educativas, empresas, estudiantes, trabajadores.

b. Indirectos: Son aquellos actores que pueden verse afectados y/o influenciar de manera positiva o negativa en el proceso. Juegan un papel intermedio y pueden tener un efecto importante en los resultados del proceso. Estos actores pueden dividirse en organizaciones que financian, implementan, supervisan o defienden. (Robayo, S. 2013)

CUADRO N° 2

Cuadro 2 MAPEO DE INVOLUCRADOS



Elaborado por: *Anthony Sebastián López Pacheco* *Fuente: De la misma investigación*

ANÁLISIS

El presente mapeo de involucrados, es una herramienta de información que por medio de gráficos, determina a los beneficiarios directos e indirectos del presente proyecto.

Existen varios inconvenientes al momento de hablar de procesos en el Área de Farmacias del Centro de Salud Tipo "A" Sigchos, el más evidente es el incumplimiento de procesos de atención y servicio al cliente establecidos por el MSP para este nivel de atención sanitaria.

Tras determinar el problema central de este proyecto se pueden evidenciar los actores principales y secundarios que dan origen al mismo. Entre estos, como involucrados primordiales se tiene a:

- Jefa de Farmacias
- Licenciadas en Enfermería
- Clientes
- Investigador

Y como involucrados secundarios ha:

- Personal de Reemplazo
- Distrito Sigchos
- Médicos del Centro de Salud
- Futuras generaciones de Alumnos Interesados
- Familiares de los Clientes

2.02. Matriz de Análisis de Involucrados

El presente análisis permite determinar a los distintos involucrados y sus percepciones frente a aspectos importantes del entorno como:

- ACUERDOS: Intereses que se ha logrado conciliar y alinear en torno al problema.
- INTERESES SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL: Motivaciones que impulsan las actuaciones del involucrado respecto al problema.
- PROBLEMAS PERCIBIDOS: Situaciones negativas que limitan la capacidad de actuar o intereses del actor respecto al problema.
- CAPACIDADES, RECURSOS Y MANDATOS: Medios, condiciones y habilidades que dispone el actor para apoyar las acciones del proyecto.
- INTERESES SOBRE EL PROYECTO: Expectativas o necesidades insatisfechas relacionadas con el problema que el actor espera que el proyecto responda.
- CONFLICTOS: Intereses contrapuestos que no se logra conciliar en torno al problema.

  (Robayo, S. 2013)

CUADRO N° 3

Cuadro 3 MATRÍZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

Actores Involucrados	Intereses sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos, Mandatos y Capacidades	Intereses sobre el Proyecto	Conflictos Potenciales	Acuerdos
Jefa de Farmacias	Aplicación no técnica del proceso de Atención y Servicio al Cliente	Falta de interés sobre información recibida.	-Normativa M.S.P -Plan Nacional del Buen Vivir	Recibir capacitación y manual para una correcta atención y servicio al cliente	Desinterés y falta de compromiso.	Colaboración durante el desarrollo de la investigación.
Clientes	Búsqueda de un servicio farmacéutico efectivo	Descontento frecuente por el servicio recibido	Plan Nacional del Buen Vivir	Recibir un óptimo servicio farmacéutico.	Desconfianza respecto al proceso de atención y servicio al cliente	Apoyo a las partes interesadas para obtener resultados positivos
Licenciadas en Enfermería	Inadecuada ejecución del proceso de Atención y Servicio al Cliente.	Ejecución empírica del proceso de Atención y Servicio al cliente.	Reglamento interno Buenas prácticas de atención en farmacia	Conocer y Aplicar el protocolo adecuado de Atención y Servicio al cliente.	Desinterés y Falta de compromiso	Colaboración durante el desarrollo de la investigación.
Investigador	Capacitar, realizar una reingeniería y entregar un manual para tratar la problemática presente.	Falta de colaboración por parte del personal sujeto a investigación	Normativas MSP Plan Nacional del Buen Vivir	Vinculación con la colectividad	-Poca aceptación de la reingeniería y manual en el Centro de Salud.	Aporte de conocimientos y compromiso con el proyecto

Elaborado por: *Anthony Sebastián López Pacheco* *Fuente: De la misma investigación*

ANÁLISIS:

Al finalizar la matriz de involucrados se evidencia el interés y responsabilidad de cada uno de los actores respecto a la problemática encontrada en el Centro de Salud Tipo "A" Sigchos.

En primera instancia se presenta la jefa de farmacia, cuyo interés sobre el problema central es la aplicación no técnica del proceso de atención y servicio al cliente, evidenciado por la falta de interés que presenta por la información recibida por parte del Ministerio de Salud Pública respecto a este tema. El principal interés que presenta la jefa de farmacia, es el de recibir capacitación y un manual en el que se indique cómo desarrollar de manera óptima el servicio y atención al cliente.

Como segundo actor se presentan los Clientes de la institución donde se ejecuta la investigación. El interés sobre el problema se orienta a la búsqueda de un servicio farmacéutico efectivo brindado por el recurso humano de la farmacia, quienes no cumplen las expectativas frente a los clientes lo que genera descontento y malestar en estos últimos. Lo que se desea buscar es que, tras la implementación del manual y de la reingeniería se creé un impacto positivo en los clientes externos; siempre y cuando se cuente con el apoyo de las partes interesados para obtener resultados positivos.

Las siguientes involucradas son las Licenciadas en Enfermería, quienes cumplen el papel de dependientes en este establecimiento. Su participación es de vital importancia en el normal desarrollo del proceso de atención y servicio al cliente; ya que tal como lo evidencia la matriz, su inadecuado proceder frente a el proceso en mención genera la inconformidad de los usuarios, debido a que ejecutan de manera empírica el servicio farmacéutico. El interés que éstas presentan respecto al proyecto es el de conocer y aplicar el protocolo adecuado de atención y servicio al cliente, todo esto generado por la creación del manual y la reingeniería del proceso que se investiga.

Finalmente se tiene como involucrado al investigador, quien en este caso busca capacitar al personal de la farmacia sobre la adecuada ejecución del proceso de atención y servicio al cliente a través de la realización de un manual y reingeniería del mismo. Adicional a esto, tiene como objetivo secundario el de crear un vínculo con la sociedad, hecho que realza su compromiso con la colectividad y la institución en la que se educa.

CAPÍTULO III

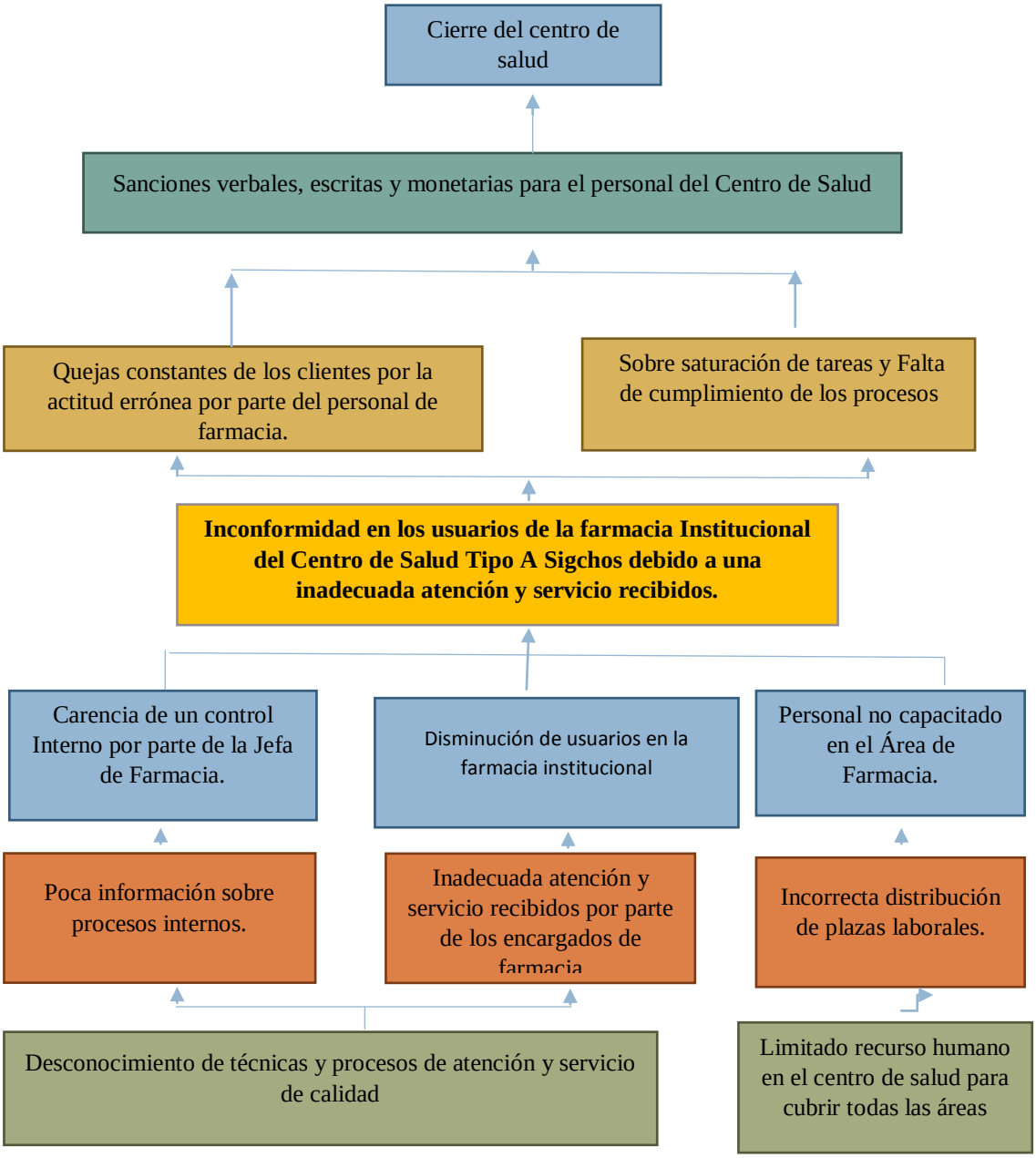
3.01. Árbol de Problemas

Como lo indica Simón Robayo (2013), tras la identificación de la problemática central que afecta a un determinado grupo humano y en un determinado ámbito geográfico, se procede a mencionar las causas directas del mismo; las cuales deben ser consideradas como claves, ya que corresponden a los factores que provocan directamente el aparecimiento del problema. Posteriormente se identifican las causas indirectas, las mismas que representan los factores que originan la existencia de las causas-efecto directas y que inciden sectorialmente e indirectamente en el aparecimiento del problema central.

En resumen el árbol de problemas:

- Este permite el análisis de las causas y efectos partiendo del problema central.
- Determina causas directas, secundarias y estructurales de la problemática
- Establece efectos directos, secundarios y estructurales originados por el problema central

CUADRO N°4
Cuadro 4 ÁRBOL DE PROBLEMAS



Elaborado por: *Anthony Sebastián López Pacheco* *Fuente: De la misma investigación*

ANÁLISIS.-

El tema de la inadecuada ejecución del proceso de atención y servicio al cliente en las instituciones de salud es una constante que se evidencia a diario, ocasionando inconformidad y malestar en los clientes que acuden a esta área, específicamente del Centro de Salud Tipo "A" Sigchos.

Esta problemática se ve originada por distintos aspectos, entre ellos el primero es la carencia de control interno por parte de la jefa de farmacia, quien al poseer poca información sobre procesos y técnicas de atención y servicio de calidad, no puede o se ve impedida de ejecutar sus actividades con eficiencia.

Otra causa es la presencia de personal no capacitado en el área de farmacia, debido a la inadecuada distribución de plazas laborales; originada por la limitada planilla de personal que labora en el Centro de Salud. Motivo por el que profesionales de distintas áreas deben hacerse responsables de tareas que no corresponden a sus actividades previamente designadas.

Como causa final se presenta la disminución de usuarios que acuden a la farmacia institucional; ya que reciben una inadecuada atención y servicio por parte de los encargados de la misma. Hecho que suscita debido al desconocimiento de técnicas de procesos de atención y servicio de calidad.

Habiendo analizado las causas del problema central de la investigación, es necesario identificar las consecuencias que se originarían si no existe un adecuado control de la misma.

En primer lugar, y de manera lógica se debe comprender que al existir inconformidad por parte de los clientes, tras recibir una inadecuada atención y servicio, la desconfianza por parte de los mismos respecto al servicio y al personal será evidente y cada vez incrementará su gravedad.

Adicional a esto se presentaría una sobre saturación de tareas originada por el incumplimiento de procesos pre establecidos por la Autoridad Sanitaria pertinente.

Teniendo en cuenta los aspectos antes mencionados, se debe conocer que la imposibilidad de dar solución a los mismos originaría sanciones verbales, escritas y monetarias para el personal del Centro de Salud, dando como resultado el posible cierre definitivo del Centro de Salud.

3.02. Árbol de Objetivos

"Es una herramienta gráfica- metodológica que convierte las relaciones causa y efecto en relaciones medios-fines, a partir del problema central el cual se ha convertido en propósito, sus causas en medios y sus efectos en fines" (Robayo, S. 2013).

Establece los distintos niveles de fines generados a partir del propósito (fines directos, secundarios y estructurales).

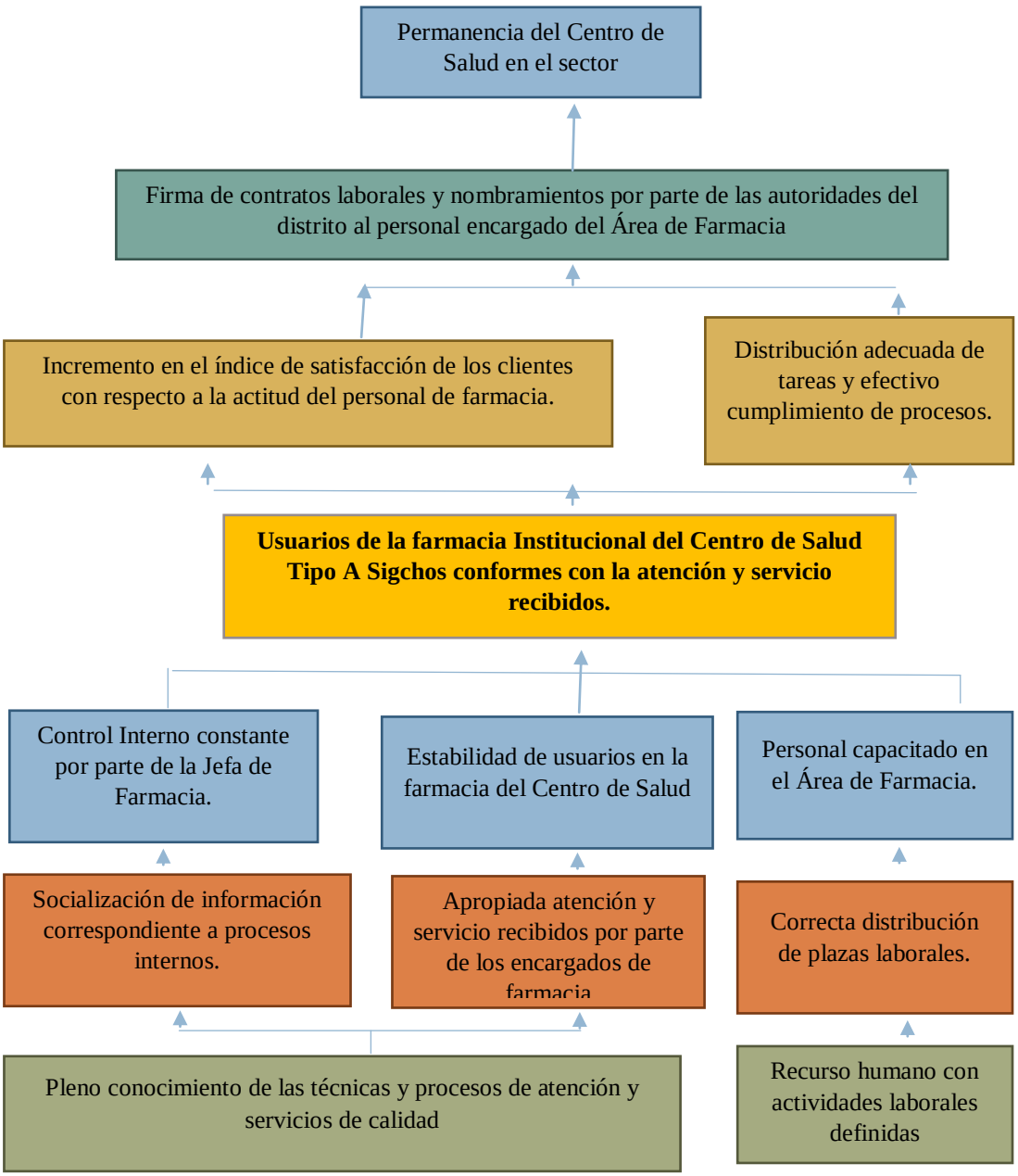
Para realizar el árbol de objetivos resulta necesario cumplir con los siguientes pasos:

- Redactar todas las condiciones negativas del árbol de problemas en forma de condiciones positivas (objetivos) que sean: deseables y realizables en la práctica.
- Examinar las relaciones "medios - fines" establecidas y asegurar la validez e integridad del esquema.
- Si es necesario:
    - Modificar las formulaciones
    - Agregar nuevos objetivos si éstos son relevantes y necesarios para alcanzar el objetivo propuesto en el nivel inmediato superior.
    - Eliminar objetivos que no sean efectivos o necesarios.

- En resumen permitirá:
    - Describir la situación futura que prevalecerá una vez resueltos los problemas;
    - Identificar y clasificar los objetivos por orden de importancia; y
    - Visualizar en un diagrama las relaciones medios-fines.

(Robayo, S. 2013)

CUADRO N° 5
Cuadro 5 ÁRBOL DE OBJETIVOS



Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

ANÁLISIS.-

La problemática identificada como la inadecuada ejecución del proceso de atención y servicio al cliente, aparentemente puede tener solución si cada uno de los involucrados en este proyecto cambian su perspectiva de trabajo con el fin de buscar beneficios, tanto para el usuario como para el Centro de Salud.

Partiendo desde la temática de procesos, aspecto que el recurso humano perteneciente a la farmacia del Centro de Salud debe dominar. Específicamente se debe manejar sin dificultad las técnicas y procesos de atención y servicios de calidad con el fin de lograr una ejecución óptima de los mismos, cumpliendo siempre los lineamientos establecidos tanto por la institución como aquellos que delimitará la jefa de farmacia.

Adicional a los puntos tratados anteriormente se debe tomar en cuenta que si el personal del área de farmacia tiene actividades definidas con claridad, sus plazas laborales son las adecuadas y se encuentran capacitados en el aspecto de atención y servicio al usuario, el desempeño diario en área antes mencionada se desarrollará sin ningún inconveniente.

Al observar de manera global las soluciones antes detalladas se puede evidenciar el cambio respecto al problema encontrado; ya que tras la aplicación de correcciones necesarias, los usuarios de la Farmacia Institucional del Centro de Salud Tipo A Sigchos se encuentran satisfechos con la atención y servicio recibidos por parte del recurso humano capacitado en el proceso antes mencionado.

Al percibirse la satisfacción de los usuarios respecto a la atención y servicio recibidos en la farmacia, el ambiente laboral para el personal encargado de la farmacia se mejora; ya que se presenta una adecuada distribución de tareas y efectivo cumplimiento de procesos.

Tras la evidencia de los aspectos antes mencionados y como beneficio para el recurso humano presente en el área de farmacia se realizan firma de contratos laborales y nombramientos por parte de las autoridades del distrito; esto conlleva a la permanencia del Centro de Salud en el Sector.

CAPÍTULO IV

4.01 Matriz de Análisis de Alternativas

Es una herramienta metodológica que permite:

- Identificar las soluciones alternativas que puedan llegar a ser estrategias del proyecto, representadas por cadenas de objetivos enlazados en relaciones de medios-fines.
- Evaluar la factibilidad técnica, financiera, social y política de las posibles estrategias representadas por las cadenas de objetivos medios-fines que pueden permitir el logro de objetivos de jerarquía superior (Finalidad; Propósito, Componentes); y
- Determinar la estrategia general a ser adoptada por el proyecto y representada por la hipótesis de desarrollo expresada en la finalidad, propósito y componentes perseguidos.

(Robayo, S. 2013)

CUADRO N° 6
Cuadro 6 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

MATRÍZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS							
Estrategias	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Elaborar un manual de procesos y procedimientos para mejorar la atención y servicio al usuario en la farmacia institucional del Centro de Salud.	5	4	4	5	3	21	Alta
Concientizar al recurso humano del área de la farmacia acerca de la importancia del cumplimiento de procesos internos.	5	4	4	4	3	20	Alta
Charlas de capacitación acerca del proceso de atención y servicio al cliente al personal de farmacia.	5	4	5	5	3	22	Alta
Monitoreo del Plan Piloto establecido.	5	5	4	4	3	21	Alta
Reingeniería del proceso de Atención y Servicio al Usuario.	5	4	5	5	3	22	Alta
TOTAL	**25**	**21**	**22**	**23**	**15**	**106**	

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

ANÁLISIS.-

Una vez analizados los árboles de problemas y objetivos; se procede a generar la matriz de análisis de alternativas, cuya finalidad es expone de manera clara las distintas estrategias que permitirán la solución del problema en este proyecto.

CUADRO N° 7
Cuadro 7 ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

Problema	**Solución**
Nula utilización del documento establecido por el MSP y los organismos pertinentes; por lo tanto se presenta una inexistente estandarización de la información presente en dicho material digital.	La primera estrategia se enfoca en la elaboración de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la atención y servicio al usuario en la farmacia institucional. Se verifica que el impacto de ésta sobre el propósito es alta, además de ello se garantiza que la factibilidad política, social y financiera se consideran óptimas y de real necesidad para la institución.
Desinterés por parte del recurso humano del área de farmacia, respecto a los procesos previamente establecidos por la institución.	La siguiente estrategia cita la importancia de concientizar al recurso humano de la farmacia, para que sin problema alguno se ejecute los distintos procesos internos, sean estos operativos o administrativos.
Desconocimiento de la adecuada ejecución, monitoreo y evidencia del proceso de atención y servicio al usuario en la farmacia institucional.	Como tercer estrategia se enmarca la importancia de realizar una charla de capacitación a todo el personal de la farmacia, con el firme propósito de asegurar una adecuada ejecución del proceso de atención al usuario, y por ende una adecuada gestión farmacéutica.
Incumplimiento de lapsos de atención, técnicas, estrategias y procedimientos en la ejecución del proceso de atención y servicio al usuario.	A continuación se procede a realizar un Monitoreo del plan piloto establecido con la finalidad de verificar la funcionalidad y eficacia de las mejoras en el proceso.
Dicha estrategia se plantea debido a las incongruencias encontradas en el proceso de atención y servicio al usuario.	Finalmente se expone la estrategia de implementación de una reingeniería de procesos, que viene a ser el eje central del proyecto. Además la visión y objetivo de la investigación se orienta a un rediseño total del proceso en mención, con miras a lograr la excelencia en la gestión del mismo.

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

ANÁLISIS.

Cabe recalcar que la factibilidad de las estrategias antes mencionadas es óptima, por lo que el resultado que se espera de la investigación se considera favorable.

4.02. Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

Ésta matriz se utiliza para evaluar los objetivos que se aplicarán en el proyecto, determinando de cierta manera la factibilidad de los mismos. Adicionalmente permite la identificación del impacto en género que tendrán los objetivos planteados; así también como el impacto ambiental, relevancia y sostenibilidad de los mismos.

Esta herramienta metodológica tiene niveles de calificación para cada aspecto, y son los siguientes:

- Alto: 4
- Medio: 2
- Bajo: 1

(Robayo, S. 2013)

CUADRO N° 8
Cuadro 8 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS

	Factibilidad de lograrse (Alta-Media-Baja) 4-2-1	Impacto en Género (Alta-Media-Baja) 4-2-1	Impacto Ambiental (Alta-Media-Baja) 4-2-1	Relevancia (Alta-Media-Baja) 4-2-1	Sostenibilidad (Alta-Media-Baja) 4-2-1	Total
OBJETIVOS **Usuarios de la farmacia Institucional del Centro de Salud Tipo A Sigchos conformes con la atención y servicio recibidos.**	• Beneficios mayores que los costos • Cuenta con financiamiento. • Es aceptable y conveniente para los beneficiarios. • Factibilidad de conseguir tecnología para la capacitación. • Se cuenta con soporte político e institucional **20 PUNTOS**	• Fortalece conocimientos equitativos dentro del personal de farmacia. • Fortalece la aplicación de los derechos de equidad. **8 PUNTOS**	• Mejora el entorno social • Mejora el entorno cultural. • Favorece la educación en procesos de farmacia. • Mejora la estabilidad del centro de salud. **16 PUNTOS**	• Responde a las expectativas del MSP. • Beneficia al recurso humano de farmacia. • Corresponde a una guía para el departamento de farmacia. • Los beneficios son deseados por los usuarios del centro. **16 PUNTOS**	• Fortalece la participación de los usuarios y personal de farmacia. • Permite que el recurso humano de farmacia tomen conciencia. • Se aportará con información pertinente al tema. **12 PUNTOS**	**72 PUNTOS**

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

ANÁLISIS.-

Una vez planteado el objetivo que es lograr que los usuarios de la farmacia institucional del Centro de Salud Tipo "A", Sigchos se encuentren conformes con la atención y servicios recibidos, resulta clara que la opción más idónea para lograrlo es a través de una reingeniería del proceso de atención y servicio al usuario, y como herramientas adicionales charlas de capacitación y concientización al recurso humano de la farmacia institucional.

Al realizar una reingeniería y capacitación acerca del proceso en mención se asegura que la gestión del mismo sea adecuada y que su ejecución se lleve a cabo de una manera óptima por parte del recurso humano a cargo. Cabe recalcar que se cuenta con el apoyo institucional tanto a nivel logístico como financiero, además el proyecto permite la integración del recurso humano de la farmacia, fortaleciendo así la equidad de género en el establecimiento.

Adicional a lo expuesto en los puntos anteriores, se puede mencionar que el entorno laboral del recurso humano de la farmacia cambia de manera positiva, mejorando así su desempeño diario; a través de la toma de conciencia respecto al adecuado cumplimiento del proceso de atención y servicio al usuario.

Por último, pero no menos importante resulta la creación de una fuente de información fija, específica y garantizada, que servirá de apoyo para futuras investigaciones respecto al tema de atención y servicio al usuario.

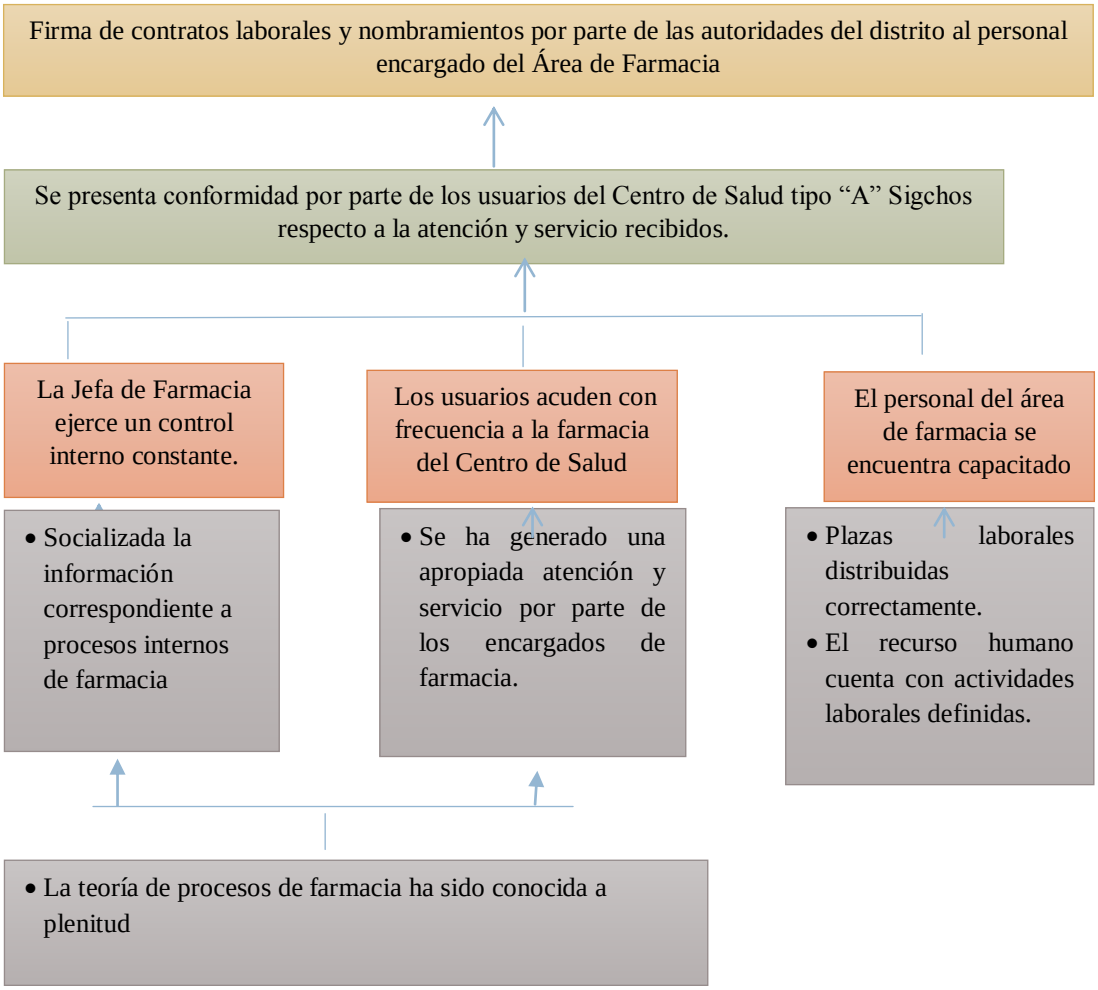
4.03. Diagrama de Estrategias

Esta herramienta metodológica permite:

- Establecer la estructura y alcance de las estrategias de intervención del proyecto expresadas en conjuntos de objetivos que son considerados como factibles de realización y están dentro de las posibilidades del proyecto.
- Vincular a cada estrategia todos los objetivos que pueden ser trabajados de forma articulada y vinculada para el logro de un objetivo de jerarquía superior.
- Determinar los límites del proyecto expresados en términos de los objetivos que son parte y los que están excluidos del proceso de intervención del proyecto.
- Determinar los objetivos específicos para la definición de los indicadores de los componentes en el marco lógico y la identificación de las actividades para la realización de los mismos.

(Robayo, S. 2013)

CUADRO N° 9
Cuadro N° 9 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS



Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

ANÁLISIS.-

Como se puede evidenciar en el cuadro anterior, al proporcionar las herramientas adecuadas al recurso humano de la farmacia institucional del Centro de Salud Tipo "A" Sigchos, específicamente la reingeniería del proceso de atención y servicio al usuario, charlas de capacitación que conllevan a la concientización sobre una adecuada ejecución del proceso en mención, se logrará el propósito del proyecto que es obtener como resultado bienestar y conformidad por parte de los usuarios del centro de salud respecto a la atención y servicio recibidos en el establecimiento.

Manejar un equipo de trabajo que desconoce los lineamientos básicos para una adecuada ejecución de procesos internos en una farmacia, puede resultar conflictivo; pero con la aplicación de herramientas adecuadas se puede conseguir el objetivo planteado.

Es imprescindible que la información expuesta, tanto en la reingeniería, como en la charla de capacitación y concientización sea comunicada a todo el personal del área de farmacia; con el fin de estandarizar los lineamientos de la misma y generar bienestar y satisfacción en los usuarios externos.

4.04. Matriz de Marco Lógico

Partiendo del concepto de marco lógico en el que se menciona que es una herramienta para la formulación de proyectos; la cual permite sustentar e instrumentar su diseño, ejecución, monitoreo y evaluación; la matriz se convierte en una representación gráfica en la que se puede resumir:

- Qué se desea lograr en el proyecto expresado en la finalidad, el propósito y los componentes;
- Qué factores externos son indispensables para el éxito del proyecto expresados como supuestos;
- Cómo se pretende medir el cumplimiento de los objetivos y resultados del proyecto, a través de los indicadores del mismo;
- Cómo se puede obtener la información necesaria para verificar el cumplimiento de la finalidad, propósito y componentes del proyecto, a través de los medios de verificación;
- Qué recursos son necesarios para la ejecución del proyecto, a través del presupuesto de las actividades.

(Robayo, S. 2013)

CUADRO N° 10
Cuadro 10 MATRIZ DE MARCO LÓGICO

Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
FIN DEL PROYECTO Firma de contratos laborales y nombramientos por parte de las autoridades del distrito al personal encargado del Área de Farmacia	Número de horas que atiende el personal de farmacia en el centro de salud. Número de profesionales que cubren las expectativas de atención y servicio al cliente	Mediante bitácoras que registran el ingreso y salida del personal. Mediante encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes del centro de salud.	Ministerio de Salud disponga del personal sin saber las necesidades reales del centro de salud
PROPOSITO DEL PROYECTO Se ha implementado una reingeniería de procesos para lograr el bienestar de los usuarios respecto al proceso de atención y servicio que se provee al mismo en el Centro de Salud Tipo A Sigchos.	Número de veces que los procesos de atención y servicio al cliente se han cumplido. Número de veces que se ha revisado el proceso rediseñado.	Mediante encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes del centro de salud. Revisión del protocolo del proceso.	Impedimento de la aplicación del proceso de rediseñado por parte del distrito de Sigchos
COMPONENTES DEL PROYECTO Existencia de un control interno constante. Se registran mayor cantidad de usuarios de la farmacia. Existen capacitaciones para el personal de la farmacia.	Número de registros que maneja la jefa de farmacia. Número de descargo de recetas por paciente que acude a la farmacia. Número de capacitaciones impartidas al personal de farmacia.	Registros de seguimiento de procesos. Sistema de descargo de fármacos. Registros de asistencia a la capacitación.	Rotación intempestiva del personal de farmacias.
ACTIVIDADES DEL PROYECTO Charla de capacitación referente a procesos internos, proceso de atención y servicio al cliente. Información acerca de la distribución de plazas laborales en el sector público. Establecer una reingeniería al proceso de atención y servicio al cliente. Desarrollar un manual de procesos y procedimientos para mejorar la atención y servicio al usuario. Establecer encuestas para el personal de farmacia. Alquiler de equipos tecnológicos que faciliten la charla de capacitación. Creación de material publicitario.	**PRESUPUESTO** $ 25.00 $ 1.50 $ 100.00 $ 37.50 $ 2.50 $ 30.00 $ 20.00	Presentación en diapositivas que contienen la información respectiva. Manual impreso de procesos y procedimientos para mejorar la atención y servicio al usuario. Documento impreso en el que conste la reingeniería de procesos realizada en el Centro de Salud.	El MSP se encarga de aportar los medios para informar al personal de farmacia sobre la problemática tratada.

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

ANÁLISIS.-

La presente investigación en el Centro de Salud tipo "A" Sigchos tiene como finalidad la firma de contratos y nombramientos por parte del Distrito a todo el personal (jefe de farmacia y enfermeras) que forma parte del área de farmacia. Dichas actividades tienen la obligatoriedad de ser medidas y verificadas a través de indicadores tales como: lapsos de atención y número de profesionales que cubren las expectativas de atención y servicio al usuario. Dichos indicadores serán monitoreados a través de encuestas de satisfacción o bitácoras de registro del recurso humano.

Una vez analizados los aspectos necesarios del fin del proyecto, resulta preciso hacer énfasis en el propósito del mismo; que plantea implementar una reingeniería de procesos para lograr el bienestar de los usuarios respecto al servicio que reciben en la farmacia institucional. Esta actividad será medida a través de indicadores, para posteriormente corroborar su efectividad a través de encuestas o revisión del protocolo propuesto.

Como siguiente punto resulta preciso identificar los componentes del proyecto: Control interno constante, mayor afluencia de usuarios a la farmacia y disposición de capacitaciones permanentes a todo el recurso humano de la farmacia.

Dichos ítems deben ser medidos a través de indicadores específicos y lógicos, que se encontrarán descritos en los respectivos medios de verificación.

Finalmente es necesario plantear las actividades propias del proyecto y sus costos específicos para respaldar los requerimientos y resultados esperados.

CAPÍTULO V

5.01. Antecedentes

5.01.01. Reingeniería de procesos

Según la Dra. Bajaña y el Dr. Morales (2012) nos dicen que una reingeniería de procesos se aplica a una institución de salud con el fin de optimizar los resultados de la actividad farmacéutica y así permitir que los profesionales tengan capacidad para organizar y diseñar estrategias para la mejora de los resultados y la búsqueda de la satisfacción del usuario.

Por otro lado la reingeniería según el Dr. Medina y la Dra. Sotomayor en el 2013 nos dicen que es una herramienta organizacional que se utiliza para analizar los procesos, con el fin de poder optimizar los flujos de trabajo y servicio de la Organización.

En la gestión de las instituciones públicas se busca constantemente la optimización de los procedimientos operativos para lo cual se utiliza constantemente la reingeniería de procesos, al igual que todas estas el objetivo principal de la Farmacia Institucional del Centro de Salud tipo "A" Sigchos busca brindar mejores servicios públicos al usuario y se busca alcanzar mejoras en medidas de rendimiento, tales como calidad, costos, y rapidez.

5.01.02. Manual de Procesos y Procedimientos

En lo referente a la herramienta metodológica que se implementará, específicamente el manual de atención y servicio al usuario se tiene que apoyar al usuario en la resolución de problemas de índole farmacéutico tales como: Interpretación de las prescripciones médicas, Vías de administración del fármaco, Reaccionas medicamentosa, Efectos adversos, entre otros. Como lo antes mencionado la prioridad que tiene la Farmacia Institucional del Centro de Salud tipo "A" Sigchos es satisfacer las necesidades por las que los usuarios llegan al establecimiento.

5.01.03. Charlas de Capacitación

Esta es una herramienta que nos ayuda en primer lugar a fortalecer los lazos del personal de la institución, por lo que ayuda a la Farmacia Institucional del Centro de Salud tipo "A" Sigchos a manejar información estandarizada y óptima para la adecuada gestión de sus actividades diarias además permite proveer de información nueva para su futura aplicación y consecución de resultados.

5.02 Descripción

5.02.01. Población

La población tomada en consideración es la de los pobladores del Cantón Sigchos y de los encargados del Área de Farmacias en la que se presentan:

Variables geográficas

- País: Ecuador
- Provincia: Cotopaxi
- Cantón: Sigchos

5.02.02. Muestra

Se realizaran dos tipos de encuesta ya que van dirigidas a distintos clientes del proceso, en estos tenemos a los clientes internos que integran al Jefe de Farmacia el que está a cargo de la Farmacia los días de Lunes a Viernes y a las Enfermeras que están a cargo los fines de semana. Esta encuesta nos mostrara el nivel de instrucción e información con la que cuenta el personal del Área de Farmacia.

Por otro lado tenemos a los clientes externos, estos son la población en general ya que al ser una institución pública va dirigida a toda la población del sector estos son alrededor de 10000 personas. La mencionada encuesta nos arrojara datos útiles como el nivel de satisfacción al cliente con respecto a la atención recibida en la Farmacia del Centro de Salud tipo "A" Sigchos.

Se utiliza la muestra finita que va de 1 a 30.000.

Fórmula:

N= número de habitantes

z= nivel de confianza

e= nivel de error

p= probabilidad de éxito

q= probabilidad de fracaso

$$n = \frac{\mathrm{z2.p.q.N}}{\mathrm{e2(N-1)\ +\ z2.p.q}}$$

$$n = \frac{(2.58)2\ (0.5)\ (0.5)\ 10000}{(0.05)2\ (10000-1)\ +\ (2.58)2\ (0.5)\ (0.5)}$$

n = 625

Obteniendo como resultado de la muestra 625 habitantes a los cuales se les realizara la encuesta además de los encargados del área de farmacias que consta de 5 personas.

5.02.03. Tipos de Investigación

- **Investigación analítica** permite tener una visión clara de los problemas que se presentan y establecer nuevas teorías.

  En la Farmacia del Centro de Salud tipo "A" Sigchos se aplicara la investigación para examinar los procesos y procedimientos que se realizan en la misma para verificar las causas que están impidiendo el cumplimiento de los tiempos establecidos.

- **Investigación descriptiva** consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, procesos y personas.

  Se la utilizara para determinar el comportamiento y características de los pobladores del Cantón Sigchos, de esta manera la Farmacia del Centro de Salud tipo "A" Sigchos estará más relacionada con sus clientes.

- **Investigación de campo** aplicada para interpretar y solucionar alguna situación, problema o necesidad en un momento determinado.

  Farmacia del Centro de Salud tipo "A" Sigchos aplicara esta investigación para diagnosticar necesidades y problemas ya sea por la incorrecta ejecución de los procesos o incumplimiento de los mismos, para ello se aplicara una encuesta.

5.02.04. Metodología

Método Inductivo.- Inducción: Es un modo de razonar que nos lleva:

a) De lo particular a lo general.

b) De una parte a un todo.

Inducir es ir más allá de lo evidente. La generalización de los eventos es un proceso que sirve de estructura a todas las ciencias experimentales, ya que éstas como la física, la química y la biología se basan (en principio) en la observación de un fenómeno (un caso particular) y posteriormente se realizan investigaciones y experimentos que conducen a los científicos a la generalización. (Planeación Estratégica Blogspot, 2009).

Método Deductivo.- Deducción: Es un tipo de razonamiento que nos lleva:

a) De lo general a lo particular.

b) De lo complejo a lo simple.

El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez. (Planeación Estratégica Blogspot, 2009).

El presente proyecto está orientado a la aplicación en conjunto de los dos tipos de investigación indicados anteriormente en la Farmacia Institucional del Centro de Salud tipo “A” Sigchos; en la que se tomarán aspectos esenciales para comprender toda información obtenida; además se implementarán los métodos tanto deductivo como inductivo, como base para la obtención de resultados.

5.03. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

5.03.01 Técnica de la recolección de información

- **La observación** nos permite recoger la información, en forma directa en el sitio en que se realiza el hecho. (Alegría, R; Altamirano, E, 2012, pág. 101)

  En la Farmacia Institucional del Centro de Salud tipo "A" Sigchos se aplicara esta técnica ya que observar es captar, apreciar y percibir la realidad exterior que interesa en este caso será para ver a la competencia.

- **La encuesta** es un instrumento que permite recoger sistemáticamente datos que complementan los adquiridos en los otros instrumentos. (Alegría, R; Altamirano, E, 2012, pág. 111)

A continuación se mencionará algunas de las ventajas por las que se optó por la encuesta como herramienta de investigación, estas son:

- Permite reunir en poco tiempo una gran cantidad de información debido a la gran cantidad de personas que puede abarcar y la variedad de preguntas que puede incluir el cuestionario, tal es el caso de la población total del cantón Sigchos donde su población fue de 10000 habitantes y la muestra a analizar de 625

- Permite obtener datos confiables y precisos debido a que las respuestas se pueden limitar solamente a las alternativas planteadas, como se evidencio en la encuesta aplicada tanto a los moradores como al personal del Centro de Salud Sigchos.
- Permite obtener casi cualquier tipo de información, incluyendo información sobre hechos pasados, tales como el índice de satisfacción en el servicio recibido por parte del jefe de farmacia y enfermeras. (Crecenegocios.com, 2015).

5.03.02. Recolección de Información

Para la recolección de información se puso en marcha la aplicación de una encuesta a la población que acude al Centro de Salud tipo "A" Sigchos y a los encargados de la Farmacia de dicho establecimiento.

La encuesta está conformada por preguntas abiertas y cerradas para ciertos casos en específico; cuyas respuestas reflejaron la realidad exacta de cómo los encargados de la farmacia están al tanto de la información en cuanto a procesos distribuida por el MSP y a su vez identificar el nivel de satisfacción de la población de Sigchos en cuanto a la Atención y Servicios recibidos en la Farmacia.

Posterior a la ejecución de la encuesta se procedió a filtrar la información necesaria para el estudio, a tabularla y finalmente analizarla para que con los resultados arrojados, se organice una capacitación y un manual adecuados dirigidos a los encargados de la Farmacia en el Centro de Salud tipo "A" Sigchos para un correcto manejo de procesos y Atención y Servicio al Cliente.

5.04.01 Análisis de las Encuestas

5.04.01.01 Tabulación Encuesta a la Población del Cantón Sigchos

Tabla N°1 Evaluación del Trato al Usuario

Ver Anexo N°4

ANALISIS.-

En la presente tabla se realiza un análisis calificativo y de ponderación respecto a las respuestas seleccionada por los moradores del Cantón Sigchos.

5.04.01.02 Tiempo de espera para la Atención

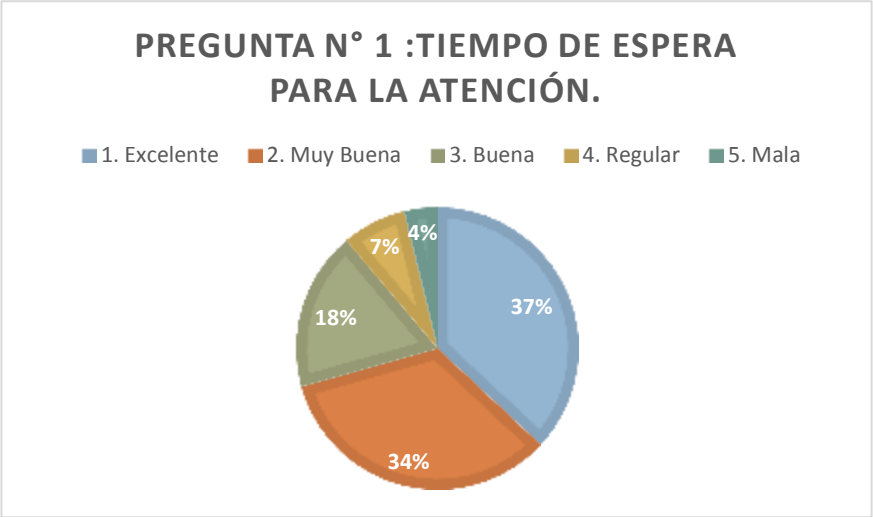


Gráfico N°1 Tiempo de espera para la Atención

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

Análisis

Los moradores del Cantón Sigchos fueron encuestados respecto a la atención recibida en el área de farmacia del Centro de Salud que se encuentra en la zona.

Los resultados fueron variados en torno a la cuestión que se orienta al tiempo de espera para la atención; siendo la de mayor porcentaje aquella en la que lo consideran como Excelente con un 37 % sumando un 71% a gusto. Es necesario comprender que las circunstancias de espera por parte de los usuarios externos son distintas para cada caso, pero el tema en común es que se considera que los tiempos de atención son adecuados, pero que existe la posibilidad de mejorarlos.

5.04.01.03Tiempo de entrega del Fármaco

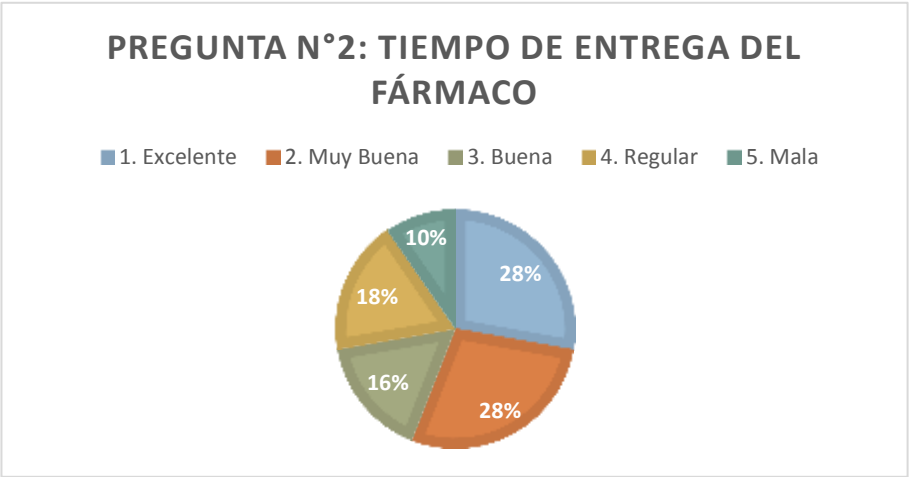


Gráfico N° 2 Tiempo de entrega del Fármaco

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

Análisis

En lo referente al tiempo de entrega de los medicamentos, los moradores encuestados supieron mencionar que los lapsos a esperar son considerados excelentes y muy buenos conformando un 56% conforme con el servicio.

Tal como se mencionó en el análisis anterior, los resultados pueden ser subjetivos; puesto que para una persona esperar cinco minutos es normal, mientras que para otros es mucho tiempo. La OMS establece que el tiempo de entrega de productos farmacéuticos no debe sobrepasar los cinco minutos, puesto que los clientes tienden a cansarse y definir el servicio como pésimo.

5.04.01.04 Calidez humana en el trato

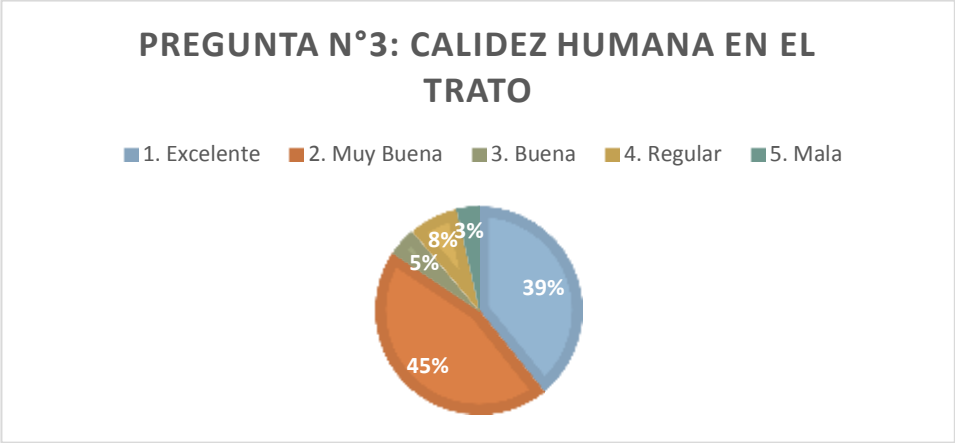


Gráfico N° 3 Calidez humana en el trato

Análisis

El aspecto humano en el recurso humano de las organizaciones de salud siempre ha sido considerado un aspecto conflictivo, sobre todo en aquellas organizaciones que pertenecen al sector público.

El personal del área de Farmacia del Centro de Salud tipo "A" Sigchos

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

presenta respecto a otras instituciones un alto nivel de calidez humana en el trato, puesto que a pesar de los errores internos siempre se pone en primer lugar a los usuarios.

Más, sin desmerecer las actitudes positivas del recurso humano, se evidencia que un 3% considera mala la calidez humana en el trato y un 84% conforme. Ésta determinación puede basarse en situaciones paralelas a la actividad normal, pero se deben tomar en cuenta para que en un futuro ese porcentaje llegue a cero.

5.04.01.05 Cordialidad en todo el proceso

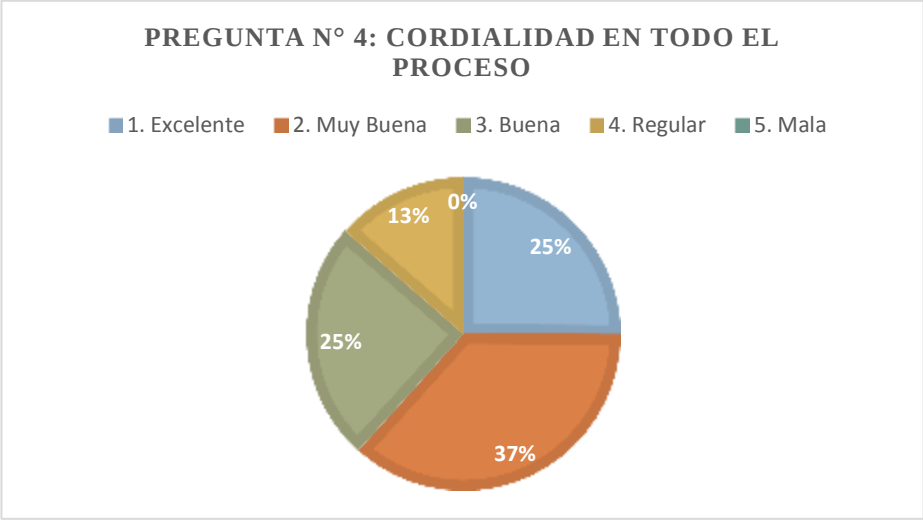


Gráfico N° 4 Cordialidad en todo el proceso

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

Análisis

Manteniéndose en la línea de calidez y servicio óptimo para el usuario, se procedió a valorar la cordialidad en todo el proceso de atención y servicio al usuario. Los resultados, como eran de esperarse consideran que la cordialidad en el proceso es muy buena; pero tal como lo reflejan los datos, el porcentaje de variación entre excelente y buena se mantiene, arrojando como resultado final un 62% con respecto a que los usuarios se encuentran satisfechos respecto a la cordialidad en todo el proceso.

5.04.01.06 Evaluación del Trato al Usuario

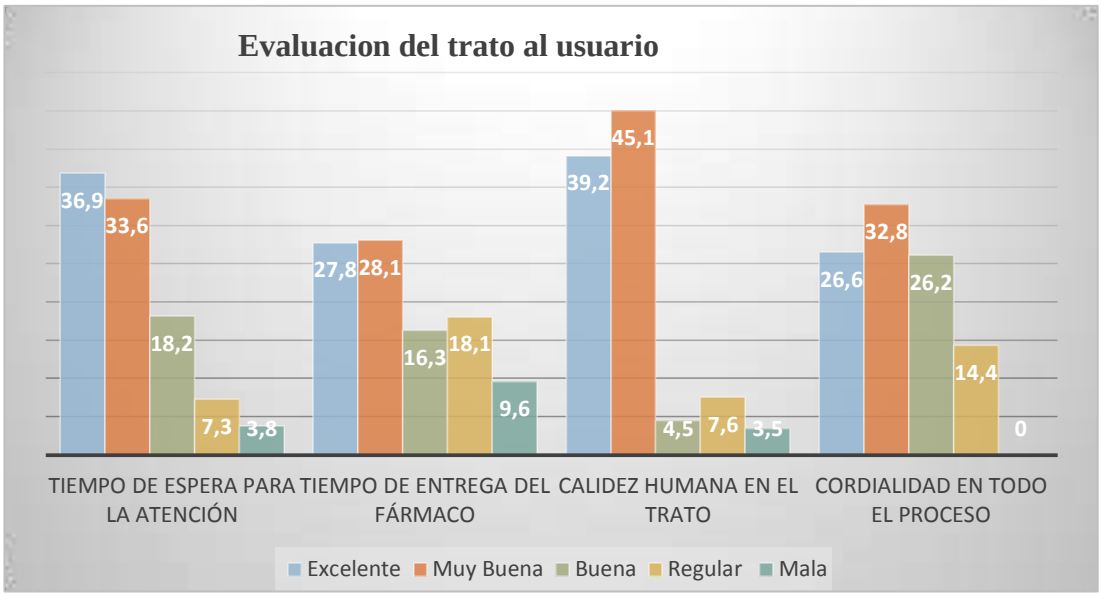


Gráfico N° 5 Evaluación del Trato al Usuario

Análisis

Haciendo relación al tema de evaluación del trato al usuario expuesto a los moradores del sector de Sigchos, se puede llegar a concluir que se encuentran satisfechos con los aspectos tratados. Los porcentajes varían en la escala de bueno/ muy bueno y excelente.

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

farmacia institucional no presentan mayores falencias, pero si se recomienda manejar técnicas de actualización respecto al proceso de entrega de medicamentos

5.04.01.07 Evaluación Administrativa

Tabla N° 2 Evaluación Administrativa

Ver Anexo N°5

ANALISIS.-

En la presente tabla se realiza un análisis calificativo y de ponderación respecto a las respuestas seleccionada por los moradores del Cantón Sigchos en cuanto a la Evaluación Administrativa corresponde.

5.04.01.08 Percepción de capacidad profesional

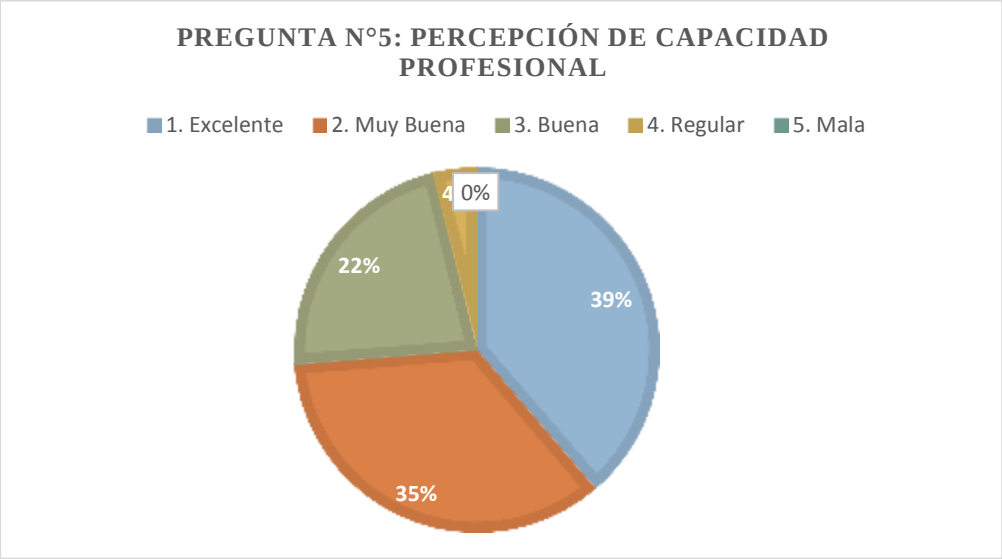


Gráfico N° 6 Percepción de capacidad profesional

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

Análisis

Los clientes externos siempre tendrán perspectivas diferentes respecto a la capacidad de los profesionales que los atienden, el caso de los moradores de Sigchos no se aleja de esta realidad.

Como se evidencia en el gráfico, el 74% que corresponde a la mayoría de los encuestados consideran que la capacidad profesional del recurso humano de la farmacia se encuentra en un rango de bueno y de excelencia; datos que son alentadores respecto al tipo de profesionales con los que cuenta el Centro de Salud.

5.04.01.09 Grado en el que regresaría a la farmacia

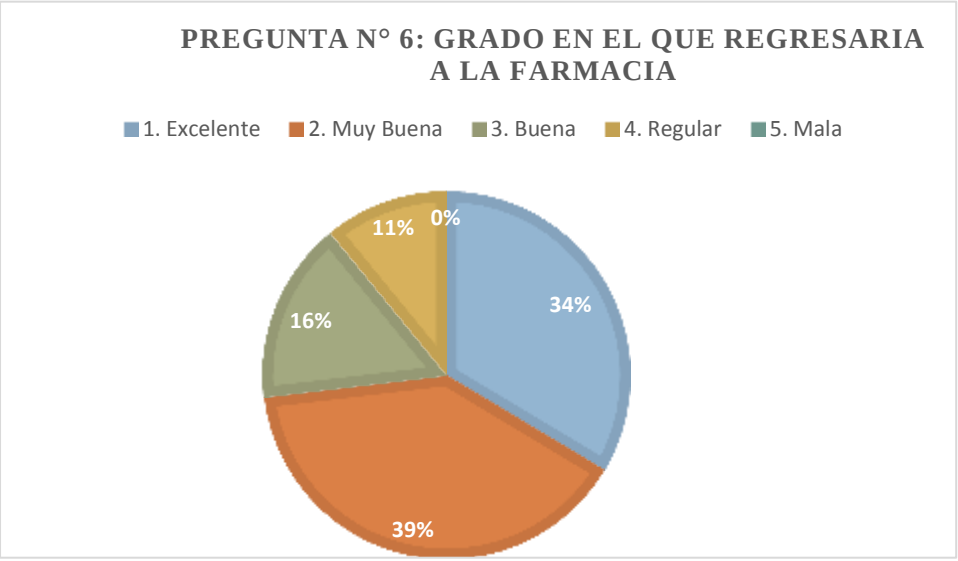


Gráfico N° 7 Grado en el que regresaría a la farmacia

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

Análisis

El servicio que se recibe de cualquier institución marca la tendencia de fidelización o alejamiento definitivo. Si bien es cierto la investigación trata a una farmacia hospitalaria, es la institución la que se posiciona en la mente del consumidor, decidiendo así si se regresa o no y con un 73% de esta es más que evidente la acogida de los pobladores.

Tras la encuesta se llega a la conclusión de que los usuarios en su gran mayoría regresarían a la farmacia del Centro de Salud tipo "A" Sigchos debido al servicio recibido por parte de las enfermeras o jefe de farmacia.

5.04.01.10 Percepción en el servicio brindado

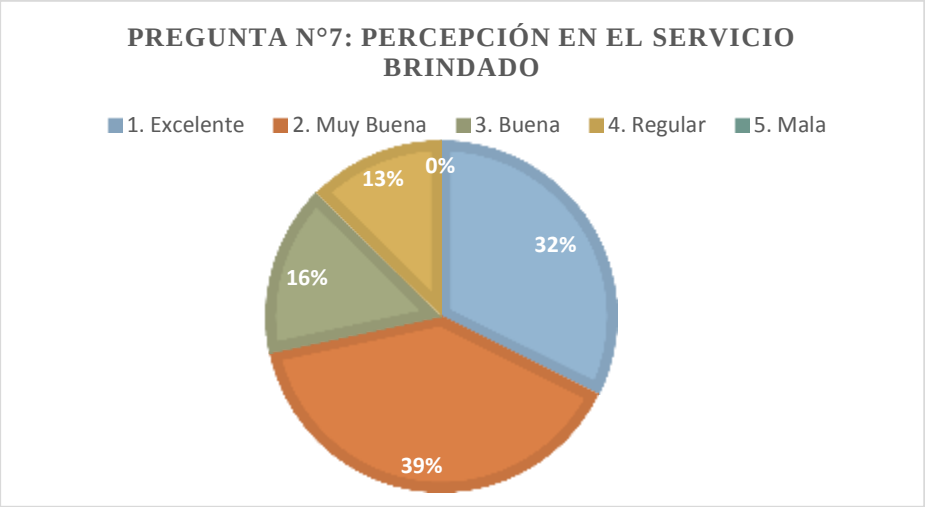


Gráfico N° 8 Percepción en el servicio brindado

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

Análisis

La percepción del servicio recibido influye directamente en la decisión del usuario de regresar o no a la institución.

Tal como se expone en el gráfico la mayoría de usuarios califica como muy bueno al servicio recibido un total del 71% , teniendo en cuenta que está muy cerca el nivel de satisfacción total; es decir de excelencia. Éstos resultados no hacen más que evidenciar el adecuado desempeño del recurso humano dentro de la farmacia institucional.

5.04.01.11 Evaluación Administrativa

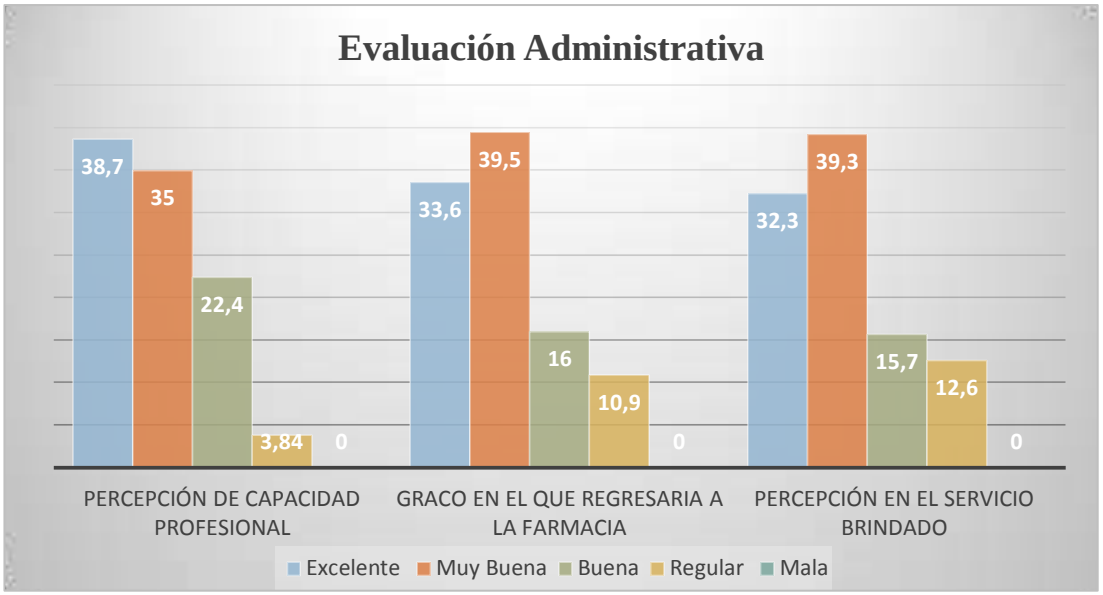


Gráfico N° 9 Evaluación Administrativa

Análisis

El tema de evaluación administrativa no arroja mayores errores, de hecho en la mayoría de preguntas los usuarios han calificado con el ítem de excelencia a los procesos evaluados.

Se debe tomar en cuenta, que si bien es cierto las respuestas oscilan entre bien y excelente se debe aplicar un constante monitoreo y control interno para

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

institucionales.

5.04.01.12 Evaluación de la Atención Farmacéutica

Tabla N° 3 Evaluación de la Atención Farmacéutica

Ver Anexo N°6

ANALISIS.-

En la presente tabla se realiza un análisis calificativo y de ponderación respecto a las respuestas seleccionada por los moradores del Cantón Sigchos con respecto a la sección de Evaluación de la Atención Farmacéutica.

5.04.01.13 Rapidez de Atención

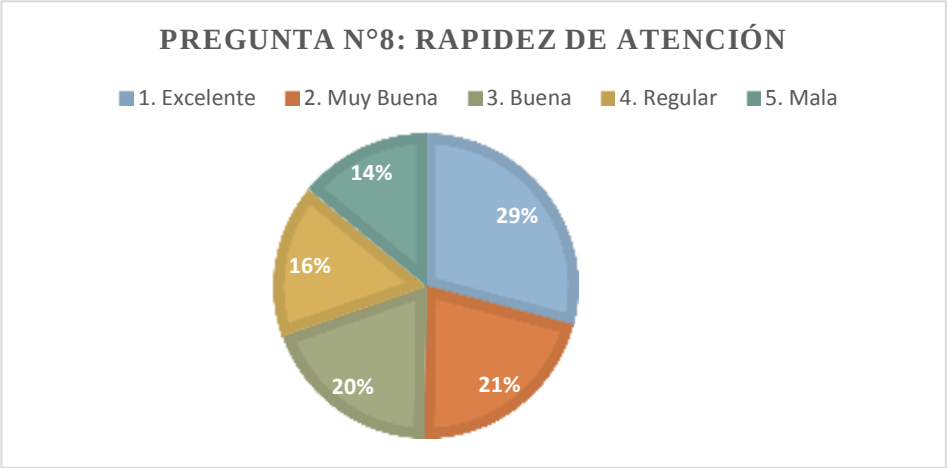


Gráfico N° 10 Rapidez de Atención

Análisis

La rapidez de atención en cualquier tipo de establecimiento farmacéutico siempre será un aspecto puesto en discusión debido a las distintas actividades que se realizan antes de llegar al paciente con el producto farmacéutico solicitado.

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

En el caso de la farmacia del Centro de Salud tipo "A" Sigchos, tras la aplicación de la presente encuesta se ha determinado que los usuarios externos consideran que la rapidez de la atención recibida es excelente en su gran mayoría. Pero como se puede observar en el gráfico estadístico existe un 51% que considera aceptable la atención recibida en el área de farmacia, poniendo en alerta a quienes ejecutan el proceso de atención y servicio al usuario.

5.04.01.14 Explicación de la receta

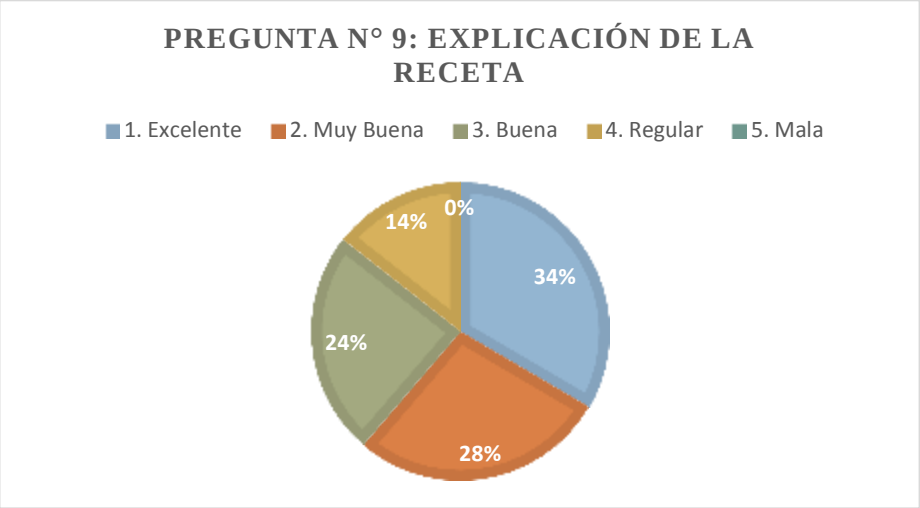


Gráfico N° 11 Explicación de la receta

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

Análisis

El servicio farmacéutico recibido en un establecimiento farmacéutico es de vital importancia para la promoción de salud de los usuarios.

En la presente encuesta se verifica que la mayoría de pacientes se encuentran satisfechos con un 62% con respecto a la explicación (servicio farmacéutico) recibido por parte del personal de farmacia, puesto que gran cantidad de información resulta desconocida o compleja para los usuarios.

Ahora, se deben tomar las debidas precauciones para evitar que las opiniones malas o regulares incrementen y generen problemas a la institución en general.

5.04.01.15 Evaluación Administrativa

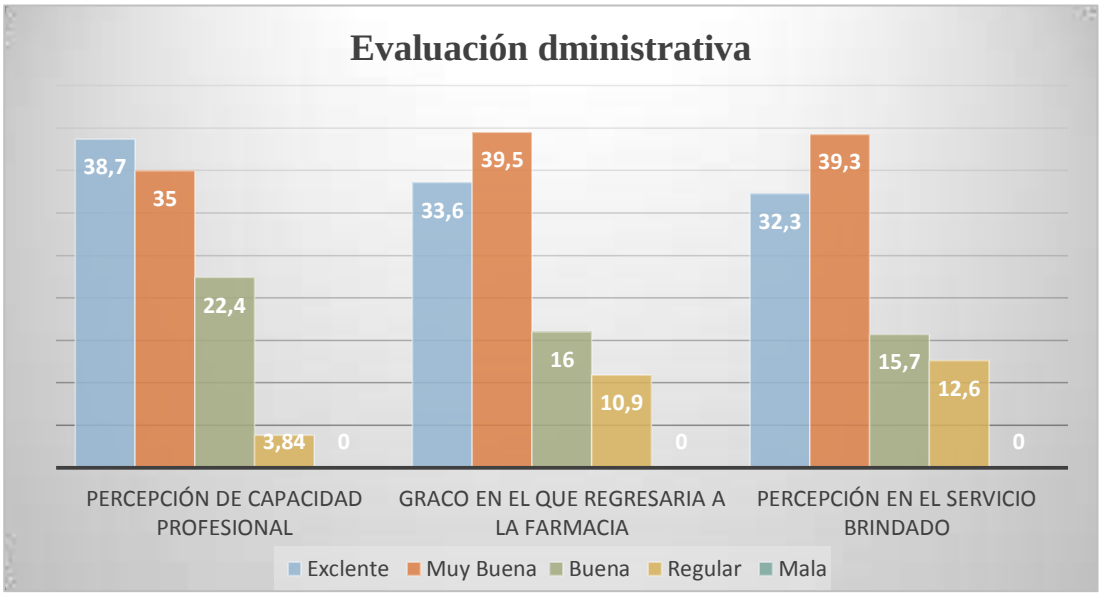


Gráfico N° 12 Evaluación Administrativa

Análisis

El recurso humano del Centro de Salud tipo "A" Sigchos presenta una evaluación bastante favorable respecto a su gestión orientada a los usuarios externos.

Los valores oscilan entre excelente y bueno, datos que hacen notoria la calidad de recurso humano con el que cuenta la institución. Pero como en las anteriores cuestiones, las respuestas que consideran mala o regular la gestión

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

afectar el ambiente interno y el resultado final que es un adecuado servicio farmacéutico.

5.04.01.02 Tabulación Encuesta Interna

5.04.01.02 ¿Conoce el proceso de atención y servicio al usuario establecidos por el MSP?

Tabla N° 4 Pregunta N° 1

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
TOTAL	*5*	*100%*

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma*

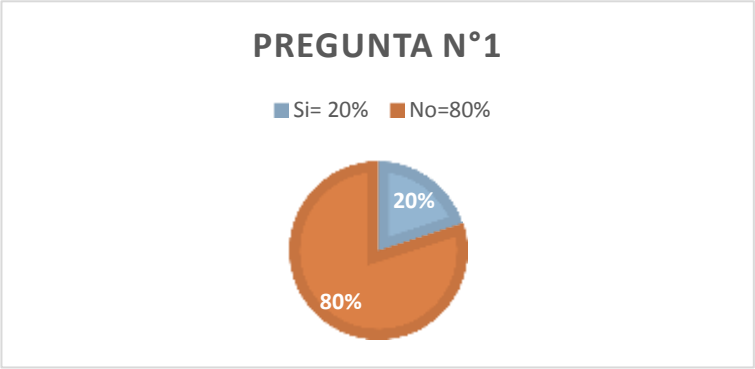


Gráfico N° 13 Pregunta N°1

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

Análisis.

El recurso humano presente en la Farmacia del Centro de Salud tipo "A" Sigchos ha sido evaluado con la finalidad de conocer aspectos internos que se consideran relevantes para el desarrollo de esta investigación.

El primer aspecto a indagar es el conocimiento de la adecuada ejecución del proceso de atención y servicio al cliente establecido por la Autoridad Sanitaria Nacional (MSP). Tras la aplicación de la encuesta se obtiene como resultado que el 20% del recurso humano de ésta área, que corresponde al jefe de farmacia, conoce el proceso establecido por la entidad sanitaria; mientras que el 80% restante (4 enfermeras) desconocen el mismo.

Dichos resultados se convierten en agravantes del problema encontrado en esta área, dado que se evidencia el desconocimiento del protocolo adecuado para este proceso; generando descontento en el cliente externo e inconvenientes entre los clientes internos.

5.04.01.02 ¿Indique si sus compañeros/as cumplen a cabalidad los procesos de atención y servicio al usuario establecidos por la MSP?

Tabla N° 5 Pregunta N° 2

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
TOTAL	*5*	*100%*

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

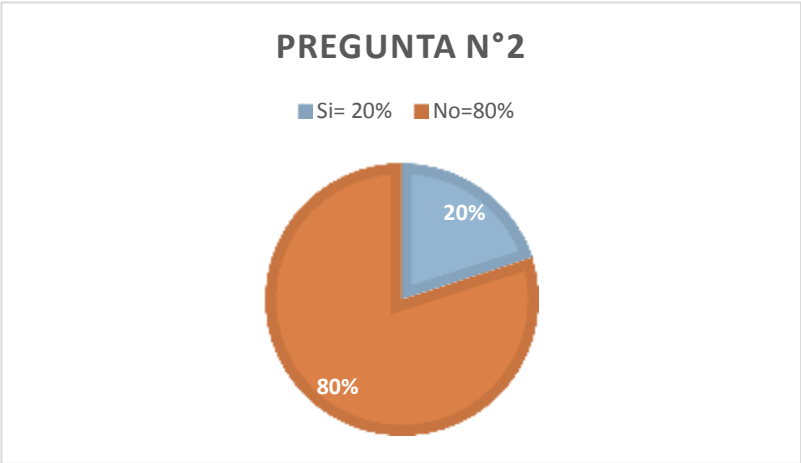


Gráfico N° 14 Pregunta N°2

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

Análisis.

El cumplimiento de las actividades pre establecidas en cualquier tipo de organización es sumamente importante para el alcance y logro de objetivos internos.

En el Centro de Salud tipo "A" Sigchos se ha encontrado la tendencia de que únicamente el jefe de farmacia (20%) conoce el desempeño real de sus compañeros de área, mientras que las cuatro enfermeras que forman parte del equipo de farmacia lo desconocen.

Dicha eventualidad genera inconvenientes en la gestión interna del proceso de atención y servicio al cliente; puesto que el desinterés que presentan cada una de ellas respecto a las actividades contiguas propician el incremento del problema encontrado: insatisfacción del cliente externo, lo cual orienta a los mismos a calificar de mala o pésima la atención recibida en el establecimiento.

5.04.01.02 ¿Considera usted que se debe re estructurar el proceso de atención y servicio al usuario?

Tabla N° 6 Pregunta N° 3

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	*5*	*100%*

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco Fuente: De la misma investigación

Gráfico N° 15 Pregunta N° 3

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco Fuente: De la misma investigación

Análisis.

La re estructuración de un proceso requiere de actividades específicas que permitan una real mejora en la gestión del mismo, tomando en cuenta a los involucrados y sus responsabilidades correspondientes.

El recurso humano del Centro de Salud tipo "A" en preguntas previas evidencia el desconocimiento del proceso establecido por la autoridad sanitaria respecto a la atención y servicio al usuario; por lo que de manera lógica exponen la necesidad de una re estructuración del mismo, con la finalidad de optimizar los recursos y de obtener resultados positivos frente al cliente externo.

Otra consecuencia de la re estructuración del proceso es la mejora del ambiente laboral; ya que se realizarán actividades de manera equitativa y sin distinciones.

5.04.01.02 ¿El Centro de Salud tipo "A" Sigchos cuenta con un manual de procesos y procedimientos de atención y servicio al usuario?

Tabla N° 7 Pregunta N° 4

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
TOTAL	*5*	*100%*

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

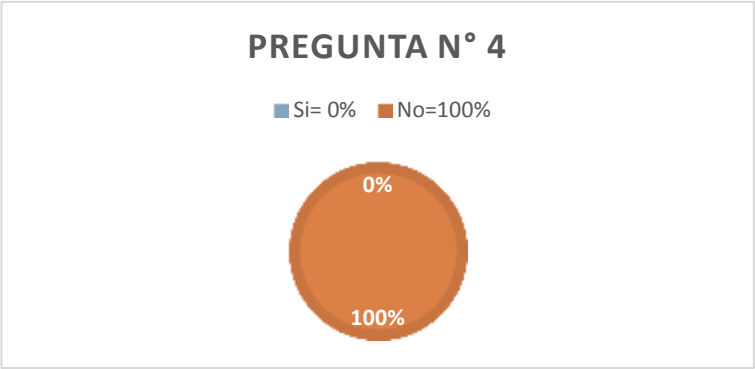


Gráfico N° 16 Pregunta N° 4

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

Análisis.

Tras el análisis de antecedentes de gestión de procesos, investigación de campo e información obtenida en esta pregunta, se evidencia la inexistencia de un manual de procesos y procedimientos de atención y servicio al usuario con información fácil de comprender y con un nivel de complejidad manejable para todas las personas que se encuentran en el área de farmacia.

Al implementar dicho manual, los errores disminuirían y los objetivos internos tendrían un cumplimiento real.

5.04.01.02 ¿Considera necesaria la implementación de un manual de procesos y procedimientos de atención y servicio al usuario?

Tabla N° 8 Pregunta N° 5

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	*5*	*100%*

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

Gráfico N° 17 Pregunta N° 5

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

Análisis.

Tomando en cuenta la necesidad de una adecuada ejecución de los procesos internos de cualquier organización y más si son sanitarias, los trabajadores de la farmacia consideran la necesidad de la implementación de un manual de procesos y procedimientos con la finalidad de obtener información estandarizada y fácil de ejecutar.

Además servirá de material informativo para el recurso humano que ingrese al establecimiento.

5.04.02 Análisis Situacional

5.04.02.01 Diagrama de Relación

Ver anexo N°3

Análisis

Dentro del Centro de Salud tipo "A" Sigchos, todos los departamentos y áreas se encuentran relacionados de manera directa, y en conjunto buscan el cumplimiento de los objetivos y metas en general de la institución.

Como puede apreciarse en el diagrama de relaciones expuesto, la problemática central del proyecto se orienta a resolver los errores presentados en el proceso de atención y servicio al cliente en el área de farmacia y procesos involucrados; mismo que se encuentra relacionado, o considera como involucrado steakholder, del resultado final a: cuerpo médico, ambulancia, departamento de estadística, enfermería y en mayor proporción al área de farmacia.

Si bien es cierto todos los procesos mencionados en el párrafo anterior se ejecutan con la finalidad de obtener distintos resultados, el sistema necesita que al mismo tiempo todos estén orientados a satisfacer las necesidades de los clientes; ya sean estos internos (recurso humano del establecimiento) o externos (pacientes que acuden al centro de salud).

Los tres primeros agentes causales (cuerpo médico, ambulancia y estadística) consideran varios aspectos de origen que los interrelaciona, como son: realización de recetas, atención médica especializada, atención de emergencia y manejo de información de los pacientes. Es importante recalcar que todos estos ítems detallados terminan su secuencia en el área de farmacia, donde se ejecuta y gestiona el proceso de atención y servicio al cliente; hecho que denota la importancia de una adecuada secuencia de actividades, teniendo en cuenta que todos se orientan al proceso que en el proyecto se denomina problemático.

Continuando con el análisis, se puede verificar que los agentes medulares son: Departamento de enfermería, Área de farmacia y la Recepción de pacientes. La relación de estos actores con la problemática central radica en la cercanía que éstos tienen con los clientes finales del sistema. El departamento de enfermería, tras cumplir con las actividades profesionales propias al cargo, toma contacto directo con los pacientes; quienes en determinado momento y tras el cumplimiento de procedimientos específicos acudirán a la farmacia institucional.

Es en este punto donde el área de farmacia entra en acción, dado que es en esta área donde se ejecutan distintas actividades, tales como: manejo y entrega de fármacos y suministros, recepción, verificación y documentación de recetas y el ingreso de las mismas al sistema propio de la red pública de salud.

Toda esta última secuencia de procesos resulta de suma importancia al momento de entregar un servicio farmacéutico de calidad a los pacientes que hacen uso de la farmacia institucional, es por ello que se considera como causa gravitante el hecho de que el área de enfermería se haga cargo de este proceso en determinados momentos, debido a la inadecuada designación de actividades.

5.04.02.02 Diagrama Interdisciplinario

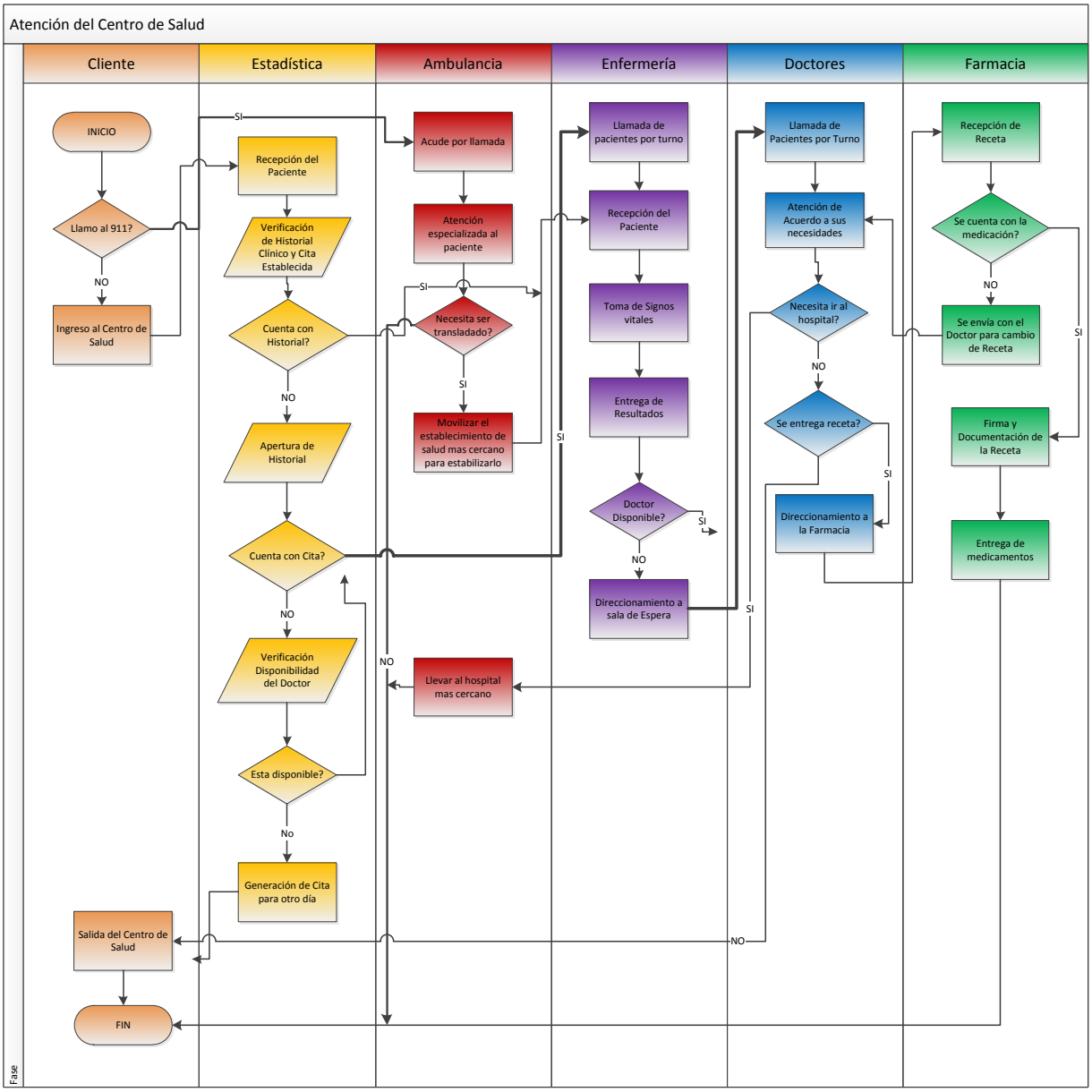


Gráfico N° 18 Diagrama Interdisciplinario.

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

Análisis

Tal como refleja el diagrama expuesto, la ejecución de las actividades en ciertos puntos pueden considerarse redundantes y repetitivas, hasta el punto de generar retrasos e ineficiencia en la gestión del sistema.

El orden pre establecido por la Autoridad Sanitaria Nacional (Ministerio de Salud Pública) y estipulada a cada Dirección Provincial de Salud respecto a la atención a pacientes ha sido estandarizada, sin embargo queda a libre decisión de la institución si se optimizan los recursos con el fin de brindar servicios generales de calidad, siempre y cuando no se modifique la estructura básica sanitaria.

El sistema del Centro de Salud tipo "A" Sigchos presenta una secuencia de procesos interrelacionados, con profesionales que, si bien es cierto han sido capacitados para desempeñar sus actividades, muchas de las veces tienen que cumplir con tareas que se consideran ajenas a su perfil ocupacional.

Si se presta atención a la interacción entre cada proceso, se evidencian las múltiples decisiones, aspectos que para un paciente pueden considerarse como pérdidas de tiempo. Es necesario recordar que todos los actores que intervienen en el sistema deben orientar sus actividades a la satisfacción total del cliente/ paciente, y cuando se exceden los tecnicismos el producto final suele ser contraproducente respecto al objetivo inicial.

Como ejemplo claro de lo explicado es el retraso del proceso llevado a cabo en la farmacia, donde si no se cuenta con el producto farmacéutico recetado, la prescripción debe retornar al consultorio médico para que sea corregida y devuelta con el fármaco suplente que sí consta en el stock del Centro de Salud. En la práctica, esta corrección toma varios minutos, lo que genera molestia en el paciente; y por ende se generaliza la insatisfacción en toda el área.

Resulta necesaria la corrección y rediseño de varios procedimientos para optimizar recursos, y sobre todo para lograr la satisfacción del cliente al momento de acercarse a la farmacia institucional.

5.04.02.03 Proceso de Vacunación

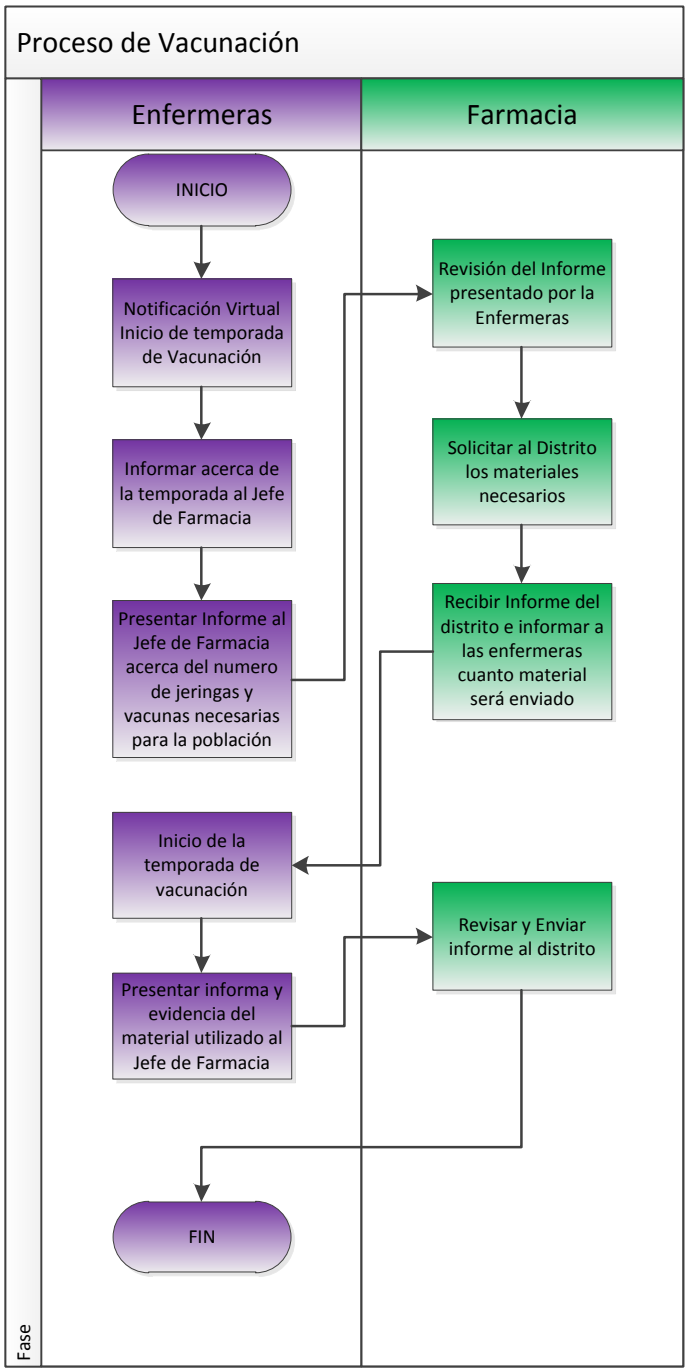


Gráfico N° 19 Proceso de Vacunación

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

Análisis

En cumplimiento a los procesos propios implementados por la Autoridad Sanitaria Nacional, todas las instituciones públicas deben ejecutar programas externos de atención, prevención, rehabilitación y cuidados de la salud.

Para gestionar los programas antes mencionados, el departamento de enfermería debe ejecutar un proceso adecuado; en el que se soliciten los materiales necesarios para dichas actividades. El inconveniente revisado en esta etapa es la acción repetitiva de solicitudes al Distrito y a la Farmacia, los tiempos siguen siendo los grandes inconvenientes; puesto que el proceso de aprovisionamiento debe ser gestionado de manera óptima.

5.04.02.04 Proceso de Abastecimiento

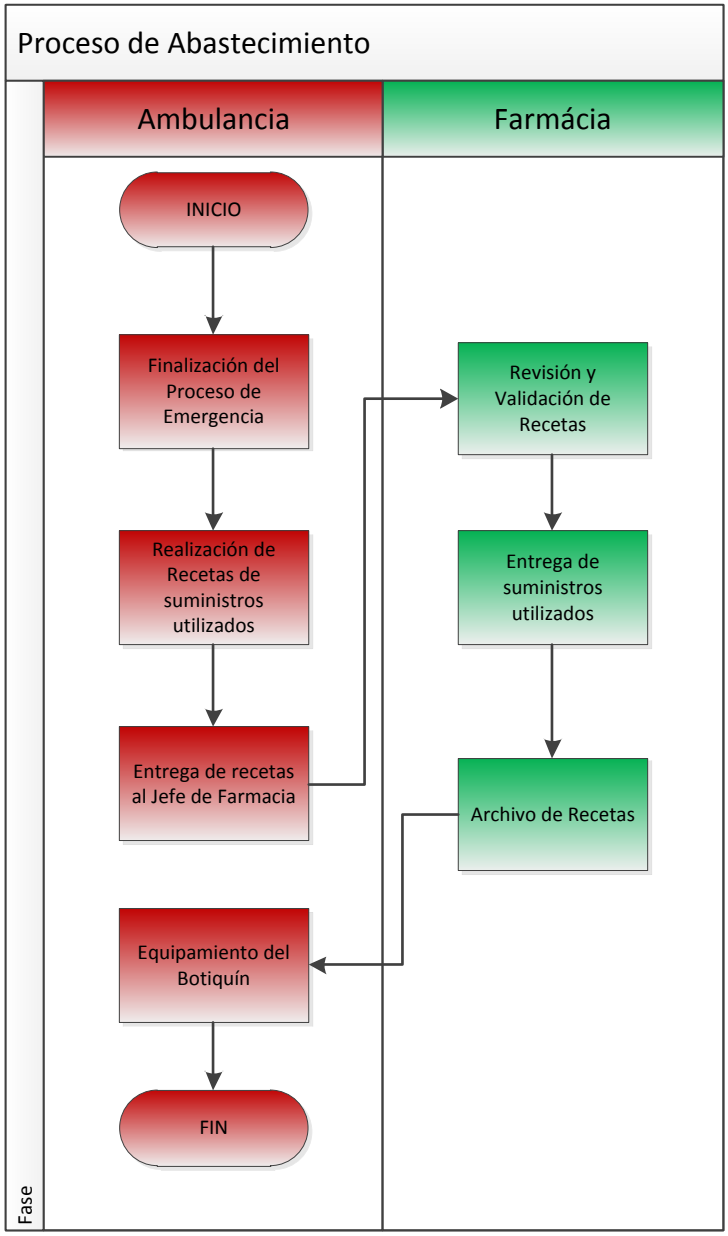


Gráfico N° 20 Proceso de Abastecimiento

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

Análisis

Al momento de prestar servicios de rápida acción las unidades móviles de atención deben contar con los implementos sanitarios necesarios para cubrir las patologías de corta estancia que presenten los pacientes.

En el Centro de Salud tipo "A" Sigchos se mantiene un proceso que en la mayoría de casos presenta o genera retrasos y pérdidas de tiempo. El re abastecimiento del botiquín móvil debe ser cauteloso pero rápido; ya que no se puede destinar mayor tiempo a esta actividad que puede ser atendida bajo otros lineamientos y en tiempos más cortos.

5.04.02.05 Proceso de Brigadas

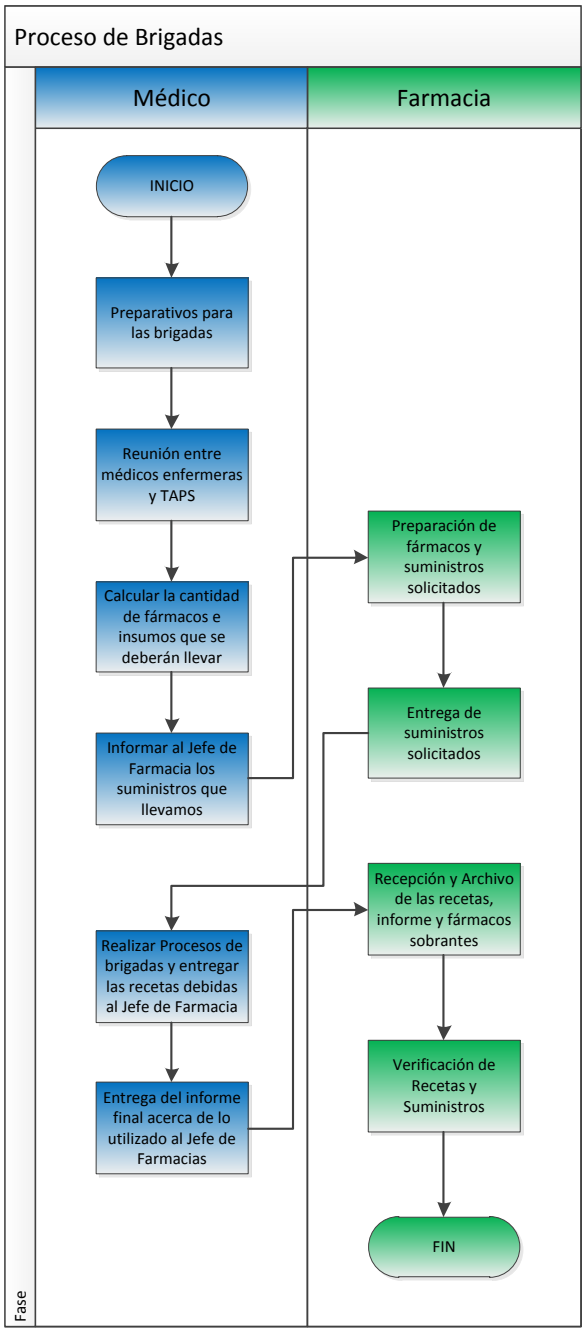


Gráfico N° 21 Proceso de Brigadas

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

Análisis

El departamento médico de brigadas y el área de farmacia interactúan de manera continua, con el objetivo de proveer a los moradores la cantidad adecuada de fármacos según la morbilidad del sector o cualquier tipo de patología prevalente.

Si bien es cierto, el trabajo entre los dos departamentos debe ser continuo y sin retrasos; en el Centro de Salud tipo "A" Sigchos, lo que menos se toma en cuenta son los tiempos y el recurso humano que se destina para gestionar las recetas de suministros necesarios. Es necesario recordar que la inadecuada designación de actividades en el área de farmacia genera una sobre carga de trabajo, lo que desencadena en tareas incompletas y poco efectivas.

Mientras el personal cumple con la preparación/ cálculo de fármacos y suministros para las brigadas médicas, los pacientes que provienen de otras áreas deben esperar a que se concluya con esta actividad para ser atendidos, lo cual determina inconformidad por el servicio recibido.

5.04.03 Análisis de la problemática

Luego de graficar y analizar los procesos antes expuestos se logró identificar la falta del procedimiento: Control de Stock, mismo que es proporcionado por el Ministerio de Salud Pública.

Dicho sistema tiene como función el registro y control de recetas que contienen fármacos o suministros utilizados al momento de realizar la debida atención médica especializada; ya sea al momento de desarrollar las brigadas médicas, atención en emergencia o temporada de vacunación.

El procedimiento en mención es importante y necesario al momento de una visita técnica por parte del Químico Farmacéutico enviado por el Distrito o la Autoridad Sanitaria establecida; en este caso la Dirección Provincial de Salud correspondiente, que tiene como objetivo verificar el stock actual y su justificativo por medio de las recetas; ya sean estas en físico (lo cual es muy riesgoso por el hecho de perdida, daño o deterioro de las mismas) o por medio electrónico: sistema de control del Ministerio de Salud Pública. Éste último se considera más seguro por el hecho de contar con una base de datos o por el simple motivo de la fácil accesibilidad a través de una cuenta de usuario específica.

5.05. Formulación de la Propuesta

La presente investigación tiene como propósito realizar el reconocimiento de la situación actual de la Farmacia del Centro de Salud tipo "A" Sigchos en los diferentes procesos que gestiona día a día, adicional a esto se tomarán en cuenta sus procesos tanto operativos como administrativos.

Dentro de la gestión operativa de un establecimiento farmacéutico es importante recalcar el proceso de atención y servicio al usuario, parte fundamental de esta investigación.

Para lograr un avance en cuanto a la atención es necesario implementar acciones orientadas al mejoramiento de la calidad de los procesos establecidos. Tras la ejecución de hábitos adecuados de atención y servicio, se generará una mejora constante garantizará mayor satisfacción por parte de los clientes.

El siguiente diagnóstico situacional es realizado con el fin de crear un enfoque sistémico de la salud pública para prevenir y controlar procesos y procedimientos a través del monitoreo y mejoramiento de sus actividades correspondientes, por parte de los entes involucrados con la finalidad de obtener resultados favorables para el establecimiento y sus clientes tanto externos como internos.

Para el sector salud el reto fundamental es incorporar de manera correcta el enfoque sistémico en el modelo de atención y gestión, y que los procesos establecidos y los sugeridos sean complementarios.

De tal manera resulta justificado e importante el trabajo de los profesionales de la salud, dando a conocer que significa y como realizar diversas actividades y procesos para mejorar la atención a la comunidad.

Con esto se denota la importancia de ejecutar procesos que optimicen los recursos de cualquier institución, siendo la mejor y más adecuada herramienta una Reingeniería de Procesos, orientada específicamente a las áreas de: atención y servicio al usuario, abastecimiento, brigadas y vacunación; dado que la mayor cantidad de falencias se desarrollan en sus actividades internas.

5.06 Reingeniería de Procesos

5.06.01 Atención en el Centro de Salud

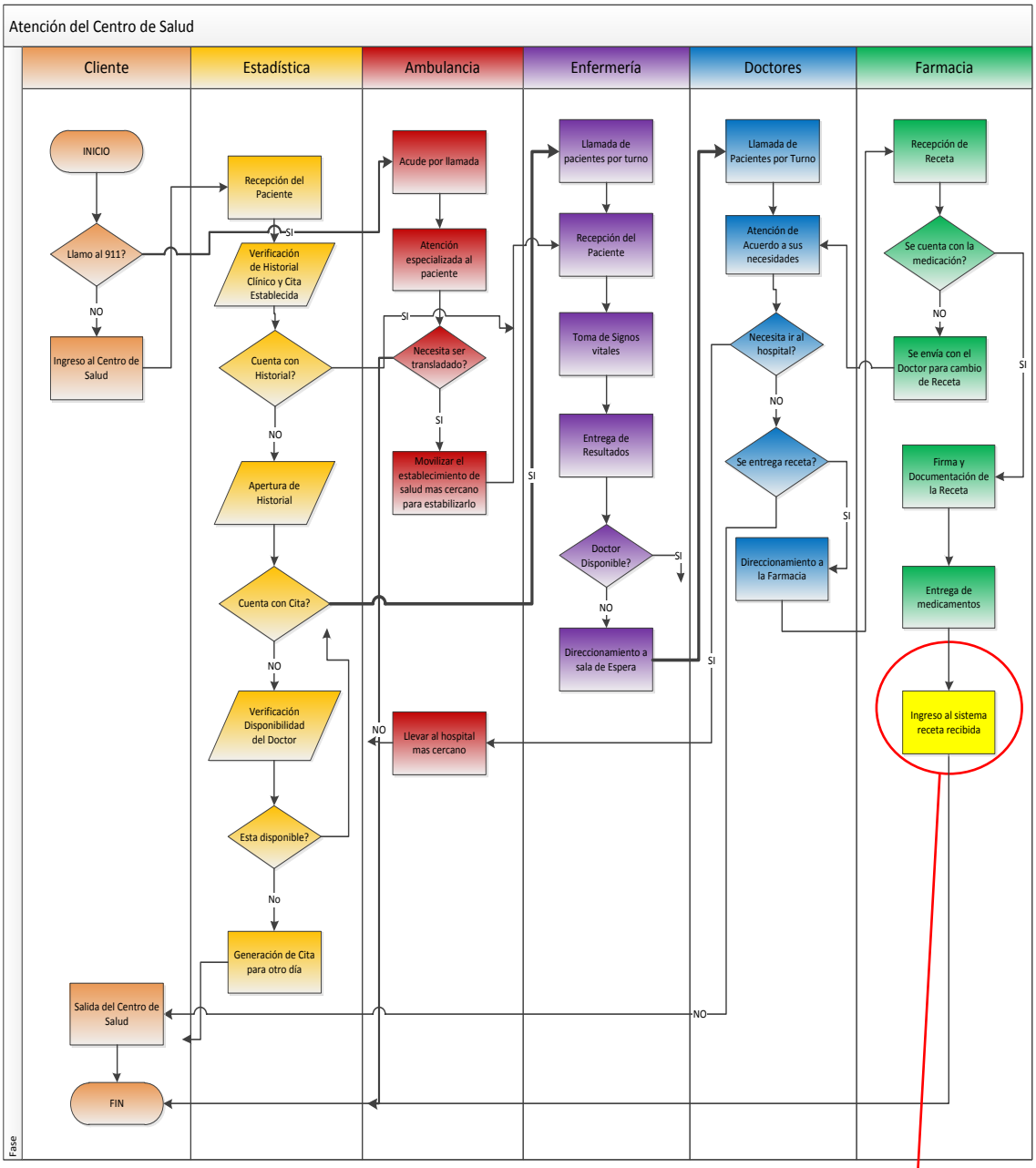


Gráfico N° 22 Atención en el Centro de Salud

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

Procedimiento Mejorado

Análisis.

El Centro de Salud Tipo "A" Sigchos es un establecimiento que tiene el objetivo de cubrir las necesidades sanitarias de los moradores al cien por ciento en cualquier momento y con la predisposición completa por parte del recurso humano que lo conforma.

La Autoridad Sanitaria Nacional se encarga de verificar constantemente las actividades inherentes a realizarse en los distintos establecimientos de salud, dando prioridad a aquellos que pertenecen al primer nivel de atención sanitaria: Centros de Salud. Las necesidades de los moradores suelen ser más específicas; por ello el trabajo en equipo por parte de todo el recurso humano y por ende el cumplimiento de todos los procesos internos resulta de gran importancia en las jornadas diarias del Centro de Salud Tipo "A" Sigchos.

Como se ha podido evidenciar en análisis anteriores, la estructura interna de ésta organización presenta grandes fallas, que desencadenan en una inadecuada gestión; tanto del producto farmacéutico como del recurso humano.

5.06.02 Proceso de Vacunación

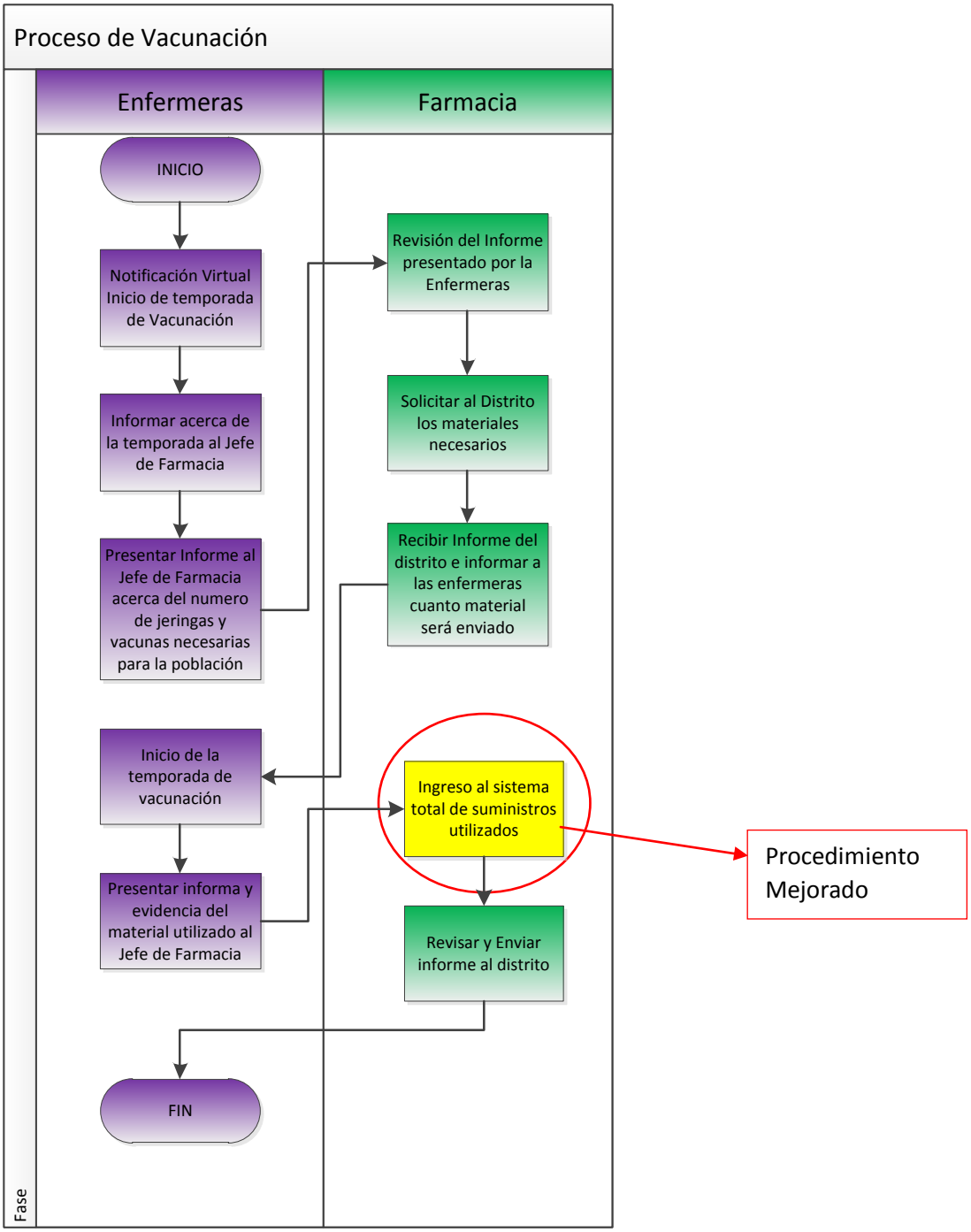


Gráfico N° 23 Proceso de Vacunación

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

Análisis.

Los servicios de promoción de salud y mejora de la calidad de vida están en función de las temporadas de vacunación establecidas por la Autoridad Sanitaria pertinente. En el Centro de Salud Tipo "A" Sigchos, esta actividad está encabezada por el grupo de enfermeras, quienes a su vez notifican a la oficina de farmacia el número de jeringas y vacunas necesarias, cantidad basada en estudios epidemiológicos realizados por el Distrito.

Una vez finalizada la temporada de vacunación se procede a generar un informe en el que se detalla la cantidad de productos farmacéuticos utilizados y los sobrantes respectivos. Como siguiente paso se realiza el ingreso de los datos antes mencionados al sistema de stock con la finalidad de verificar las bajas en productos y garantizar el abastecimiento para futuras campañas.

5.06.03 Proceso de Brigadas

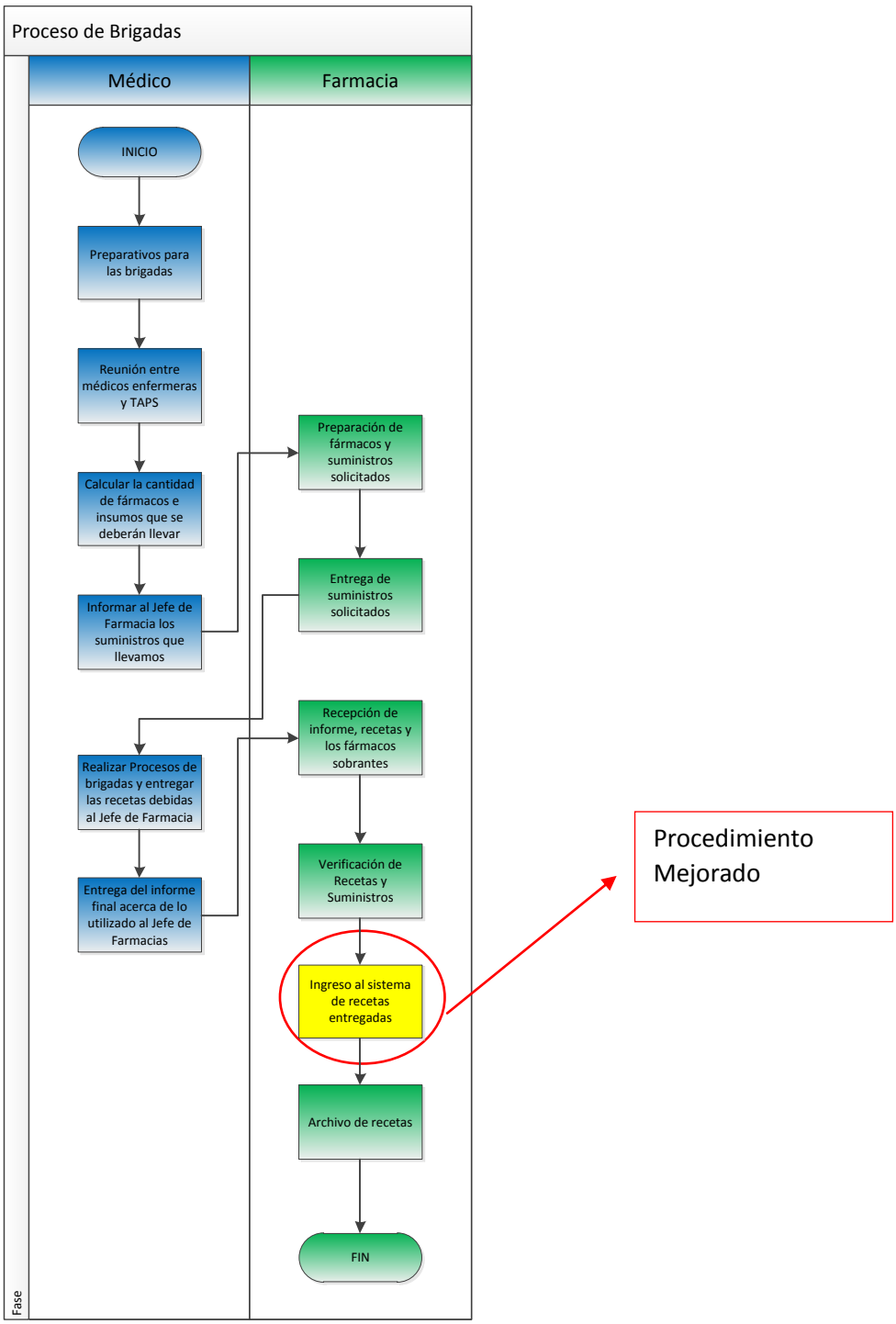


Gráfico N° 24 Proceso de Brigadas

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

Análisis.

Las actividades de control, dignificación y prevención de patologías prevalentes en el Ecuador tiene carácter de obligatoriedad para las instituciones de atención sanitaria de cualquier nivel, siendo primordial aquel que se encuentra más cerca de la población; es decir los Centros de Salud tipo A-B-C.

Entre las propuestas para mejorar la calidad sanitaria del país se presentan las brigadas de salud, las cuales son ejecutadas por profesionales capacitados y responsables de la tarea que se les ha asignado. Para llevar a cabo dichas actividades es necesario contar además de recurso humano suficiente (médico, enfermera y TAPS), con el producto farmacéutico adecuado para la zona.

Dicho abastecimiento se lo realiza en la farmacia institucional, quienes a través de una adecuada validación de la necesidad y orientación de la brigada proveen del recurso farmacéutico necesario. Una vez finalizada la actividad de prevención sanitaria (brigada) se procede a entregar un informe final de los medicamentos utilizados, recetas y producto farmacéutico sobrante a la oficina de farmacia, para que a través de personal calificado las prescripciones asignadas a brigadas sean ingresadas al sistema de stock y contar con una base de datos óptima para un adecuado futuro re abastecimiento.

5.06.04 Proceso de Abastecimiento

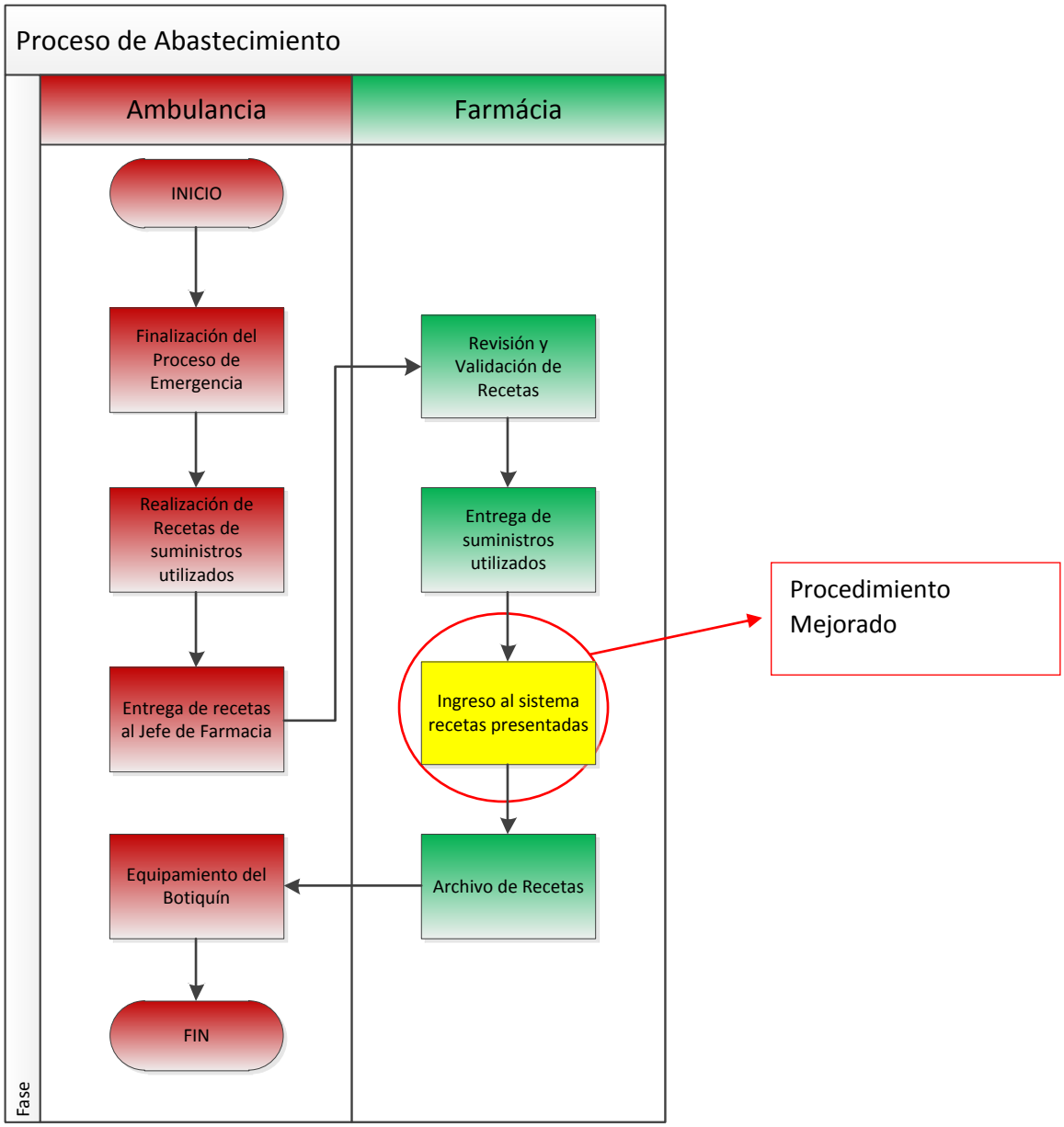


Gráfico N° 25 Proceso de Abastecimiento

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

Análisis.

Siendo la unidad de atención pre hospitalaria de transporte y soporte vital básico, la más cercana a los usuarios en situaciones de crisis sanitaria; es imprescindible que ésta cuente con el adecuado stock farmacéutico de manera permanente y sin complicación alguna.

Es de conocimiento general que el abastecimiento de estas unidades debe ser frecuente y efectivo por el hecho de ser los primeros en tratar con los pacientes en una situación de emergencia, una vez que ha finalizado el proceso es necesaria la solicitud de fármacos a la Farmacia del establecimiento a través de una receta específica que es entregada por el médico a cargo, la cual tras ser verificada y validada por el responsable de esta actividad permite la adecuada y óptima entrega de suministros solicitados. Una vez finalizada esta secuencia de actividades se debe ingresar las recetas gestionadas al sistema de stock propuesto, con el fin de mantener un respaldo eficiente y real de las prescripciones emitidas por la instancia correspondiente, y de esta manera evitar los extravíos de documentación, que al final del período laboral anual causan inconvenientes en el cierre de inventario final.

CAPÍTULO VI

6.01. Recursos

Un recurso es una fuente o suministro del cual se produce un beneficio. Normalmente, los recursos son material u otros activos que son transformados para producir beneficio y en el proceso pueden ser consumidos o no estar más disponibles**.** (Wikipedia, 2014).

6.01.01 Recursos Humanos

Cuando hablamos de factor humano no nos referimos a otra cosa más que a todas las personas que laboran en la empresa, así como sus actividades y esfuerzos. (Monografías, 2014)

No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad:

- Conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

PERSONAL = RECURSOS HUMANOS (Monografías, 2014)

En este proyecto de Investigación, el recurso humano está conformado por:

- *Investigador y Capacitador*: Anthony Sebastián López Pacheco
- *Tutor:* Msc. Ing. Giovanni Urbina
- *Participantes*: Personal encargado del área de Farmacias.

6.01.02 Recursos Financieros

Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, pueden ser:

- Recursos financieros propios, se encuentran en: dinero en efectivo, aportaciones de los socios (acciones), utilidades, etc.
- Recursos financieros ajenos; están representados por: préstamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores,(bonos)

(Scribd, 2014).

En el presente proyecto, el factor financiero es de vital importancia; ya que sin éste no se puede llevar a cabo las actividades previamente planeadas. Es necesario recalcar que todos los gastos corren por cuenta del investigador.

6.01.03 Recursos Tecnológicos

Un recurso tecnológico es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual). (Definición. de, 2014)

Este tipo de recurso es imprescindible para que la aplicación del proyecto se realice. Equipos como: proyector, pc e impresora son de fundamental necesidad para que tanto la capacitación como el manual lleguen a sus destinatarios; es decir a los encargados del Área de Farmacias.

6.01.04 Recursos Físicos

Son todos aquellos elementos que existen para facilitar el trabajo, además de los lugares físicos, como la oficina, edificios, consultas médicas, etc., que son para establecerse en una dirección determinada. (Zona Económica, 2007).

Los recursos físicos con los que se cuenta para la aplicación del proyecto (capacitación y entrega del manual) son las instalaciones del Centro de Salud tipo "A" Sigchos, las cuales fueron cedidas amablemente por el director del centro como apoyo a ésta investigación.

6.02 Presupuesto

El presupuesto se puede definir como la expresión en términos monetarios de los planes de acción de una empresa. Según el I.M.A. (Institute of Management Accountans), la presupuestación "consiste en el proceso de planificación de todos los flujos financieros que va a requerir la empresa durante un determinado período de tiempo". Este proceso exige realizar una distribución detallada de aquellos futuros recursos de los que se va a disponer por proyectos, funciones, responsabilidad y período de tiempo. (Expansión.com, 2014).

El presupuesto constituye un plan de actuación para el futuro en cuanto a que cuantifica en términos monetarios las actividades que se prevén acometer, los objetivos y los medios para alcanzarlos. Presenta, en otras, las siguientes características:

- Pronosticabilidad.
- Economicidad.
- Flexibilidad.

(Expansión.com, 2014).

Cuadro N° 11 Presupuesto

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	PRESUPUESTO
Charla de capacitación referente a procesos internos, proceso de atención y servicio al cliente.	$ 25.00
Información acerca de la distribución de plazas laborales en el sector público.	$ 1.50
Establecer una reingeniería al proceso de atención y servicio al cliente.	$ 100.00
Desarrollar un manual de procesos y procedimientos para mejorar la atención y servicio al usuario.	$ 37.50
Establecer encuestas para el personal de farmacia.	$ 2.50
Alquiler de equipos tecnológicos que faciliten la charla de capacitación.	$ 30.00
Creación de material publicitario.	$ 20.00
Salón	$ 20.00
Capacitador	$ 100.00

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

6.03 Cronograma

Es una descripción específica de las actividades y del tiempo que se va a emplear para la ejecución del proyecto. Se debe organizar el trabajo en fechas probables, para saber cuánto tiempo requerirá elaborar el trabajo definitivo. Para su presentación se utilizan generalmente diagramas, lo que permite visualizar mejor el tiempo de cada actividad, y sobre todo en aquellos casos en que hay varias actividades en un mismo tiempo. (Pariona, D. 2009)

Las actividades de un proyecto que se realizan en una secuencia determinada pueden clasificarse en:

- Tarea predecesora: es una tarea que debe comenzar o terminar antes de que otra pueda comenzar.
- Tarea sucesora: es una tarea que depende del comienzo o del fin de una tarea precedente.
- Tareas de resumen: son aquellas que se componen de sub tareas y resume esas sub tareas.(Pariona, D. 2009)

Cuadro N° 12 Cronograma de Actividades

TIEMPO	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio			
ACTVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Capítulo 1	X	X																		
Capítulo 2			X	X	X															
Capítulo 3						X	X	X												
Capítulo 4									X	X										
Capítulo 5											X	X								
Capítulo 6													X	X						
Capítulo 7															X	X				
Conclusiones																	X			
Recomendaciones																		X		
Empastado																			X	

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

CAPÍTULO VII

7.01 Conclusiones

Se concluyó que la implementación del manual y reingeniería de los procesos de: atención y servicio a l usuario, brigadas médicas, vacunación y abastecimiento, fueron las soluciones más adecuadas para los inconvenientes que se presentaban en la farmacia del Centro de Salud tipo "A" Sigchos.

A través de las herramientas antes mencionadas se generaron varias mejoras a la interna del establecimiento, siendo una de las principales la designación adecuada de actividades al recurso humano en estudio: jefe de farmacia y enfermeras.

Una vez realizadas las encuestas previas a la aplicación del proyecto, se obtuvieron datos que de cierta manera aclararon el panorama real del Centro de Salud tales como la necesidad de un manual que describa de manera efectiva y clara las actividades propias de cada puesto. Además se verificó que la percepción de los

usuarios externos respecto a la atención recibida, entrega de medicamentos, y parte administrativa es bastante buena, determinando únicamente que la problemática se encuentra en la gestión interna de los procesos inherentes a cada área.

Los resultados tras la aplicación de las herramientas no pudieron haber sido mejores, la pre disposición del recurso humano fue óptima; ya que al hablar de un centro de salud es necesario tener en claro todos los lineamientos sanitarios que deben llevarse a cabo día a día.

Se comprendió la importancia de una adecuada interrelación de los procesos analizados, de sus involucrados y las actividades que se ejecutan a la interna de cada uno de ellos. La aplicación de las mejoras fueron orientadas a corregir procedimientos redundantes y a implementar aquellos que permiten la optimización del recurso tiempo en cada área tratada.

Se implementó el procedimiento de Control de stock con la finalidad de mantener una base de datos actualizada de los productos farmacéuticos con los que cuenta la farmacia, de este modo el abastecimiento a las distintas unidades que requieran medicamentos será óptimo y no se reflejarán retrasos. Además se fomenta el archivo digital de las recetas emitidas por los médicos, asegurando el control y resguardo de los datos, tanto del paciente como de los productos farmacéuticos.

Como conclusión general se debe mencionar que resulta necesaria una re estructuración y estandarización de los procesos establecidos por la Autoridad Sanitaria Nacional (MSP); ya que la mayoría del recurso humano de las instituciones de salud desconoce o interpreta de manera errónea los protocolos enviados.

7.02 Recomendaciones

Tras la aplicación del proyecto y la verificación de la aceptación y eficiencia del mismo, se recomendó al personal de la farmacia y de todo el Centro de Salud en sí, la revisión constante de la información entregada, con el fin de propiciar una mejora global en esta entidad sanitaria.

En lo referente al manual, se recomendó estandarizarlo lo más pronto posible para que todo el recurso humano verifique las modificaciones establecidas; y que de esta manera comprendan que los cambios propuestos son necesarios para la adecuada gestión de las actividades diarias.

El Centro de Salud tipo "A" Sigchos como entidad sanitaria responsable del cuidado, prevención, monitoreo y promoción de la salud debe comprometerse a ejecutar de manera permanente los cambios propuestos, teniendo en cuenta una mejora continua y siempre con miras a la satisfacción del usuario en todos los procesos que presenten.

ANEXOS

Anexo N°1:

ENCUESTA A LA POBLACIÓN DEL CANTON SIGCHOS

La presente encuesta tiene como función, la recolección de información y el arrojo de resultados en cuanto al nivel de atención que reciben en la Farmacia Institucional del Centro de Salud tipo "A" Sigchos, Cantón Sigchos, Parroquia Sigchos, Cotopaxi.

Esta cumple con la meta de señalar cuáles son los procesos a mejorar y cuáles son aquellos que cumplen con las expectativas previstas. Se ha tomado tres aspectos en consideración: El Trato al Usuario, Aspecto Administrativo y la Atención Farmacéutica.

Calificando como:

5. Excelente 4.Muy Buena 3.Buena 2.Regular 1.Mala

	Evaluación del trato al Usuario					
		Puntuación				
		1	2	3	4	5
1	Tiempo de espera para la atención					
2	Tiempo de entrega del fármaco					
3	Calidez humana en el trato					
4	Cordialidad en todo el proceso					

	Evaluación Administrativa					
		Puntuación				
		1	2	3	4	5
1	Percepción de capacidad profesional					
2	Grado en el que regresaría a la farmacia					
3	Percepción en el servicio brindado					

	Evaluación de la Atención Farmacéutica					
		Puntuación				
		1	2	3	4	5
1	Rapidez de Atención					
2	Explicación de la receta					

Anexo N°2

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE FARMACIA

La presente encuesta está destinada a todos los encargados de la Farmacia Institucional del Centro de Salud tipo "A" Sigchos, Cantón Sigchos, Parroquia Sigchos, Cotopaxi. La misma tiene como meta el evidenciar la necesidad de un manual de procesos y procedimientos para una correcta Atención y Servicio al Usuario.

1. ¿Conoce el correcto proceso de atención y servicio al usuario establecidos por el MSP?
   - Si
   - No
   - Porque: …….

2. ¿Conoce usted si sus compañeros/as cumplen a cabalidad los procesos de atención y servicio al usuario establecidos por el MSP?
   - Si
   - No

3. ¿Considera que se debe reestructurar el proceso de atención y servicio al usuario?
   - Si
   - No
   - Porque: ……

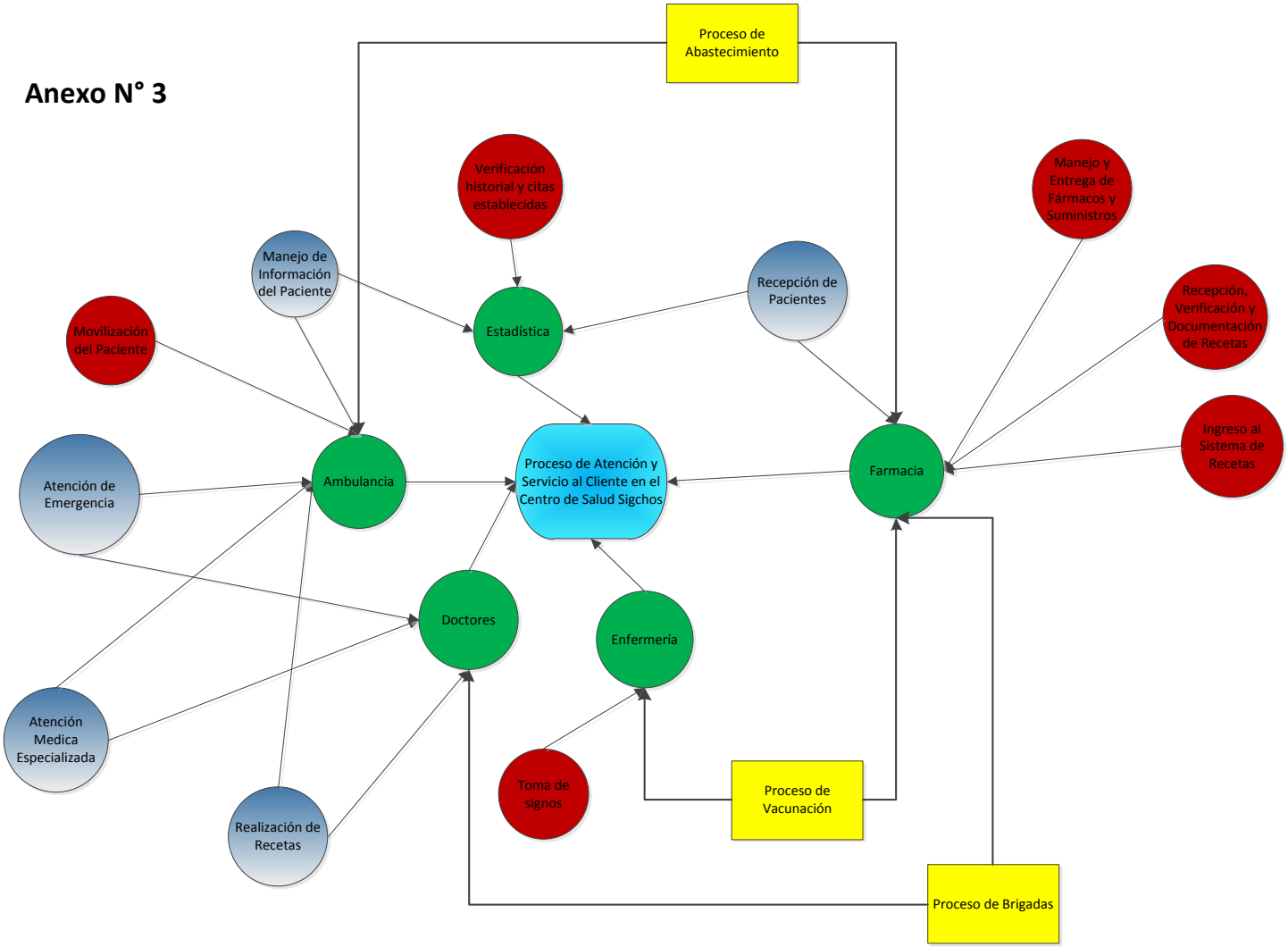
4. ¿El Centro de Salud tipo "A" Sigchos cuenta con un manual de procesos y procedimientos de atención y servicio al usuario?

    - Si
    - No

5. ¿Considera necesario la implementación de un manual de procesos y procedimientos de atención y servicio al usuario?

    - Si
    - No

Anexo N° 3



Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

Anexo N°4

Indicadores	Calificación					Total	Porcentajes					Total
	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Malo		Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Malo	
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1	
Tiempo de espera para la atención	231	210	114	46	24	625	36.9	33.6	18.2	7.3	3.8	100%
Tiempo de entrega del fármaco	174	176	102	113	60	625	27.8	28.1	16.3	18.1	9.6	100%
Calidez humana en el trato	245	282	28	48	22	625	39.2	45.1	4.5	7.6	3.5	100%
Cordialidad en todo el proceso	166	205	164	90	0	625	26.6	32.8	26.2	14.4	0	100%

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

Anexo N°5

Indicadores	Calificación					Total	Porcentajes					Total
	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Malo		Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Malo	
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1	
Percepción de capacidad profesional	242	219	140	24	0	625	38.7	35	22.4	3.84	0	100%
Grado en el que regresaría a la farmacia	210	247	100	68	0	625	33.6	39.5	16	10.9	0	100%
Percepción en el servicio brindado	202	246	98	79	0	625	32.3	39.3	15.7	12.6	0	100%

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

Anexo N°6

Indicadores	Calificación					Total	Porcentajes					Total
	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Malo		Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Malo	
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1	
Rapidez de Atención	182	132	121	102	88	625	29.1	21.1	19.4	16.3	14	100%
Explicación de la receta	209	174	152	90	0	625	33.4	27.8	24.3	14.4	0	100%

Elaborado por: Anthony Sebastián López Pacheco *Fuente: De la misma investigación*

REFERENCIAS

Dra. Bajaña. I. & Dr. Morales. J. (2012). *Reingeniería del sub centro materno infantil.* (Tesis de Maestría no publicada). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Dra. Sotomayor. J. & Dr. Medina. C. (2013). *Reingeniería en procesos administrativos y operativos en Clínica Medinal.* (Tesis de Maestría no publicada). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Robayo, S. (2013). *Marco Lógico el diseño y conceptualización de proyectos,* Enfoque en proyectos I+D+I, Recuperado el 15 de Septiembre del 2016.

Exprésate.com. (2009). *Técnicas de Recolección de Información.* Extraído el 05 de agosto del 2016 desde: http://expresate.com/post/1796/tecnicas-de-recoleccion-de-informacion.

Crecenegocios.com. *Cualidades de la Encuesta.* Extraído el 15 de septiembre del 2016 desde: http://www.crecenegocios.com/que-es-una-encuesta/ (2015).

Wikipedia. (2014). Recursos. Extraído el 01 de noviembre del 2016 desde: http://es.wikipedia.org/wiki/Recurso

Expansión.com. (2014). *Presupuesto.* Extraído el 01 de noviembre del 2016 desde: http://www.expansion.com/diccionario-economico/presupuesto.html

Definición. De. (2014). *Definición de Recurso Tecnológico.* Extraído el 01 de noviembre del 2016 desde: http://definicion.de/recursos-tecnologicos/