



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**“GESTIÓN DE CALIDAD EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL
CENTRO DE ESPECIALIDADES DEL IESS, CANTÓN LA
LIBERTAD, AÑO 2022”.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

AUTOR:

Carmen Concepción Espinoza Vélez

LA LIBERTAD – ECUADOR

AGOSTO – 2023

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “Gestión de calidad en el área de farmacia del centro de especialidades del IESS cantón La Libertad, año 2022”, elaborado por la Srta. Carmen Concepción Espinoza Vélez, egresada de la Carrera de administración de empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de empresas, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Divar Castro Loor, MSc.

Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “Gestión de calidad en el área de farmacia del centro de especialidades del IESS cantón La Libertad, año 2022”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Carmen Concepción Espinoza Vélez con cédula de identidad número 2450645615 declaró que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

A handwritten signature in blue ink, reading "Carmen Espinoza Vélez" with a stylized flourish at the end.

Espinoza Vélez Carmen Concepción

C.C. No.: 245064561-5

Agradecimiento

Quiero mostrar mi gratitud a todas las personas que estuvieron presentes en esta meta, un logro bastante importante para mí, gracias de todo corazón por sus palabras de aliento, el conocimiento y consejos muy valiosos que me ayudaron a lo largo de esta etapa en mi vida. Agradezco profundamente a mis padres por su amor y apoyo incondicional durante todo el proceso de investigación y escritura de este trabajo de titulación. También expresar mi gratitud a mis amigos por su aliento y motivación constante, a mi pareja por su paciencia y comprensión durante los momentos más estresantes de este proyecto. Agradezco a la UPSE, mis docentes por su guía, sabiduría y experiencias en mi formación académica.

Espinoza Vélez Carmen Concepción

Dedicatoria

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, a mis queridos padres y hermanos, hoy no hay suficientes palabras por todo el apoyo que me han brindado en todos estos años de formación académica. Desde el fondo de mi corazón, quiero dedicar todo mi éxito, todo mi amor y toda mi gratitud. Han sido mi mayor inspiración, mi guía y mi fuerza, son el motor de mi vida y siempre estaré en deuda con ustedes y su generosidad, paciencia y amor incondicional.

Espinoza Vélez Carmen Concepción

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN


.....
Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA


.....
Ing. Libi Caamaño López, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA


.....
Ing. Divar Castro Loo, MSc.
PROFESOR TUTOR


.....
Ing. Sabina Villón Perero, Mgtr.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC


.....
Lic. Sandra Saltos Burgos
SECRETARIA DE CARRERA

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	4
DEDICATORIA.....	5
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN.....	14
CAPÍTULO I.....	21
MARCO REFERENCIAL	21
REVISIÓN DE LITERATURA	21
DESARROLLO DE TEORÍAS Y CONCEPTOS	24
GESTIÓN DE CALIDAD	24
FUNDAMENTOS LEGALES.....	37
<i>CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR</i>	37
<i>LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE CALIDAD</i>	37
<i>PLAN NACIONAL DE CALIDAD 2022</i>	38
CAPÍTULO II.....	39
METODOLOGÍA.....	39
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	40
RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS	43
<i>TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN</i>	43

<i>INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN</i>	44
<i>GOOGLE FORMS</i>	44
<i>SPSS:</i>	44
CAPÍTULO III	45
RESULTADO Y DISCUSIÓN	45
ANÁLISIS DE DATOS.....	45
<i>RESULTADO DE LA ENTREVISTA</i>	45
<i>RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS AFILIADOS DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES DEL IESS</i>	49
ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	65
DISCUSIÓN	64
CONCLUSIONES.....	70
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS	72

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. POBLACIÓN.....	41
TABLA 2. FÓRMULA DE MUESTREO ALEATORIO SIMPLE.....	41
TABLA 3. MUESTRA TOTAL	43
TABLA 4. ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD	44
TABLA 5. PERCEPCIÓN DE CALIDAD	49
TABLA 6. EFICIENCIA	50
TABLA 7. RENDIMIENTO DEL PERSONAL.....	51
TABLA 8. TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA	52
TABLA 9. NIVEL DE STOCK	53
TABLA 10. EVALUACIÓN DE STOCK	54
TABLA 11. TIEMPO DE RESPUESTA	55
TABLA 12. EXPECTATIVAS	56
TABLA 13. NECESIDADES	57
TABLA 14. EXPERIENCIA.....	58
TABLA 15. DESEMPEÑO DEL PERSONAL	59
TABLA 16. PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS CON EL AFILIADO	60
TABLA 17. INTERACCIÓN CON EL CLIENTE	61
TABLA 18. COMUNICACIÓN EMPÁTICA.....	62
TABLA 19. SATISFACCIÓN DEL AFILIADO	63

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. PERCEPCIÓN DE CALIDAD.....	49
FIGURA 2. EFICIENCIA.....	50
FIGURA 3. RENDIMIENTO DEL PERSONAL	51
FIGURA 4. TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA	52
FIGURA 5. NIVEL DE STOCK.....	53
FIGURA 6. EVALUACIÓN DE STOCK.....	54
FIGURA 7. TIEMPO DE RESPUESTA.....	55
FIGURA 8. EXPECTATIVAS.....	56
FIGURA 9. NECESIDADES	57
FIGURA 10. EXPERIENCIA	58
FIGURA 11. DESEMPEÑO DEL PERSONAL.....	59
FIGURA 12. PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS CON EL AFILIADO.....	60
FIGURA 13. INTERACCIÓN CON EL CLIENTE.....	61
FIGURA 14. COMUNICACIÓN EMPÁTICA	62
FIGURA 15. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	63

ÍNDICE DE APÉNDICE

APÉNDICE 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.	77
APÉNDICE 2. FORMATO DE LA ENCUESTA.....	78
APÉNDICE 3. FORMATO DE LA ENTREVISTA	84
APÉNDICE 4. CARTA AVAL.....	86
APÉNDICE 5. SOLICITUD PARA VALIDACIÓN.....	87
APÉNDICE 6. CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO.....	88
APÉNDICE 7. FICHA DE INFORME DE LA ENCUESTA.....	89
APÉNDICE 8. FICHA DE INFORME DE LA ENTREVISTA.....	90
APÉNDICE 9. FICHA DEL CONTROL DE TUTORÍA	91
APÉNDICE 10. TUTORÍAS	92
APÉNDICE 11. ENTREVISTA	93
APÉNDICE 12. ENCUESTAS.....	94
APÉNDICE 13. CERTIFICADO ANTIPLAGIO	95
APÉNDICE 14. CRONOGRAMA	97

**TEMA:**

**Gestión de Calidad en el área de farmacia del Centro de Especialidades del IESS,
cantón La Libertad, año 2022.**

AUTOR:

Espinoza Vélez Carmen Concepción

TUTOR:

Ing. Castro Loor Divar Sebastián MSc.

Resumen

La gestión de calidad es una herramienta fundamental en las organizaciones, su importancia radica en una adecuada mejora en los diferentes procesos que se ejecuta dentro de la entidad. El objetivo del presente trabajo de titulación es examinar el Sistema de Gestión de Calidad del IESS utilizando el ciclo PHVA con el fin de mejorar el área de farmacia del Centro de Especialidades del cantón La Libertad. En su metodología se empleó un enfoque mixto con un alcance descriptivo, utilizando el método deductivo y analítico. Se recopilieron datos a través de encuestas a 383 afiliados y una entrevista dirigida al encargado del área de farmacia. Los resultados obtenidos revelan diversos aspectos que afectan a la calidad, así mismo a través de los análisis se puede identificar oportunidades de mejora en los procesos existentes y así proponer recomendaciones específicas para optimizar y garantizar una atención de calidad a todos los afiliados. Se detectaron problemas en el espacio físico de medicamentos solo en algunos casos, también se encontró desactualización en el manual de procesos, insuficiencia de personal y equipos informáticos antiguos. En conclusión, este estudio proporciona una visión clara de la situación actual de la calidad en el área de farmacia del centro de especialidades del IESS, cantón La Libertad.

Palabras claves: Gestión de Calidad, Ciclo de Deming, Normas ISO, Afiliado.



**Quality management in the pharmacy area of the IESS Specialties Center,
canton La Libertad, year 2022.**

AUTHOR:

Espinoza Vélez Carmen Concepción

TUTOR:

Ing. Castro Loor Divar Sebastián Msc.

Abstract

Quality management is a fundamental tool in organizations, its importance lies in an adequate improvement in the different processes that are executed within the entity. The objective of this degree work is to analyze the Quality Management System of the IESS using the PHVA cycle in order to improve the pharmacy area of the Specialties Center of La Libertad canton. In its methodology, a mixed approach was used with a descriptive scope, using the deductive and analytical method. Data were collected through surveys of 383 affiliates and an-interview with the person in charge of the pharmacy area. The results obtained reveal various aspects that affect quality, and through the analysis it is possible to identify opportunities for improvement in the existing processes and thus propose specific recommendations to optimize and guarantee quality care to all members. Problems were detected in the availability of medicines only in some cases and in member care; there was also a lack of updated process manuals and a lack of personnel. In conclusion, this study provides a clear vision of the current quality situation in the pharmacy area of the IESS specialty center, canton La Libertad.

Keywords: Quality Management, Deming Cycle, ISO Standards, Affiliate.

Introducción

La gestión de calidad es uno de los factores más esenciales dentro de una organización para aumentar su demanda, implementando estándares y prácticas en todo el mundo. El principio fundamental que subyace en la gestión de calidad a gran escala global es que esos mismos estándares deben ser aplicados en cualquier circunstancia, promoviendo en conjunto la excelencia y fomentando una cultura llena de calidad, buscando asegurar que los productos o servicios ofrecidos cumplan con los requisitos y expectativas de los clientes, las prácticas de gestión de calidad en las organizaciones se logra una ventaja competitiva alcanzando resultados consistentes y de alta calidad.

El presente tema de investigación, titulado “Gestión de calidad en el área de farmacia del Centro de Especialidades del IEISS, cantón La Libertad año 2022” reviste una gran importancia tanto a nivel local como global ya que su relevancia trasciende fronteras y se extiende al ámbito empresarial. El enfoque de este estudio se centra en diferentes aspectos fundamentales que actualmente afectan a las organizaciones, brindándoles la oportunidad de asegurar la satisfacción del cliente y así lograr una mejora continua en todos sus procesos. La gestión de calidad resulta esencial para garantizar que los servicios y productos ofrecidos cumplan con ciertos requisitos y expectativas de los clientes, lo cual contribuye a destacar la fidelidad de estos. Esta investigación permitirá identificar prácticas óptimas y proponer varias soluciones innovadoras que impulsen la excelencia en el ámbito farmacéutico, generando un impacto positivo a nivel local como en el contexto mundial de la atención médica y el bienestar de los pacientes que estén afiliados.

Se busca constantemente mejorar algunos procesos y aplicar estrategias de mejora continua ya que es un campo muy extenso y complejo que tiene un impacto significativo en cualquier tipo de entidad, de tal manera justifica la necesidad de realizar investigaciones que mejoren con excelencia las prácticas existentes a cada momento. Mediante el estudio ya establecido, se pretende identificar las diferentes prácticas y desarrollar enfoques innovadores que eleven la calidad y excelencia en cualquier área dentro de la organización y que de tal manera se garantice la satisfacción del cliente y el fortalecimiento de la organización.

Este estudio se lleva a cabo por varias razones fundamentales que inciden en las necesidades y expectativas de los clientes para mejorar y proporcionar un alto estándar de calidad. El avance de las nuevas tecnologías ejerce un gran rol para incrementar tanto la eficiencia como la efectividad en todo el ámbito empresarial. En consecuencia, resulta crucial para que numerosas empresas se mantengan actualizadas y de cierta manera mejoren su desempeño y rentabilidad, además se busca comprender en profundidad las necesidades cambiantes de los clientes y así explorar nuevas oportunidades para aplicar las últimas tecnologías en la gestión de calidad, por ende, esto permitirá a las entidades adaptarse fácilmente a los cambios del entorno y asegurarse que todos sus procesos sobrepasen las expectativas.

Ha sido impulsada por organizaciones internacionales como la Organización Internacional de Normalización (ISO), ha desarrollado estándares de calidad reconocidos internacionalmente como es la norma (ISO 9001), parece directamente los requisitos exactos para un sistema de gestión de calidad en una organización. Dicha implementación de prácticas de gestión de calidad a nivel internacional es importante para garantizar que los servicios y productos que ofrecen las empresas puedan cumplir con los mismos estándares de calidad en todo el mundo, esto hace que a su vez pueda mejorar la confianza de los clientes en las empresas u organizaciones. Además, la gestión de calidad también puede ayudar a mejorar la eficiencia y la productividad de las empresas al momento de estandarizar los procesos y procedimientos.

Las certificaciones de suma importancia de cualquier proceso de una organización ya que es evaluada por un organismo para determinar si exactamente cumplen con los diferentes requisitos establecidos por esta norma de calidad, ya que al poseer una certificación brinda confianza y reconocimiento, además nos brinda pautas para establecer sistemas efectivos y consistentes en todo el mundo. En un entorno empresarial cada vez más depende de los proveedores y socios para que de esta manera se vuelva crucial en la cadena de suministro ya que nos garantiza que los productos y servicios cumplan con las políticas que están establecidas independientemente en donde se encuentre la entidad.

En el Ecuador la gestión de calidad está influenciada por la legislación y las normativas nacionales, así como por los estándares internacionales de calidad, además existen entidades públicas y privadas que se enfocan en la promoción y desarrollo de la gestión de calidad dentro de nuestro país, incluyendo la Secretaría de la calidad, el Instituto

Ecuatoriano de Normalización y la Cámara de Comercio de Quito. Hay que recalcar que la gestión de calidad en el Ecuador es un aspecto fundamental para todas las organizaciones para que de esta manera tengan diversas iniciativas y promuevan la implementación de nuevas prácticas de calidad en donde se destacan algunos puntos que darán mejorar los diferentes procesos dentro de una organización.

La gestión de calidad en la provincia de Santa Elena se caracteriza por ser turística en el país lo que significa que en algunas localidades la calidad se enfoca en la satisfacción del cliente y la mejora de la experiencia según la empresa u organización donde se encuentre, Para promover la gestión de calidad en Santa Elena existen varias entidades tanto públicas como privadas que brindan servicios y capacitación, un claro ejemplo es la Cámara de Comercio de Santa Elena que ofrece capacitaciones enfocadas en la gestión de calidad y asesoramiento para que las empresas busquen mejores prácticas de calidad. De esta manera los emprendimientos fomentan la calidad en ámbitos de garantizar una excelencia en los productos y servicios ofrecidos, así como promover la innovación, la mejora continua, y agregar valor a sus productos o servicios, eso dependería de la organización en general.

La **problemática** es sobre llevada internacionalmente ya que las farmacias y hospitales en España han sufrido en el último año un incremento de diferentes problemas por mala gestión de suministros y otros factores a relucir, según datos de los informes semestrales de la agencia española de medicamentos y productos sanitarios se presenta una información total de 1105 presentaciones de fármacos que han sufrido alguna incidencia entre el mes de enero y junio del presente año.

“Estamos ante un problema urgente” afirma el vicepresidente Juan Pedro Yllanes Suárez, dicha organización cuenta con una plataforma que es la encargada de recaudar información de los pedidos de la mayoría de farmacias en España de esta manera permite tener datos al día incluso más preciso y actualizado en la agenda por tal motivo se ha implementado esta plataforma y así poder mejorar dichos procesos, de esta manera las farmacias tendrán dicho plataforma para mejorar los procesos en la entrega de medicamentos.

El instituto ecuatoriano de normalización (INEN) tiene como objetivo fundamental el de promover y desarrollar la normalización, certificación y metrología en el país. El INEN se encarga de establecer y supervisar los diferentes estándares de calidad para los productos

y servicios que se ofrecen en el Ecuador con el único fin de proteger la salud y seguridad de los consumidores promoviendo competencia justa y precisa dentro del mercado. Se promueve la cultura de la calidad y la innovación en el país trabajando tanto en el sector privado como en el sector público y así desarrollar prácticas de calidad que ayuden a mejorar la competitividad en las empresas. Ecuatorianas. Otro punto muy importante es que trabaja estrechamente en colaboración con la organización internacional de normalización o más conocida como ISO esto permite la armonización de los estándares de calidad nacionales con los internacionales que a su vez permite una mejora continua en cuanto a competitividad en las empresas ecuatorianas y en el mercado internacional.

En el Ecuador la escasez de insumos en los diferentes hospitales del IESS suele llegar hasta el 37,9%, la mayoría de sus pacientes reclaman una carencia de suministros, sin embargo, esta problemática abordada no ha podido solucionarse en casi 2 años de la administración del gobierno actual. En primera instancia la disponibilidad de los medicamentos era de un 35,6% en el mes de Julio de 2022, mientras que incrementó un 68,9% en diciembre siendo un porcentaje bajo ya que la lo considerable sería superar el 80% en la disponibilidad de suministros a nivel nacional.

Hay que recalcar que la Universidad Estatal Península de Santa Elena posee programas académicos que se centraran en la gestión de calidad, incluyendo programas en maestrías con temas de calidad y productividad, sin embargo, no es la única organización que adopta este tema ya que la cámara de comercio de Santa Elena tiene como objetivo principal apoyar el desarrollo económico promoviendo la competitividad el emprendimiento y el comercio justo y sostenible alrededor de toda la provincia.

En el **planteamiento del problema** se describe que en la provincia de Santa Elena en el Centro de Especialidades del IESS existen informes dentro de un manual de procesos del año 2016 en el área farmacéutica, este manual de procesos es un poco desactualizado, por ende causa problemas actuales en los procesos existentes dentro de la entidad, sin embargo se trataba de mantener un control óptimo para el funcionamiento y el almacenamiento en una zona totalmente adecuada de los medicamentos, se realizó un programa para establecer un correcto manejo de sus ministros y por supuesto abastecimiento en bodega de todos los medicamentos durante a que el año se presentó la pandemia en donde los medicamentos cada vez eran más escasos y es allí donde empezaron las dificultades. Trayendo consigo otras problemáticas tales como carencia de espacio físico para los

medicamentos, insuficiente personal, equipos tecnológicos antiguos, tiempo de espera en los medicamentos solo en algunos casos, escasa información sobre dudas de medicamentos.

Fundamentalmente la problemática principal es el manejo erróneo de los procesos enfocados en la Gestión de Calidad por un manual de proceso desactualizado, el cual engloba a otras problemáticas tales como en los procesos internos y atención al afiliado y por supuesto la carencia de un Sistema de Gestión de Calidad dentro de la entidad.

Tomando en consideración lo mencionado previamente, en la **formulación del problema** se examina una posible solución que se expresa a través de la siguiente pregunta planteada en la investigación:

¿De qué manera un Sistema de Gestión de Calidad basado en el ciclo PHVA, contribuirá al área de farmacia del Centro de Especialidades del IEISS, cantón La Libertad, año 2022?

En consecuencia, de la problemática planteada, se realiza a continuación una estructura clara y precisa de la **sistematización del problema**.

- ¿Cómo se encuentra la situación actual en el área de farmacia del Centro de Especialidades del IEISS, cantón La Libertad?
- ¿Cuáles son los factores que afectan la gestión de calidad en el área de farmacia del Centro de Especialidades del IEISS, cantón La Libertad?
- ¿La aplicación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 mejorará el área de farmacia del Centro de Especialidades del IEISS, cantón La Libertad?

El **objetivo general** del presente trabajo de investigación se enfoca en:

Examinar el Sistema de Gestión de Calidad del IEISS mediante el ciclo PHVA, para mejorar el área de farmacia del Centro de Especialidades IEISS, cantón La Libertad, año 2022.

A partir del objetivo general, se establecieron los **objetivos específicos** de la investigación con el único fin de orientar el cumplimiento del estudio, para ello se detallan a continuación:

- Diagnosticar la situación actual mediante la identificación de procesos existentes en el área de farmacia del Centro de Especialidades IESS, cantón La Libertad.
- Identificar los factores que afectan la gestión de calidad mediante la recopilación de información en el área de farmacia del Centro de Especialidades IESS, cantón La Libertad.
- Proponer un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 enfocada en el ciclo PHVA en el área de farmacia del Centro de Especialidades IESS, cantón La Libertad.

La **justificación** de la presente investigación se apoya netamente en referencia al uso de contenido teórico que se aplica implementando acciones de calidad para mejorar los procesos en el área de farmacia del Centro de Especialidades IESS – La Libertad, enseguida se detallan algunos referentes de justificación.

La **justificación teórica** se realiza referente a diferentes estudios realizados que indican que la gestión de calidad implementada en las entidades se entiende por desechar todo lo que no aporta valor en la mayoría de los procesos para el aumento de productividad, implementando un Sistema de Calidad basado en las normas ISO 9001 donde se pretende lograr cambios radicales a un plazo definido, este cambio se dará a partir del nivel laboral como personal de dichos involucrados. La investigación se realiza con el propósito de implementar acciones de gestión de calidad que aporten el fortalecimiento de mejora de procesos en el área de farmacia, de esta manera ayudará a los afiliados, trabajadores y la empresa en general.

Mientras que la **justificación práctica** es un aporte para los afiliados del Centro de Especialidades IESS La Libertad, ya que demuestra los beneficios al momento de brindar los servicios, de esta forma logrando crear buenas expectativas de dichos afiliados contribuyendo a un alto nivel de satisfacción en general. De tal manera se busca encontrar una solución a la problemática en mejorar los procesos de gestión de calidad en el área de farmacia aumentando la satisfacción de cada afiliado, incrementando la productividad de los trabajadores y el crecimiento de la institución en general. Este estudio propone un Sistema basado en la norma ISO 9001-2015 enfocado en el ciclo PHVA para realizar mejoras dentro del área de farmacia. La creación de un Sistema de gestión de calidad tiene como única

finalidad mejorar y lograr la satisfacción de los afiliados en el Centro de Especialidades del IESS, cantón La Libertad específicamente en el área de farmacia brindando una excelente experiencia y por supuesto cumplir con las expectativas.

La estructura considerada para abordar el **mapeo** del tema de titulación se describe de la siguiente manera:

En el **capítulo I**, se redacta el marco teórico donde se profundiza la revisión literaria con trabajos similares a los de esta investigación, incluyendo el desarrollo de teorías y conceptos desglosados por nuestra variable gestión de calidad, dimensiones e indicadores, de igual manera están los fundamentos legales donde se centran leyes específicamente de la calidad ejercida en la salud.

En el capítulo II, se encuentra la parte de la metodología en la que se observa la obtención de información para alcanzar el objetivo general y objetivo específico, llevando a cabo el desarrollo del diseño de investigación, su enfoque, método, la población y muestra, herramientas de recolección de datos, muestreo, y las diferentes técnicas de investigación aplicadas en este estudio, además la estadística de fiabilidad mediante el análisis alfa de Cronbach realizado por el programa SPSS.

Por último, en el **capítulo III**, se exhiben los análisis de datos mediante la interpretación de los resultados que fueron extraídos mediante los instrumentos de recolección de datos enfocados al tema principal cómo es la entrevista y la encuesta, redactando detenidamente la discusión con trabajos de investigación de otros autores en donde se planteó una propuesta para implementar un sistema de calidad que ayudará a brindar un mejor servicio de calidad en el IESS. Finalmente incluyen las conclusiones y recomendaciones de cada objetivo planteado en la investigación.

Capítulo I.

Marco Referencial

Revisión de literatura

Merril (2017) realizó su tesis para obtener el título de maestría en administración de empresas con mención en calidad y productividad en la Universidad de Guayaquil en la facultad de ciencias administrativas situada en el Ecuador. Su objetivo principal es proponer un sistema de gestión de mejora continua para optimizar ciertos procesos de producción de calidad en la empresa pesquera Centro Mar.

La metodología que se abarca es correlacional, fijando el equilibrio del análisis de algunas variables, correlacionar las y se sintetizando la investigación bibliográfica además su método es descriptivo y analítico. El enfoque es tanto cualitativo como cuantitativo, se produce esta combinación para poder tener resultados favorables para el descubrimiento del fenómeno ya planteado.

Los resultados arrojados son muy relevantes por la utilización de entrevistas y encuestas que fueron realizadas en la organización Centro Mar, de esta manera permitió concluir la implementación de un sistema a través de indicadores que mejoraron los procesos dentro de dicha entidad. El presente estudio otorga un enfoque fundamental en la cultura de gestión de calidad en los diferentes procesos que realiza la empresa buscando mejorar continuamente para ahorrar dichos indicadores ya están establecidos en su metodología.

Por otra parte, Fontalvo & De La Hoz (2018) en su artículo de revista realizado en Colombia se ha tomado como referencia, que trabajaron con conceptos de sistema de gestión de calidad dentro de este estudio establecido se mantiene un análisis racional por parte de los investigadores, de igual manera la lógica del método partió de un análisis de estándar de calidad.

El resultado de dicha investigación aporta un excelente programa para el diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad en la institución, claramente asociados con la norma ISO 9001-2015. En la conclusión la presente investigación constituye una propuesta de mejora para lograr de una manera congruente la realización de los objetivos planteados donde se proponen principios, conceptos básicos y criterios destinados para devolver la calidad que en los procesos ya mencionados. (pp. 35–44)

Morillo (2018) en su trabajo de tesis para obtener el título en magister en sistema de gestión de calidad, realizada en la universidad central del Ecuador, dónde plantea que su objetivo principal señala el de diseñar un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001-2015 para la farmacia del centro de especialidades sur occidental IEES. La norma de investigación se fundamentó en un enfoque mixto cualitativo cuantitativo, de modalidad descriptiva. Su instrumento de investigación consta de diferentes encuestas dirigidas a los clientes externos e internos y al personal de farmacia, implementando una lista de chequeo para evaluar las necesidades, problemas y el estado actual de dicho servicio ofrecido.

Pacheco et al. (2019) redacta en su artículo realizado en España dónde señala que su objetivo principal es el de establecer el impacto de la implementación de un sistema de gestión de calidad en el desempeño de un laboratorio. Su metodología se realizó con un estudio experimental de tipo transversal y analítico, mientras que como variable prehistoria es la implementación de un sistema documental del sistema de gestión de calidad. Los resultados obtenidos fueron la adquisición de nuevos conocimientos sobre los diferentes procesos y etapas ya planteadas en el laboratorio, evidenciando la disminución del margen de error en las diferentes acciones establecidas. Esta disminución de error y mejora de procesos genera un efecto directo en los pacientes generando un impacto positivo dentro de la entidad mencionada.

Sojos (2021) ejecutó su tesis para obtener el título de magíster en farmacia, realizada en la Universidad de Guayaquil en Ecuador. Su objetivo fue diseñar un sistema de gestión de calidad basado en requisitos de las normas ISO 9001-2015 para su implementación en la farmacia del centro de salud tipos C “San Francisco de Tangué”. Metodológicamente enmarca un enfoque mixto con una modalidad de observación descriptiva, no experimental y transversal. En la muestra de estudios se realizaron 3 encuestas, una al personal de farmacia, a profesionales médicos y a los pacientes. Estos datos proceden de varias fuentes de información en donde se aplicaron varios instrumentos como encuestas y check list donde se verificó el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma.

Los resultados establecidos del estudio llevan a una implementación de mejora ya que la farmacia presenta deficiencia con el liderazgo, carencia de un sistema de gestión de calidad, políticas de calidad, insuficiencia de personal y documentación, De igual manera tampoco existe un trato de calidad al paciente ni generan una comunicación afectiva con el

mismo. De esta manera el estudio otorga un aporte a la presente investigación por cuanto a las prácticas definidas que se socializa dentro de la organización mediante diferentes mecanismos digitales y físicos.

Coronel & Aguirre (2021) llevaron a cabo su tesis para obtener el título de maestría en administración de empresas realizada en la Universidad de Politécnica salesiana en Ecuador, su objetivo enmarca un fortalecimiento del sistema de referencia y contrarreferencia en el contexto de las redes locales de salud y así promover servicios extramurales a la comunidad especialmente el grupo de los adultos mayores.

En la metodología se emplearon los indicadores propuestos ya que la idea de la tesis llega hasta la propuesta donde realizaron la presa sensación de un cuadro que incluía un estándar de lo objetivo planteado por la administración del hospital. Y así mejorar el funcionamiento de esta metodología donde se realizó un ejemplo con los datos obtenidos por dichos autores presentes en la encuesta realizada a los usuarios externos y a los administradores del hospital. Se espera que se adopten medidas y puedan tomar decisiones entre los resultados al momento de aplicar el indicador y el estándar que ya está descrito.

Los resultados obtenidos en el presente trabajo de titulación se determinaron que el mayor tiempo dentro del proceso se registra en el paso a ventanilla y la obtención de un turno, por ende, se realiza un diagrama de flujo planteado con los resultados obtenidos en la consulta que logró identificar que el hospital cuenta con una capacidad limitada en la etapa de entrega de los turnos, su infraestructura y señalización. El aporte que genera esta investigación otorga el de poder acceder a una asistencia médica oportuna y de calidad ya que es vital importancia poder contar con información en diferentes aspectos de los procesos en que se encuentran involucrados.

Desarrollo de teorías y conceptos

Gestión de calidad

“Es la interacción entre las partes de la organización que se enfoca en el logro de los objetivos de la calidad de tal manera se pueda satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según se estipule” (Díaz, 2018)

Implica la implementación de sistemas de gestión de calidad efectivos en donde éstos proporcionan herramientas y procesos necesarios para medir y monitorear constantemente los diferentes estándares de calidad a través de diferentes análisis de la organización para de esta forma identificar áreas de mejoras y por supuesto establecer metas y tomar decisiones correctivas cuando sean necesarias dentro de la organización.

“La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él” (ISO 9001:2015, 2020)

Sí escribe de manera precisa y acertada la importancia de la gestión de calidad en los diferentes procesos dentro de una entidad, su único fin es el de corregir y prevenir ciertos errores y así minimizando los riesgos para mejorar la eficiencia de los procesos, de tal manera ayuda a garantizar que el producto o servicio cumpla con ciertos estándares que se ajusten a las expectativas de los clientes.

Calidad del servicio. Izquierdo (2021) añade que la calidad del servicio se construye desde diferentes perspectivas en la mente de los usuarios o consumidores ya que su único fin es comprender sus necesidades y superar altamente sus expectativas, además tiene un gran impacto directamente con la satisfacción del cliente ya que varios usuarios al experimentar la calidad del servicio generan una mayor sensación de complacencia y los motiva a seguir relacionándose en futuras transacciones con la entidad.

Destaca la importancia de la calidad del servicio en relación con la satisfacción del cliente con el fin de fidelizar al usuario, ya que no se limita solo a la entrega de un producto o servicio, sino que a través de las necesidades del usuario intentan superar las expectativas. El Usuario experimenta la calidad de servicio cuando suelen sentirse satisfechos, lo que genera una relación muy estrecha de confianza y lealtad con la organización.

Manani & Vilca (2022) mencionan a la calidad del servicio como un despliegue de esfuerzos para gestionar procesos bajo un enfoque de calidad, donde se detallan a los usuarios con sus necesidades e intereses diseñando servicios pensados en dichos usuarios. La calidad del servicio es la medida en que las expectativas y necesidades de los clientes son satisfechas durante la interacción con empresas en donde implica brindar un nivel constante de excelencia en todos los aspectos del servicio desde la atención al cliente hasta la entrega final del producto o servicio. (pp. 1–16)

Los usuarios que reciban un servicio de calidad son propensos a recomendar los servicios de la organización lo que provoca un impacto positivo en la reputación y crecimiento de la empresa, de tal manera contribuyen a la modernización y cumplimiento de las leyes estipuladas que contribuyen a las necesidades de los clientes para superar sus expectativas en cualquier aspecto.

Eficiencia. Rojas et al. (2018) señalan que la eficiencia se refiere a la capacidad de utilizar a una persona para lograr un resultado en específico, es decir que se entiende como la medida de la capacidad o calidad de desempeño que tienen sistema para alcanzar un objetivo ya planteado mediante la reducción de recursos. Además, es un recurso empleado en las organizaciones por los empleados generando resultados positivos en los procesos para conducir a un uso más efectivo y rentable.

La eficiencia es fundamental para maximizar la productividad y obtener una ventaja competitiva dentro de la organización, dónde se obtienen beneficios económicos y operativos y así alcanzar los objetivos de manera efectiva con recursos disponibles y aprovecharlos al máximo en diversos contextos, hay que tener en claro que la eficiencia nos ahorra, tiempo, dinero energía y entre otros factores.

Quintero et al. (2021) señalan que ser eficientes significa gastar mejor, en el ámbito de la salud se obtienen mejores resultados con el empleo de los recursos existentes, de tal manera la eficiencia es la mejor relación que se obtiene como resultado de una implementación de medios medidos como un gasto, esto significa que se evalúan todas las posibles soluciones en términos de eficiencia donde se logren mayores beneficios para la entidad.

Se escribe que la eficiencia implica obtener el mejor resultado posible de los recursos que son empleados para evaluar de manera efectiva y eficiente las posibles soluciones, de

esta manera busca la importancia atribuida en el entorno de la salud garantizando la calidad de la atención médica y logrando óptimos resultados. Además, involucran la dimensión social, médica y económica, cada una de las dimensiones mencionadas desempeñan un papel importante en la evolución de la eficiencia ya que buscan encontrar un equilibrio adecuado entre la calidad de la atención y los recursos enfocados en las necesidades de los usuarios.

Rendimiento. Salas et al. (2017) expresan que el rendimiento al interior de organizaciones ha sido considerado un tema muy importante en los últimos años en donde indican el grado en el que se lograran dichos objetivos esperados que generalmente tienen una serie de indicadores para medir la eficiencia y la eficacia de esta. (pp. 88–95)

El rendimiento dentro de las organizaciones se ha convertido en un tema muy importante, ya que el logro de sus objetivos se ha vuelto fundamental para medir el desempeño de una entidad y la capacidad que tiene para obtener resultados exitosos. Para medir y evaluar este indicador se debe analizar tanto la eficiencia como la eficacia y así utilizar los recursos disponibles de manera eficaz para lograr los objetivos planteados y maximizar la producción.

Palacios et al. (2019) describen al rendimiento como el valor que la entidad espera de sus empleados en relación con las tareas asignadas que se empeñan en un periodo de tiempo establecido, dicho valor se puede entender por aspectos positivos y negativos, dependiendo si el empleado demuestra un buen o un mal rendimiento. Es de suma importancia recalcar que el rendimiento tiene un impacto significativo en la eficacia en general dentro de una entidad ya que la acción de cada individuo es fundamental para alcanzar los objetivos establecidos.

Es fundamental profundizar las prácticas y estrategias efectivas para optimizar el rendimiento en cualquier ámbito ya sea el personal administrativo como el operativo ya que esto implica la identificación de varios enfoques y herramientas que ayudan a maximizar la productividad, eficiencia y calidad en las diversas áreas de una organización y así favorezcan el desarrollo y desempeño de cada empleado, al hacerlo se desarrolla un entorno en donde los usuarios se sientan valorados motivados y comprometidos con el éxito y crecimiento de la organización a largo plazo.

Percepción. Bustamante et al. (2020) manifiestan que dentro de un proceso de selección organización e interpretación que realice el cliente, permite que la persona

establezca el rol de perceptor o receptor de un servicio de esta misma forma se aprecia la sensación de satisfacción que experimenta el usuario que a su vez puede ser medida. Esta interpretación subjetiva que los clientes tienen está influenciada por diferentes factores como la interacción directa con la calidad y las emociones asociadas (pp. 161–170)

Mahecha et al. (2020) describe que la percepción resulta la situación en que un cliente experimenta una acción, de tal manera se relaciona con las expectativas y la satisfacción del cliente, este indicador subjetivo porque depende de cada individuo y de los factores que influyen y rodean, hay que tener en cuenta que cada uno es distinto y suelen tener gustos diferentes a los demás por las diferentes experiencias.

La interpretación de los clientes está encaminada por una variedad de factores que se relacionan entre sí ya que desencadena un conjunto de percepciones y experiencias que van de la mano con la satisfacción con un determinado servicio, la calidad es fundamental cuando los usuarios perciben y evalúan su experiencia ya sea amigable, profesional para generar una mayor satisfacción, Caso contrario si la interacción es negativa o deficiente por parte del empleado claramente se obtiene un efecto negativo en la percepción del cliente.

Tiempo promedio de espera. Gutiérrez (2019) señala que se define como tiempo de espera al lapso entre la solicitud o llegar al cliente al momento en que se cumple su necesidad o sin brinda la atención que se requiere, sin embargo, el tiempo de espera puede variar según el contexto o la situación en que el usuario se encuentre ya que puede estar relacionado con otros. ((pp. 183–187)

Yovera (2019) considera que el tiempo promedio de espera requiere de la interrelación de proveedores y usuarios, en donde solo una que las partes ejecuta la interacción en el servicio, por lo tanto, está espera se produce por la llegada con anterioridad de uno de ellos provocando en ocasiones un retraso. La espera va a depender del interés que el usuario tenga, ya que en ocasiones influye el componente psicológico de cada persona por lo que el usuario voy a esperar incluso períodos largos tolerando situaciones desagradables por una espera prolongada, estos casos se dan cuando el producto tiene un alto nivel de calidad o vale la pena, de lo contrario sería desagradable esperar un tiempo considerable.

El tiempo de espera resalta altamente la influencia psicológica en las personas, ya que nuestra tolerancia está ligada con el interés que tenemos en lo que esperamos, es decir si el producto o servicio vale la pena tendrá un valor percibido que afecta nuestra capacidad

para tolerar la espera. Si consideramos que no vale la pena, la espera resulta muy desagradable. En resumen, los diferentes factores ya mencionados influyen en cómo afrontamos la espera en cualquier lapso.

Satisfacción del cliente. Silva et al. (2021) resaltan la importancia como un ente clave en el éxito de cualquier transacción comercial, considerada fundamental ya que influyen factores como la lealtad, recomendación y la repetición de compra del producto o servicio. Para lograr la satisfacción del cliente es recomendable ofrecer productos de calidad que cumplan con las expectativas que requisitos que el usuario desee de tal manera la calidad que se convierte en un factor que garantiza que dicho producto cumpla con los diferentes estándares y necesidades que genere el cliente en una experiencia ya sea positiva o negativa.

Tal como expresan Malpartida et al. (2022) existe un gran interés por parte de varios investigadores en identificar los factores que influyen directamente en la satisfacción de los clientes, esto se da por la falta de consenso en el tema por lo que se han desarrollado diversos modelos que abordan la satisfacción del cliente desde varias perspectivas considerando que es uno de los elementos fundamentales para el rendimiento de las organizaciones en el siglo actual empresarial. Hay que tener en cuenta que la satisfacción del cliente se refiere a la aprobación que realiza el cliente respecto al servicio recibido por parte de ellos, con el cumplimiento de sus expectativas y necesidades ya que se caracteriza por ser altamente subjetiva y modificable en el tiempo además se lo define como un sentimiento que se experimenta a raíz del consumo dado de dicha experiencia lo que ocasiona permitir confirmar sus expectativas del producto. (pp. 23–35).

La satisfacción del cliente es definida como el resultado de una evaluación que realiza el usuario según su apreciación, en donde es necesario comprender que no sólo se basa en la calidad del servicio sino en la comparación que se espera recibir de lo que realmente percibe dicha persona. En ocasiones puede ser que el servicio supere o cumpla con las expectativas de esta manera el cliente experimenta una satisfacción emocional positiva.

Expectativas. Toro (2021) añade que los clientes pueden ser influenciados por diferentes factores en la vida cotidiana en donde se generan recomendaciones personales entre individuos, tomando en cuenta las necesidades personales como un factor de suma importancia ya que se refiere a todo aquello que se ajusta la vida diaria y el uso individual

de cada persona. Es importante identificar las características que comprenden los factores que convierten a las expectativas en elementos fundamentales en el servicio de la calidad ya que la literatura a lo largo del tiempo ha mostrado que hay un amplio consenso sobre el papel que desempeñan las expectativas al momento de evaluar dicho servicio.

Cruz et al. (2021) sostiene que las expectativas son aquellos anhelos que el comprador proyecta, es decir lo que esperan los clientes de la marca, además es algo que las entidades no pueden predecir, por tal motivo se debe interactuar de la mano con las necesidades que presenten los clientes a los productos o servicios ya que el usuario crea grandes expectativas para sentirse satisfechos.

Las expectativas desempeñan un papel fundamental que nos ayudan a medir y evaluar las diferentes circunstancias que tenemos a lo largo de la vida ya sea en el ámbito empresarial o social. Al superar las expectativas se busca la mejora continua en diferentes organizaciones que pueden construir relaciones duraderas con los clientes. La generación de expectativas se convierte en una herramienta letal para garantizar la satisfacción y el éxito a la entidad tanto para los usuarios como para

Necesidades. Tessa (2021) indica que cuando un individuo experimenta una necesidad, se activa y emprende diferentes acciones para satisfacerla. A partir de ese instante se pueden observar en su comportamiento diversas características tales como hábitos, costumbres, actividades y formas de actuar. Estas conductas pueden dirigirse hacia recursos informativos o fuentes de información en cualquier direccionamiento, al expresarse de la existencia de una necesidad es importante considerar que existen diferentes niveles de percepción que están vinculados netamente con el individuo en el momento en que se toma conciencia de esta necesidad y se la expresa, de esta forma inicia una serie de acciones para encontrar las fuentes internas y externas información que se prefieran con el fin de satisfacer sus necesidades.

Manzón (2023) hace énfasis que la necesidad se refiere a la falta de algo fundamental o carencia de algo necesario en los seres humanos, existen 3 dominios principales (físico, psicológico, social) todos estos se relacionan entre sí.

Este concepto es relevante en la naturaleza básica de las necesidades humanas y cómo son todos los aspectos de nuestra existencia ya que están interconectados, la necesidad que es un tipo de elemento fundamental para la supervivencia de las personas abarcando

múltiples aspectos como son las emociones, el bienestar e incluso las relaciones en la sociedad, gracias a las necesidades se logran desarrollar estrategias efectivas para satisfacerlas.

Experiencia. Solano (2021) recalca que la experiencia se refiere a asegurarse que cada contacto con el cliente sea positivo y satisfactorio, con un enfoque directo de todo el ciclo de vida del cliente incluso después de ejecutar la venta para asegurar que se cubra debidamente las necesidades. Añade que este tipo de concepto ha adquirido mucha popularidad a lo largo de los años en grandes empresas que han concientizado la importancia de desarrollar una lealtad de la marca y el posicionamiento de esta. La experiencia es un conjunto de interacciones que se ejecuta por medio de diferentes canales de comunicación que sean principalmente digitales, en donde inicia con el nombre de la marca y se extiende incluso luego de realizar la compra.

Jara (2022) ha definido que las experiencias son ciertos procesos que evolucionan a lo largo del tiempo estando influenciadas por el contexto histórico y social en el que ocurren, se definen como procesos complejos que involucran una combinación de factores objetivos y subjetivos que interactúan entre sí, sin embargo estos factores influyen las condiciones del entorno, las situaciones específicas, las acciones intencionadas o reactivas, las percepciones, interpretaciones, y emociones de las personas involucradas. De esta forma las relaciones establecidas entre estos individuos que participan en las diferentes experiencias son vitales y únicas representando de tal manera una diversidad de diferentes elementos acumulados, por lo tanto, son originales e irrepetibles de vivir.

La experiencia se trata de garantizar que cada interacción con el usuario sea positiva y satisfactoria brindando un excelente servicio y así personalizar las experiencias según las necesidades y expectativas de forma individual de esta manera asegurarse que el cliente se sienta valorado y respaldado en cada momento. Hay que tener en cuenta que la experiencia se ha convertido en un factor primordial clave en el mundo empresarial, ya que tienen la oportunidad de destacarse y construir relaciones de lealtad con sus clientes para llegar al éxito y un crecimiento en la entidad.

Normas. Rodilla (2018) designa a un precepto que significa algo que debe ocurrir o que se debe hacer, dicha expresión es un acto cuyo sentido es algo que se manda o un acto de voluntad según la conducta humana.

Tapia et al. ((2019) hace énfasis que las normas son diferentes documentos que mantienen un carácter técnico que definen específicamente todos los requisitos, directrices y características que deben ser cumplidas relativamente por un individuo al pie de la letra ya sean productos, procesos o inclusive servicios. Las normas son realizadas y publicadas por diferentes organismos de normalización que deben ser reconocidos a nivel nacional como internacional.

Las normas son esenciales para asegurar la calidad, seguridad y eficiencia en diferentes contextos ya sea legal, técnico, social o empresarial. Engloba un conjunto de términos, o estándares para regular las acciones en diversos ámbitos, para asegurar que las actividades se lleven a cabo de manera adecuada conforme a determinados requisitos o expectativas en una organización por parte de clientes internos y externos.

Ciclo de Deming. “Representa un conjunto de principios y prácticas en donde destaca la gestión de calidad que fue emitida por dicho autor llamado Edward Deming, se enfoca netamente en procesos de mejora continua según el desempeño en que esté una organización a través de ciertas normas como es una gestión eficaz en los procesos y una mejor toma de decisiones enfocada sólo en hechos y datos:

Los principios de la presente teoría se enfocan en la satisfacción del cliente, así como la mejora continua en la gestión de datos y participación de los miembros de la organización. Enfocándose en varios procesos de mejora continua del desempeño de los empleados y procesos existentes a través de normas que ayuden a la toma de decisiones.

Ciclo PHVA: Hernández (2019) redacta que es un ciclo de mejora continua aplicable en cualquier proceso donde se escribe la siguiente manera:

- **Planificar:** Consiste en establecer los objetivos del sistema los diferentes procesos, así como recursos necesarios para generar resultados acordes a las necesidades del cliente y normas de la organización.
- **Hacer:** En este punto se lleva a cabo la ejecución de lo planificado
- **Verificar:** Se ejecuta el seguimiento y se aplica la medición de procesos en relación con las políticas objetivos que requisitos establecidos por la entidad, informando los resultados obtenidos.

- **Actuar:** Se toman acciones para mejorar el desempeño cuando sea necesario según la situación que se presente.

Se describe el ciclo de mejora continua, basado en el enfoque planificar-hacer-verificar-actuar, ya que es utilizado en la gestión de calidad para asegurar que los procesos y resultados estén debidamente alineados con los diferentes requisitos del cliente y normas en una organización.

Mejora continua. Montesinos et al. (2020) detallaron que la mejora continua en las empresas es uno de los principios más destacados en la gestión de calidad lo cual enfatiza la importancia de estudiar y aplicar este concepto en la literatura se han propuesto diversos métodos para lograr la mejora continua en la calidad de producción de distintas empresas uno de estos métodos el método de equipo autónomo el cual se basa en la formación de equipos auto dirigidos con el objeto de impulsar la mejora continua innovación en el área de producción de las empresas.

García (2020) añade que la mejora recibe también el nombre de innovación en los productos o servicios que se ofrecen a nuevos mercados, el cambio continuo es la adaptación al entorno en el que opera, por ende, las organizaciones necesitan adaptarse para sobrevivir, y esa adaptación conlleva a cambios radicales en la entidad que generan tensión adicional para provocar mejoras en la productividad. Se pueden observar dos tipos de innovación dependiendo de la organización, una puede ser innovación radical que genera un cambio rotundamente permanente, y la innovación continua en donde su objetivo principal es mejorar la situación actual sin cambiarla en lo absoluto.

La mejora continua es fundamental en la gestión de calidad porque busca la excelencia y el crecimiento prolongado en una organización, de tal manera implica la búsqueda de oportunidades para mejorar procesos productos y servicios de forma continua. La ayuda colectiva que involucra al personal en una entidad fomenta el aprendizaje y el trabajo en equipo para impulsar el progreso y el éxito a largo plazo. Se debe recalcar que la participación de la mejora continua requiere de todos los niveles dentro de una organización para fomentar el aprendizaje continuo.

Normas ISO 9001-2015. Betlooch et al. (2019) recalcan que está establecida como la última versión de la norma ISO-9001, se enfoca en los requisitos que un sistema de gestión de calidad debe cumplir, es aplicable en cualquier organización no importa su tamaño ni

ubicación geográfica. Proporciona la estructura, ciertos procedimientos y mejora su desempeño, buscando netamente la eficacia, el servicio al cliente y la excelencia en el producto. Este sistema de gestión de calidad se basa en el principio de Deming que se traduce en planificar llevar a cabo verificar y actuar con el único objetivo de implementar la mejora continua.

Según la apreciación de Arguello (2019) esta norma busca específicamente gestionar la calidad dentro de una entidad y así demostrar la capacidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes por medio de la aplicación de sistemas o procesos de mejora continua que garanticen las diferentes conformidades. Este modelo para seguir establece un sistema de gestión construido en consenso internacional antes obteniendo una ventaja mundial y de buenas prácticas proporcionando la calidad en una empresa para que se cumplan los requerimientos de los usuarios y se realice una mejora continua cada cierto tiempo.

Esta norma se basa en enfoque de mejora continua ya que es reconocido a nivel internacional por establecer requisitos para un sistema de gestión de calidad en un entorno organizacional, de tal manera busca asegurar que las entidades cumplan con los requisitos del cliente y mejoren la satisfacción alcanzando la eficiencia en todos sus procesos. Se enfoca en el liderazgo de alta dirección, en la gestión de riesgos, participación del personal, y la medición del desempeño. Cuando simplemente es tan normal en las empresas se establece un marco para gestionar actividades de manera consistente para identificar áreas de mejoras y sobrepasar las expectativas de los clientes o usuarios.

Gestión. Véliz et al. (2020) determina que la gestión radica en enfatizar las conexiones con el entorno exterior al llevar a cabo las mismas ya que esto abarca desde la adquisición de insumos, clientes hasta la medición cuantitativa y proyección de resultados, el autor destaca 3 enfoques muy importantes dentro de una gestión administrativa, el primer enfoque trata sobre los roles administrativos, siguiendo el enfoque de toma de decisiones y por último el sistema dinámico.

La gestión es un proceso administrativo de diferentes recursos y una correcta dirección de acciones en una entidad para lograr el éxito y el crecimiento sostenible, siendo una disciplina fundamental para alcanzar una eficiencia y productividad empresarial, lo que proporciona una correcta toma de decisiones y así tomar los recursos para establecer metas

claras, realizar planes de acción, evaluar resultados y ejecutar ajustes necesarios.

“Se enfoca en diferentes actividades que ejecutan las diferentes dependencias de la institución que conllevan un proceso en la cadena de generación de algún producto o servicio la gestión de procesos, donde permite mayor efectividad por ende mejora la gestión de las instituciones o entidades en general” ((Soto Grant, 2022)

Se refiere a las diferentes tareas ejecutadas por los departamentos o divisiones de una empresa como parte del proceso de creación de bienes o servicios, la administración de los procesos tiene como objetivo aumentar la eficiencia, ya que a su vez conlleva una mejora en la gestión de las instituciones o entidades en su totalidad.

Rotación de personal. Westfalia (2020) hace énfasis en la evolución a lo largo del tiempo considerando diferentes elementos y ajustando debidamente sus variables de estos años, lo que significa un factor que impacta significativamente a las organizaciones generando costos, creando un ambiente laboral para generar estabilidad necesaria y así alcanzar de manera óptima los diversos objetivos y metas planteadas. Además, puede definirse como el intercambio de individuos en una organización y su entorno, es decir las diversas personas que ingresan y salen en la organización.

Romero (2020) comenta que hay diferentes tipos de rotación, una de las más conocidas es la rotación voluntaria la cual se define como el abandono de los empleados pues vinculación de una empresa se da por un acto propio del empleado donde da como resultado el movimiento del empleado al exterior de la organización, otras situación difícil proyectar una imagen de inestabilidad de retener a sus colaboradores y así generar una pérdida de eficiencia y retrasos en algún proyecto o desarrollo de nuevos negocios. La rotación es un indicador fundamental en aspectos como el clima laboral y la excelente gestión de los líderes en una empresa.

Su importancia es de suma importancia en las organizaciones describiendo un fenómeno y adaptando sus variables que causan total impacto en la rotación del personal, refiriéndose al cambio o movimiento de los empleados según estipulan los directivos dentro de una organización, ya sea renuncia, despido, traslado a otro departamento, es decir que dicho fenómeno implica la entrada y salida constante de los trabajadores en una entidad.

Nivel de Stock. Valdés (2021) explica que es una cantidad de productos, materiales

inclusive mercancías que tiene una empresa almacenada en un determinado espacio con su respectivo cuidado. Indica la medida o disponibilidad que mantiene un inventario que se encuentra disponible para las diferentes ventas. El nivel de stock puede variar según las políticas que mantenga la entidad de igual forma sus estrategias para tener un abastecimiento controlado en la empresa. Poseer un stock adecuado y ordenado es importante para garantizar una excelencia en cuanto a negocios y así satisfacer las necesidades que tengan los clientes.

Mantener un nivel óptimo de existencias es crucial para mejorar los niveles de servicio al cliente, reducir los plazos de entrega y minimizar los costes de mantenimiento del inventario. El estudio también subraya la importancia de una previsión precisa de la demanda y de la planificación del inventario para alcanzar niveles óptimos de existencias.

Comunicación. Cevallos et al. (2021) Da entender que la comunicación es un proceso de información, mensajes entre una persona o grupos en general. Además, implica el intercambio de conocimiento a través de diferentes herramientas o medios cómo es el lenguaje verbal, una excelente escritura, gestos e incluso expresiones faciales. Esta herramienta permite gestionar conexiones para compartir conocimientos entre varias personas, hay que recalcar que es fundamental la interacción humana y el desempeño crucial para las relaciones personales ya sea en una entidad o en cualquier otro ámbito de esta manera el equipo de trabajo tendría éxito en sus actividades.

La comunicación organizacional, es una disciplina fundamentada en las ciencias sociales y administrativas. Por esta razón los teóricos de las Escuelas Clásicas referenciaron la comunicación desde una dimensión operativa orientada únicamente a pro- mover el orden y la productividad. Sin embargo, la comunicación organizacional tomó otros significados, promovidos desde el Enfoque Humano y Sistémico, que hoy la convierten en un facilitadora y promotora de la gestión y la competitividad en la organización

Participación de los empleados. Díaz et al. (2021) redacta que la participación de los empleados es fundamental mantener una constante motivación, para obtener conocimiento, generar retroalimentación y tomar acciones correctivas si fuera necesario. Son ellos los que tienen trabajo directo con los clientes, son los que principalmente reciben las quejas, felicitaciones y resuelven sus dudas. Por lo que facilitar a los clientes canales de comunicación confiables y en tiempo real, le ayudará a solucionar sus problemas, será una

fuente de información útil para la generación de conocimiento, así como para generación de nuevos productos y servicios

Es una acción que se refiere los diferentes miembros que se conforma dentro de una organización estando involucrados y comprometidos netamente en la toma de decisiones, Dando solución a los diferentes problemas contribuyendo activamente al logro de los objetivos y metas que se plantee la empresa. Interviene la fomentación de un buen ambiente laboral en torno al trabajo donde los empleados se sientan valorados, escuchados, y motivados para que de tal manera puedan aportar nuevas ideas, conocimientos e incluso saquen a relucir habilidades. La participación de los empleados se puede efectuar a través de la colaboración e intervención en proyectos muy importantes. Para ejecutar dicha práctica se deben realizar reuniones donde se presentan sugerencias para la toma de responsabilidades en sus funciones y tareas designadas promoviendo el empoderamiento de los empleados para el compromiso colectivo enfocado en la calidad.

Interacción con los clientes. Tomás (2018) manifiesta que la interacción con los clientes se efectúa mediante la comunicación de un contacto directo que la entidad mantiene con sus clientes, mediante las actividades que se presenten en el proceso de atención por satisfacción al cliente. Esta interacción puede ocurrir mediante canales como vía correo electrónico, por teléfono o incluso a través de redes sociales, pero normalmente se da de manera presencial. Dicha interacción puede incluir cualquier duda o recepción de consultas, en donde el personal deberá responder a sus interrogantes e incluso la resolución del problema. Para que la interacción sea efectiva o positiva se debe fomentar relaciones sólidas y mantener una empatía desde el primer instante en que el cliente entre a la organización, de esta manera se mantendrá una satisfacción del cliente e incluso se fomenta la fidelidad a largo plazo.

Tiempo de respuesta. López et al. (Malpartida-Meza et al., 2022) explica que es un lapso en donde transcurre desde que se recibe una solicitud, duda, consulta, hasta que finaliza con la respuesta o se ejerza una acción. Gracias al tiempo de respuesta se puede medir o evaluar la rapidez y eficiencia que mantiene el personal, equipo dentro de una organización. De esta manera se responde a las necesidades que mantiene el cliente brindando un tiempo de respuesta óptimo para cumplir con las expectativas y así ajustar los estándares o normas establecidos para brindar un servicio eficiente y satisfactorio hacia las personas.

Tiempo promedio de respuesta al cliente desde la presentación de la solicitud para activar el uso de sus coberturas hasta que recibe la respuesta de esta. Vale recalcar que se hace referencia al tiempo de respuesta interno, definido por La Compañía, mas no al tiempo normativo definido por el ente regulador.

Fundamentos legales

Constitución Del Ecuador

Según lo estipulado en la constitución en concordancia a la **Ley Orgánica de Salud**, Arts. 6, 7, 6. Señala lo siguiente:

Art. 361.- La atención de la salud como servicio público se presentará a través de las entidades estatales, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ejerzan ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y a la confidencialidad de la información de los pacientes. (Asamblea Nacional, 2011)

Art. 363.- El estado será responsable:

2. Universalizar la atención en salud, mejorar permanente de la calidad y ampliar la cobertura.
7. Garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, regular su comercialización y promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos que respondan a las necesidades epidemiológicas de la población.

Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad

Según lo estipulado en la Ley del Sistema de Calidad:

Art. 9.- Créase el comité Interministerial de calidad, como una instancia de coordinación y articulación de la política de la calidad intersectorial que estará integrado por las siguientes entidades públicas:

6. Ministro (a) de Salud Pública o su delegado permanente.

Art. 43.- Los instrumentos de medición automáticos o manuales que se empleen en los servicios de suministro de agua, gas, energía eléctrica, telefonía, transporte u otros servicios públicos, están sometidos al control metrológico del INEN u otra entidad acreditada para tal efecto. (Ley del sistema ecuatoriano de la calidad, 2010)

El INEN u otra entidad acreditada para tal efecto, controlará que los instrumentos de medición manuales o automáticos que se empleen en los servicios de salud, con fines de diagnóstico o de tratamiento médico sean calibrados y mantenidos correctamente.

Plan nacional de calidad 2022

Mejorar la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud en los Establecimientos del MSP a nivel nacional, con la finalidad de contribuir a la seguridad del paciente y satisfacción del usuario durante el período 2021-2022. (Mariño et al., 2022)

- Fortalecer el cumplimiento de los programas de gestión de la calidad en Establecimientos de Salud de Primer, Segundo y Tercer Nivel de atención incluidos APH, UM, CPLs, CERIS a través de la aplicación de ciclos de mejoramiento continuo.
- Evaluar la satisfacción del usuario de los servicios de salud con la finalidad de obtener resultados sobre la satisfacción de la calidad de los servicios brindados en los establecimientos de salud del MSP, que permita tomar decisiones de mejoramiento continuo de la calidad en los procesos de atención al usuario.
- Monitorear el nivel de cumplimiento de las prácticas de seguridad del paciente como parte de la Cultura Organizacional de cada establecimiento de salud MSP, con la finalidad de disminuir eventos adversos, cuasi-eventos y centinela relacionados con la atención del paciente.

Capítulo II

Metodología

Dentro de la metodología de investigación, se llevó a cabo el desarrollo del diseño de la investigación, método, enfoque, población, muestra y técnicas de recolección de datos. Esto permitió dar continuidad a la ejecución del presente trabajo titulado “Gestión de calidad en el área de farmacia del IESS Centro de Especialidades, Cantón La Libertad, 2022”. Durante este proceso se utilizaron varias técnicas y métodos de investigación con el único fin de recopilar información necesaria para alcanzar los objetivos previamente establecidos.

Diseño de la investigación

Se aplicó el **diseño de investigación descriptiva**, centrándose en describir y comprender detalladamente un fenómeno sin modificarlo, lo que proporcionó una visión clara de sus características y comportamientos relevantes, se obtuvo una información confiable mediante el análisis de diferentes interrogantes. Además, midió y explicó la variable del estudio, permitiendo descubrir las razones detrás de la problemática y determinar la situación en la que se encontraba el área de farmacia del IESS Centro Especialidades La Libertad. De tal manera el objetivo principal de este diseño fue recopilar información precisa y detallada sobre características específicas a través de técnicas como encuestas o entrevistas.

Así mismo, el **enfoque** aplicado en la investigación fue de carácter **mixto**, ya que se logró gracias a la recolección conjunta de información **cualitativa y cuantitativa**, dicha combinación estratégica de métodos de investigación produjo resultados favorables, donde se aborda de igual manera la problemática planteada. Desde el enfoque cualitativo se obtuvo información proveniente de la entrevista realizada al encargado del área de farmacia lo cual proporcionó un análisis descriptivo de la situación actual, por otro lado, tenemos el enfoque cuantitativo donde se examinaron datos numéricos proporcionados de las encuestas realizadas a los afiliados del IESS Centro Especialidades La Libertad.

Métodos de la investigación

El **método de investigación** utilizado es **deductivo**, porque se realizó la investigación del tema en cuestión, desde un tema general hasta llegar a un punto en específico donde debe ser identificado para darle solución. El principal objetivo de

investigar sobre la gestión de calidad en el área de farmacia del Centro de Especialidades IESS cantón La Libertad, en donde la información recopilada permitió una visión clara de los diferentes factores que afectan dicha área.

Un método deductivo es una idea abstracta hacia la experiencia es decir que la idea es la teoría de conceptos, mientras que la experiencia son los pensamientos, vivencias, percepción y opinión de la vida cotidiana de un profesional u otro campo. Este método permite determinar características dentro de una realidad que se estudia mediante diferentes contenidos que fueron formulados con anterioridad, además se derivan las consecuencias particulares o conclusiones generales que fueron aceptadas. (Urzola, 2020)

De igual manera se empleó un **método analítico**, ya que parte de un todo y se divide en partes más minuciosas para examinarlas individualmente buscando identificar los elementos claves que existen entre ellos, se obtiene un conocimiento detallado de cada componente y cómo contribuye al tema en general.

Dando a entender que nos ayudan a la revisión y lectura de los trabajos previos para su respectivo análisis íntimamente enfrascados con el tema de estudio, describe el problema general en partes muy minuciosa por tal motivo este método ayuda aquel trabajo de titulación pueda puntualizar de manera concreta la problemática diagnosticada en el área de farmacia del Centro de Especialidades IESS cantón La Libertad. A partir del conocimiento general de una realidad se realiza la clasificación de algunos elementos esenciales que forman parte de las interrelaciones que se sostienen entre sí.

Población y muestra

La **población** fue tomada exclusivamente de los afiliados del Centro Especialidades del IESS La Libertad, gracias a una base de datos proporcionada por el encargado del área y director administrativo, de igual forma esta base de datos está disponible en la página del IESS, según lo detallado en la rendición de cuentas del IESS del año, 2022. Mientras que la otra parte de la población será el encargado del área de farmacia al cual se le aplicará una entrevista.

La información se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1. Población

Población de los afiliados del Centro de Especialidades del IESS cantón La Libertad

N.	POBLACIÓN	CANTIDAD	%
1	Masculino	44.056	48%
2	Femenino	47.806	52%
	TOTAL	91.862	100%

Nota: Información tomada de la rendición de cuentas del año 2022.

De tal manera la población corresponde a 91.862 afiliados, la cobertura a nivel provincial detalló minuciosamente mediante el género masculino y femenino.

Por lo siguiente en la **muestra** de este trabajo se tomó un individuo para la entrevista y una muestra de afiliados externos del Centro Especialidades IESS La Libertad para la encuesta. De esta manera se obtuvo la muestra de los afiliados donde se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que cada afiliado tiene la misma probabilidad de ser seleccionado.

La obtención de dicha muestra se detalla en la siguiente fórmula:

Tabla 2.

Fórmula de muestreo aleatorio simple.

Fórmula		
Población	N	91.862
Coeficiente de confianza	Z	1,96
Probabilidad de éxito	P	0,5
Probabilidad de fracaso	Q	0,5
Error de estimación	E	5%
Tamaño de muestra	N	¿?

Nota: Cantidad de población. Elaborada por el autor.

Muestra de los afiliados del Centro de Especialidades del IESS cantón La Libertad

A continuación, se procede a aplicar la fórmula para conocer el número de total de encuestados:

Tamaño de muestra:

$$n = \frac{(p * q) * Z^2 * N}{(E)^2(N - 1) + (p * q)Z^2}$$

$$n = \frac{(0,5 * 0,5) * (1,96^2) * 91.862}{(0,05)^2 * (91.862 - 1) + (0,5 * 0,5) * (1,96^2)}$$

$$n = \frac{(0,25) * (3,8416) * 91.862}{(0,0025) * (91.861) + (0,25) * (3,8416)}$$

$$n = \frac{88.224,2648}{229,6525 + 0,9604}$$

$$n = \frac{88.224,2648}{230,6129}$$

$$n = 382,5643009$$

Redondeo:

$$n = 383$$

Al aplicar la fórmula de muestreo, se ha determinado un total de 383 afiliados, con el único propósito de analizar y comprender ciertos factores que puedan incidir en la gestión de calidad en el área de farmacia del prestigioso Centro de Especialidades del IESS ubicado en el cantón La Libertad. Esta valiosa información contribuirá significativamente a mejorar y optimizar los procesos y servicios relacionados con la atención farmacéutica, beneficiando así a los usuarios y al personal involucrado en la institución.

Tabla 3.*Muestra total*

COMPOSICIÓN	TÉCNICA	CANTIDAD
Afiliados	Encuesta	383
Personal de farmacia	Entrevista	1
TOTAL		384

Nota: Cantidad total de muestras. Elaborada por el autor

Finalmente, se concluyó que el total de la muestra del presente trabajo de investigación lo conforman 384 personas, donde solo una será distribuida para la entrevista y las demás serán parte de la encuesta.

Recolección y procesamiento de datos

Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación se refieren a los métodos y enfoques utilizados para recopilar, analizar y obtener información relevante en el proceso de investigación. Estas técnicas proporcionan un marco sistemático y estructurado para obtener datos confiables y válidos, lo que permite respaldar la generación de conocimiento y la toma de decisiones fundamentadas. Gracias a la información obtenida, se describe la técnica de investigación que se utilizará asimismo el motivo por el cual se seleccionó:

La *encuesta* permitió la obtención de datos precisos por parte de los afiliados, de esta manera se obtuvieron respuestas para la obtención de datos importantes a beneficios del área de farmacia del centro de especialidades IESS libertad. Esta encuesta se realizó netamente a los afiliados que estén presentes en filas afuera del área de farmacia del centro de especialidades IESS La Libertad.

La *entrevista* realizada al encargado del área de farmacia del IESS Centro Especialidades La Libertad, se considera que es la persona que conoce acerca de las diferentes gestiones que desempeñan en esta área donde se encuentran la capacidad de responder las interrogantes que abarca el tema de estudio.

Instrumentos de investigación

Para obtener mejores resultados el **cuestionario** compuesto de 15 preguntas donde fue realizado acorde a algunos factores que afecten dicha área y poder mejorarla. Además, el área de farmacia cuenta con la participación directa de los afiliados de esta manera se podrá establecer los aspectos positivos y negativos que influyen para mejorar el área de farmacia del centro especialidades IESS La Libertad.

Google forms: Se realizó el uso de dicha herramienta para agilizar las respuestas de cada afiliado, y de esta manera tener una base de datos que nos permita crear y administrar las encuestas de manera sencilla y eficiente, la recopilación de datos facilitó la obtención de respuesta.

SPSS: Este software de análisis de datos generó datos estadísticos, que permitieron realizar análisis estadísticos descriptivos para resumir y visualizar datos sobre todo las tablas de frecuencias y gráficos que ayudaron en nuestra investigación.

La **guía de entrevista** se compone por 10 preguntas puntuales de acuerdo con el tema investigado fueron realizadas con el único objetivo de analizar la situación actual del área de farmacia y averiguar si se aplica modelos de calidad este tipo de preguntas fueron realizadas de manera abierta, de esta manera la persona entrevistada se encontraba en libertad de responder y extender su respuesta.

Tanto el instrumento de la guía y el cuestionario fueron revisados y validados por un experto, los datos fueron procesados por el programa SPSS en el Alfa de Cronbach,

Tabla 4.

Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	15

Capítulo III

Resultado y Discusión

Análisis de datos.

Resultado de la entrevista

1. ¿El área de farmacia cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad?

Regularmente el IESS va de la mano con el BIES, en donde se divide el área administrativa y el área de salud, existen manuales para diferentes áreas, el manual de farmacia es al que nos regimos a parte de los protocolos que dan calidad a nivel general.

Análisis: Se puede inferir que la organización carece de con un Sistema de Gestión de Calidad formal, sino más bien posee un enfoque que se acopla a manual de procesos para la gestión farmacéutica muy específico, a pesar de que se menciona que se rigen a protocolos que dan calidad no hacen referencia a un Sistema integral de Gestión de Calidad que abarque todos los aspectos de la organización. Es de importancia describir qué contar manuales de procesos es establecer una estructura y documentación de varios procedimientos, mientras que un sistema de gestión de calidad va más allá al integrar dichos procesos y un enfoque continuo para mejorar la calidad en todas las áreas de la entidad.

1. ¿Tiene algún conocimiento sobre la Norma ISO 9001-2015?

Sí, en la Universidad, si mal no recuerdo son normas que te ayudan como guía para la calidad, no precisamente son leyes, nosotros no aplicamos como tal la ISO, pero está acoplada a lo que nosotros hacemos.

Análisis: El encargado de farmacia reconoce la importancia de contar con guías de calidad en torno a la norma ISO 9001-2015, aunque no siguen la norma de manera estricta en la entidad, es posible que hayan decidido no buscar esta certificación debido a limitación de recursos.

2. ¿Cree que es necesario implementar una norma ISO en el IESS? ¿Y por qué?

Tal vez sí, pero por el momento se está utilizando un manual que ha dado bastante acogida, ha sido productivo ya que este manual ha estado desde el 2016, ni tampoco nos ha proporcionado ninguna inconsistencia.

Análisis: El encargado opta por seguir trabajando con el manual de funciones establecido en el año 2016, lo que indica que está desactualizado en relación con los estándares y mejores prácticas más recientes, sería de vital importancia evaluar si este manual refleja de manera precisa todos los roles y responsabilidades actuales de la organización.

3. ¿Qué controles de calidad se lleva a cabo para verificar la calidad de los medicamentos?

Nosotros más que nada manejamos medicamentos el área de salud, área de farmacia, laboratorio, terapia física, enfermería, cada uno tiene su grado de responsabilidad aplicando la calidad, igualmente en el manual que se menciona nos exigen con protocolos de toma de temperatura que son 2 veces al día, limpieza diaria, cronogramas de perchado se debe cumplir con el sistema, el primero que expira el primero que sale que es el FEFO, igualmente con protocolos manuales y anexos para solicitar los pedidos sobre las lotes, nosotros manejamos el S 400 que todo tiene que ir de la mano, por ejemplo: si se baja un lote z01, en el sistema también tiene que estar el mismo lote con la misma fecha de caducidad.

Análisis: Poseen controles de calidad adecuados.

4. ¿Cómo se mide la satisfacción de los afiliados en relación con los servicios que ofrece farmacia?

En base a eso la calidad no solamente está enfocada en el área de farmacia, sino que hay calidad a nivel de la institución ya que esa parte la maneja recursos humanos en donde realiza periódicamente entrevista a los afiliados, dentro de esas entrevistas hay un pequeño check list donde se mide el grado de satisfacción del paciente tanto de su atención, información que proporcionan en enfermería, personal médico o el área de farmacia en la entrega de sus medicamentos.

Análisis: Se mide correctamente la satisfacción.

5. ¿Considera que sería beneficioso capacitar al personal de farmacia para mejorar la calidad de atención que brindan?

Claro que sí, de hecho considero que mi personal está debidamente capacitado pero igualmente nos exigen con ciertas acciones como el lavado de manos constantemente, la

atención al paciente como tal, brindarle toda la información que necesitan o ameriten, que si una receta está mal brindarle la solución rápido y ágil al paciente, ya que la mayoría son afiliados de la tercera edad, entonces son afiliados que no se puede movilizar subir o bajar la escalera entonces vemos la manera de brindarles una solución rápida y oportuna.

Análisis: Es de suma importancia mantener capacitado al personal constantemente.

6. ¿Cuentan con la infraestructura necesaria para el almacenamiento de medicamentos?

Según el manual nosotros tenemos que cumplir con un debido al almacenamiento, lastimosamente este edificio es alquilado, no es propio entonces nosotros nos hemos adecuado para más que nada satisfacer nuestras necesidades en base a las dimensiones que nos han brindado. Se tiene una pequeña bodega, pero con ciertas normas en unos no procede en otros por el flujo de medicamentos nos han informado que, si es permitido tener un stock como de seguridad aquí abajo en la farmacia, sin embargo, se tiene una bodega arriba general en donde se están todos los medicamentos, todos los insumos. Aunque si se aplica una norma canadiense que tiene el IESS de Ancón, en donde exigen que la bodega de medicamento esté dentro de la farmacia en ese aspecto nosotros no lo estamos cumpliendo porque no tenemos el personal, ni la infraestructura, ni tampoco estamos regulados por ese estándar.

Análisis: Carecen de infraestructura adecuada para el almacenamiento de medicamentos.

7. ¿Cómo se manejan las quejas o reclamos de los afiliados en relación con los servicios o insumos proporcionados por farmacia?

Aquí se maneja un teléfono rojo, si existe alguna queja ya sea por medicamentos, por mala atención, por abuso, el afiliado tiene la potestad de coger el teléfono rojo y decir su malestar, la llamada se recepta en las instalaciones de Quito en donde solicitan un informe por vía Quipux para que exista el motivo por el cual el afiliado se está quejando.

Análisis: Los afiliados pueden presentar sus quejas, sin embargo, se debe realizar un proceso cauteloso que se solicita para especular si es verdaderamente ese reclamo, por ende, el afiliado tardará un poco hasta que se efectúe debidamente la queja o reclamo.

8. ¿Qué acciones se implementan para garantizar que los afiliados reciban

información precisa sobre los medicamentos?

Nosotros manejamos la comunicación con los médicos, se conversa con ellos o si llega un medicamento se les informa mediante chat, Quipux, correos electrónicos, aparte de eso en Quito nos informa que debemos proceder.

Análisis: Se destaca la comunicación por medios digitales, sin embargo, la demora o espera que reciba el afiliado es un poco tardía ya que muchas veces los mensajes o dicha información no se lee al instante.

9. ¿Qué estrategias se implementan para fomentar la comunicación con los afiliados?

Primero más que nada utilizamos la carta magna que por ley el ciudadano ecuatoriano debe tener una atención buena y oportuna por tal motivo intentamos darle una excelente atención al paciente de una manera cordial.

Análisis: Se aplican las estrategias esenciales para brindar una excelente atención, sin embargo, no se presentan estrategias que fomenten la comunicación en específico, como explicando exactamente los medicamentos recetados o resolviendo cualquier duda que los afiliados tengan para aclararla.

10. ¿Qué iniciativas han implementado para mejorar continuamente los procesos de gestión de calidad y satisfacer las necesidades de los afiliados de manera más efectiva?

A la verdad, más que nada seguimos el manual, como mencioné al inicio habrá tenido algunas de las desventajas, pero se ha ido subsanando con el transcurso del tiempo normalmente nosotros cumplimos lo que en Quito nos exige.

Análisis: El manual que ellos poseen está un poco desactualizado por ende los procesos pueden ser mejorados.

Resultados de las encuestas dirigidas a los afiliados del Centro de Especialidades del IESS

1. ¿Cómo es la calidad del servicio que ofrece el área de farmacia del IESS?

Tabla 5.

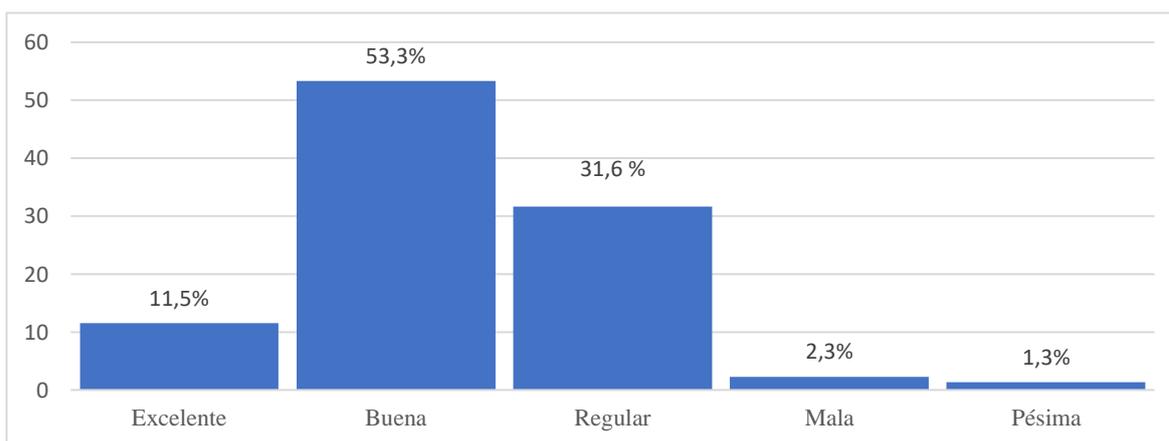
Percepción de calidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	44	11,5	11,5
Buena	204	53,3	64,8
Regular	121	31,6	96,4
Mala	9	2,3	98,7
Pésima	5	1,3	100
Total	383	100	

Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Figura 1.

Percepción de calidad



Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Con base en la **Tabla 5** y la **Figura 1**, se puede apreciar que, entre los afiliados encuestados, existe una percepción generalmente positiva sobre la calidad del servicio en el área de farmacia. Sin embargo, es fundamental destacar aquellos aspectos que han recibido una valoración menos favorable para identificar oportunidades de mejora. Al enfocarnos en estos puntos, buscamos brindar una experiencia aún más satisfactoria a los afiliados del IESS.

2. ¿Cómo es la eficiencia por parte del personal de farmacia del IESS?

Tabla 6.

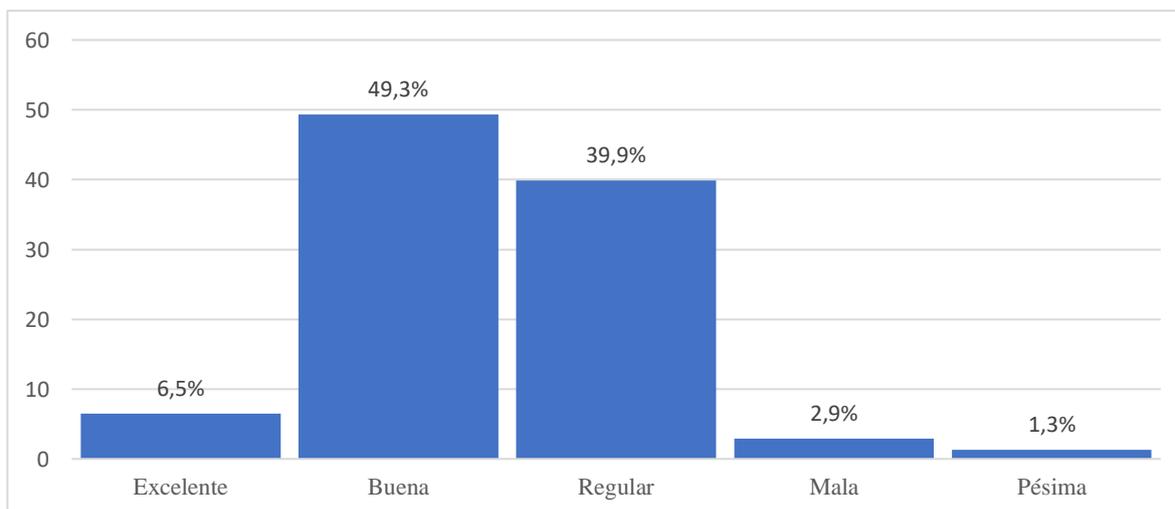
Eficiencia

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	25	6,5	6,5
Buena	189	49,3	55,8
Regular	153	39,9	95,7
Mala	11	2,9	98,6
Pésima	5	1,3	100
Total	383	100	

Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Figura 2.

Eficiencia



Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

La información que se presenta en **Tabla 6** y **Figura 2**, indican que la eficiencia brindada por el personal de farmacia es buena e irregular, esto se da por diferentes circunstancias presentes al momento de brindarles atención, mientras que el menor porcentaje señalan a la eficiencia como pésima. Por ende, se deben identificar las áreas de mejora y optimización para lograr un rendimiento más eficiente en el servicio que se les brinda a los afiliados.

3. ¿Sus inquietudes o dudas son despejadas al instante por el personal de farmacia del IESS?

Tabla 7.

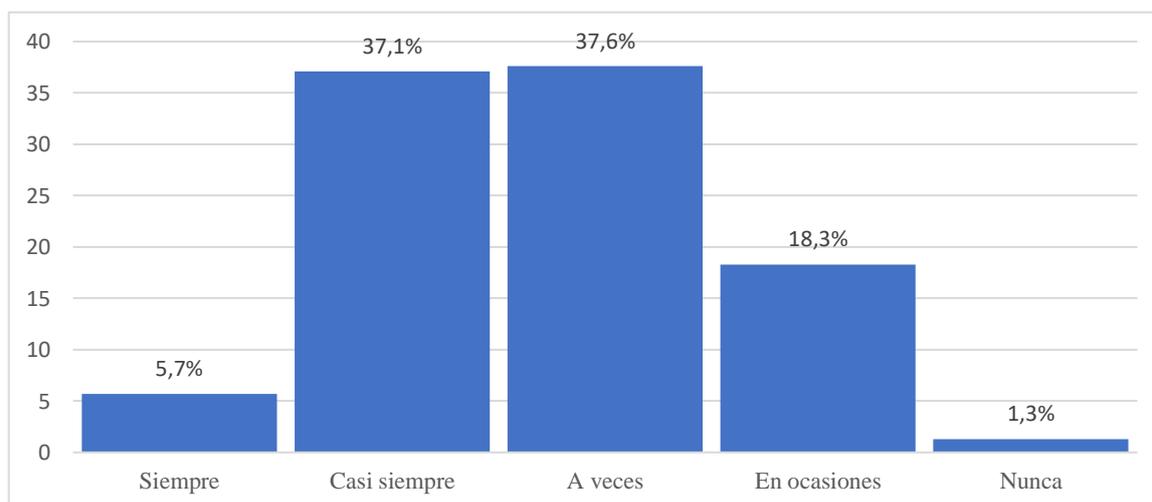
Rendimiento del personal

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	22	5,7	5,7
Casi siempre	142	37,1	42,8
A veces	144	37,6	80,4
En ocasiones	70	18,3	98,7
Nunca	5	1,3	100
Total	383	100	

Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Figura 3.

Rendimiento del personal



Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Con los datos recolectados y al analizar la Tabla 7 y la Figura 3, se destaca un amplio porcentaje de los encuestados que indican que sus dudas son aclaradas "casi siempre" y "a veces", esto se da por que los afiliados tienen en claro sus recetas médicas, mientras que la otra parte con menor porcentaje suelen tener confusión ya que en su mayoría son personas con una edad avanzada y se les complica un poco despejar sus dudas. Sin embargo, el rendimiento del personal es positivo en la mayoría de las ocasiones, aunque existen aún áreas de mejora para lograr una mayor consistencia y satisfacción del afiliado.

4. ¿Cuánto tiempo suele esperar para recibir sus medicamentos en el área de farmacia del IESS?

Tabla 8.

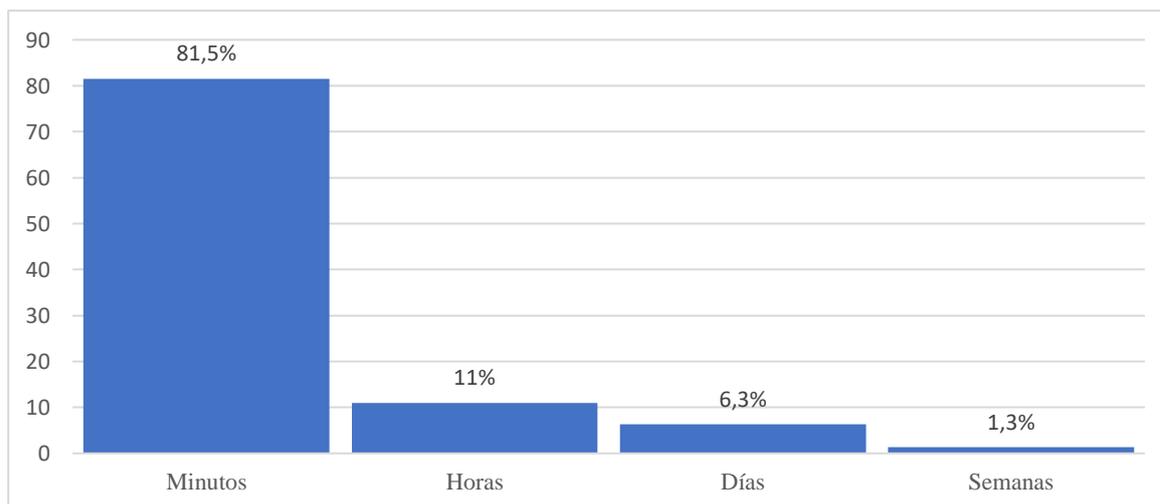
Tiempo promedio de espera

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Minutos	312	81,5	81,5
Horas	42	11	92,4
Días	24	6,3	98,7
Semanas	5	1,3	100
Total	383	100	

Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Figura 4.

Tiempo promedio de espera



Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

De acuerdo con los datos presentados en la **Tabla 8** y **Figura 4**, se observa que la mayoría de los afiliados reciben sus medicamentos en cuestión de minutos, mientras que algunos esperan de 15 a 20 minutos. No obstante, un pequeño porcentaje de afiliados experimenta demoras en la entrega de sus medicamentos debido a tratamientos especiales que requieren fármacos más avanzados.

5. ¿Recibe todos los medicamentos que le han sido recetados?

Tabla 9.

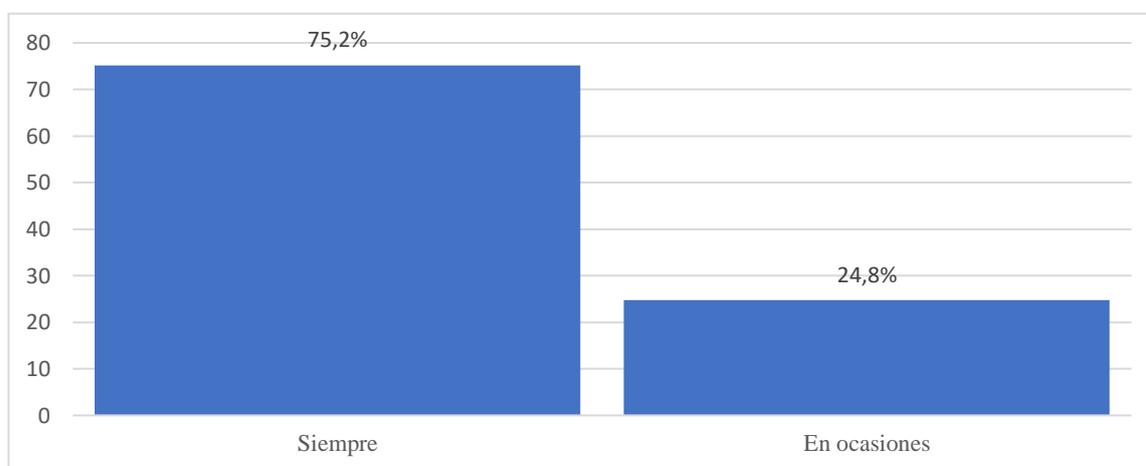
Nivel de Stock

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	288	75,2	75,2
En ocasiones	95	24,8	100
Total	383	100	

Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Figura 5.

Nivel de Stock



Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Conforme a los resultados de la **Tabla 9** y **Figura 5**, se destaca un alto nivel de stock disponible para los afiliados, sin embargo, se presenta una inconsistencia en cuanto a los afiliados que no reciben los medicamentos recetados. Por tal motivo indica la necesidad de abordar las situaciones en las que los medicamentos no están disponibles para un cierto grupo de afiliados, esto se debe a que algunos medicamentos se piden por medio de catálogos electrónicos, entonces la entrega es parcial por ende hay un retraso en la entrega de medicamentos.

6. ¿Cómo valora el estado de los medicamentos recibidos?

Tabla 10.

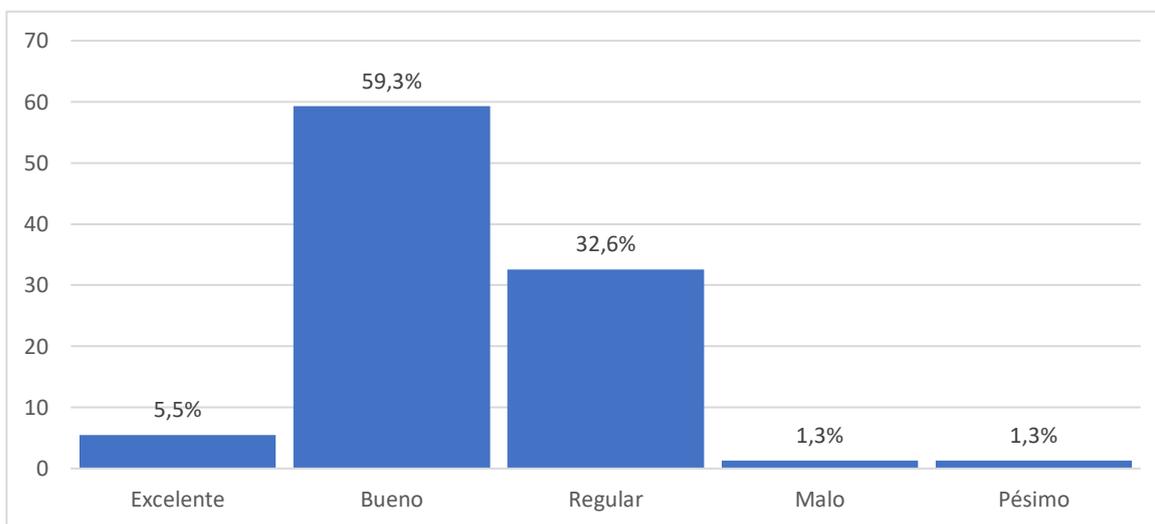
Evaluación de Stock

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	21	5,5	5,5
Bueno	227	59,3	64,8
Regular	125	32,6	97,4
Malo	5	1,3	98,7
Pésimo	5	1,3	100
Total	383	100	

Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Figura 6.

Evaluación de Stock



Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

De acuerdo con la información de la **Tabla 10** y **Figura 6**, se muestra una tendencia favorable con la mayoría de las respuestas positivas, sin embargo, existe la presencia de respuestas negativas con las que se debe trabajar y garantizar un control de calidad adecuado para los medicamentos, en donde se pueden considerar acciones de mejora como un control de calidad muy riguroso contando con un monitoreo y almacenamiento adecuado.

7. ¿Considera que el personal de formación lo atiende rápido?

Tabla 11.

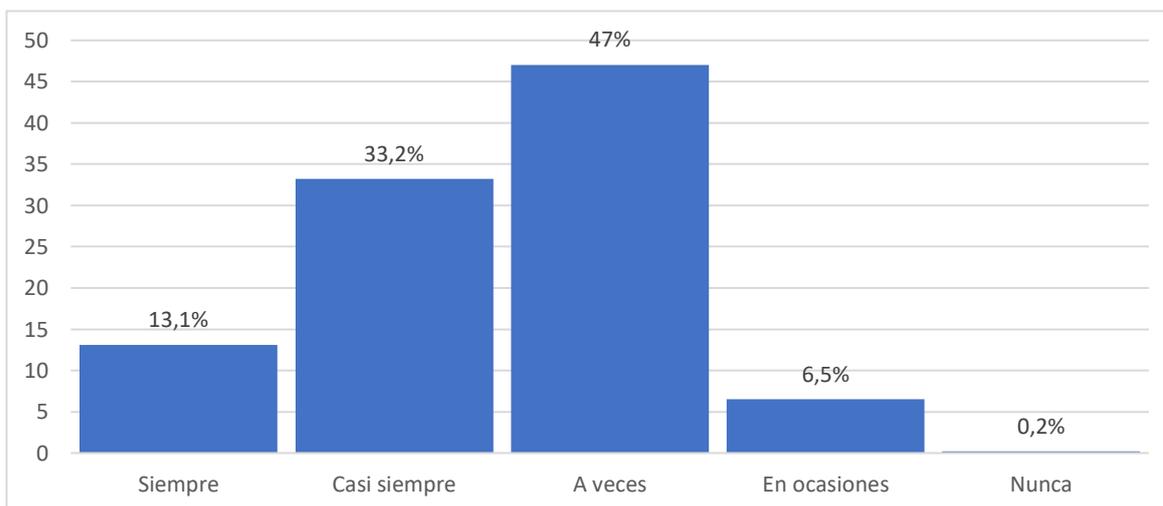
Tiempo de respuesta

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	50	13,1	13,1
Casi siempre	127	33,2	46,3
A veces	180	47	93,3
En ocasiones	25	6,5	99,8
Nunca	1	0,2	100
Total	383	100	

Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Figura 7.

Tiempo de respuesta



Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Según los datos obtenidos en la **Tabla 11** y **Figura 7**, hay un alto índice que considera que el personal de farmacia lo atiende rápido sólo algunas veces, eso depende de las circunstancias y el medicamento que requiera, por tal motivo se debe mejorar la consistencia en la atención rápida y garantizar una experiencia satisfactoria para los usuarios, implementando acciones que contribuirán a una experiencia satisfactoria y que fortalezca la reputación del IESS en términos de gestión de calidad.

8. ¿Considera que el área de farmacia cumple con sus expectativas?

Tabla 12.

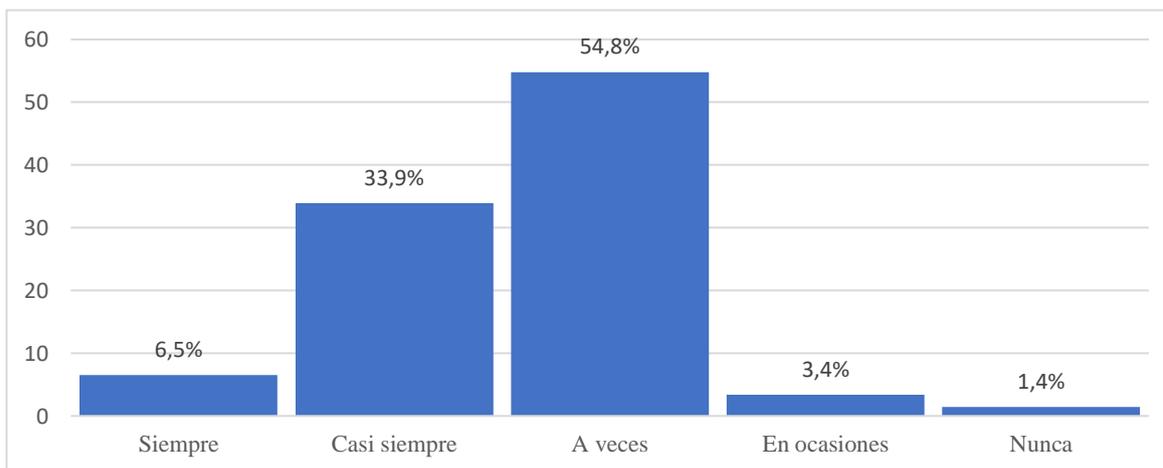
Expectativas

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	25	6,5	6,5
Casi siempre	130	33,9	40,4
A veces	210	54,8	95,2
En ocasiones	13	3,4	98,6
Nunca	5	1,4	100
Total	383	100	

Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Figura 8.

Expectativas



Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

La información que contiene la **Tabla 12** y **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, se infiere que existen situaciones en las que las expectativas de los afiliados no se cumplen de manera consistente por tal motivo se sugiere que hay oportunidades para mejorar y de esta manera lograr un nivel de compromiso de sus expectativas, sin embargo también se evidencia por otra parte que un grupo de los afiliados consideran que casi siempre se cumplen sus expectativas, esto va dependiendo de la situación por la cual pase cada afiliado al momento de recibir su medicamento.

9. ¿El personal de farmacia muestra interés por satisfacer sus necesidades?

Tabla 13.

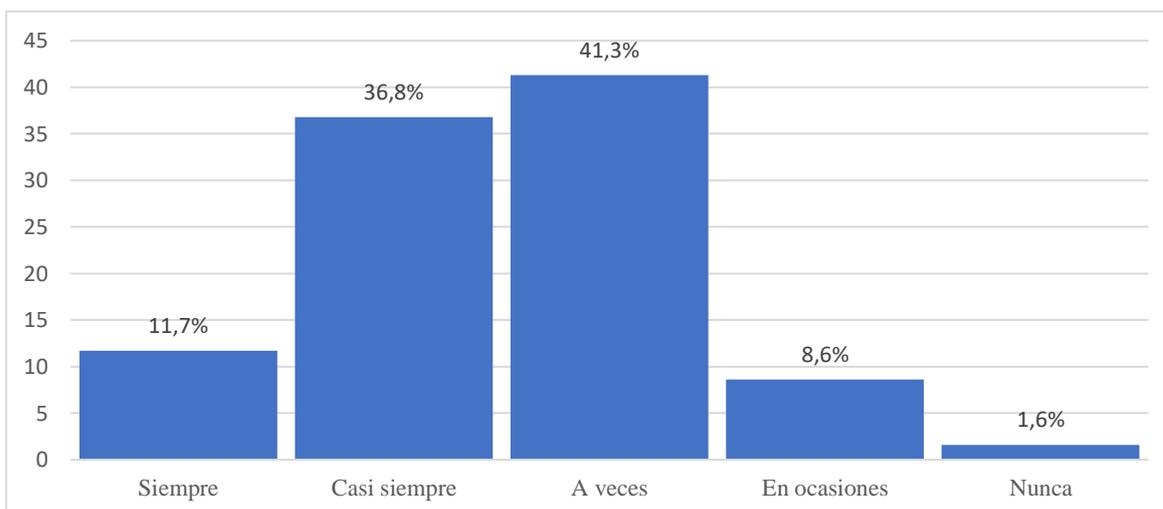
Necesidades

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	45	11,7	11,7
Casi siempre	141	36,8	48,5
A veces	158	41,3	89,8
En ocasiones	33	8,6	98,4
Nunca	6	1,6	100,0
Total	383	100	

Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Figura 9.

Necesidades



Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Según lo establecido en la **Tabla 13** y **Figura 9**, se destaca que existen situaciones en las que las necesidades no son cumplidas de manera consistente por el personal de farmacia, por ende, se sugiere que hay que mejorar, de igual manera hay un grupo que destaca que casi siempre el personal de farmacia muestra interés, esta categoría refleja un buen rendimiento en términos de cumplimiento. En conclusión, estos resultados se encuentran en una categoría regular que puede mejorarse con excelencia y así implementar acciones que contribuyan al bienestar y un desempeño en general.

10. ¿Cómo ha sido su experiencia en el área de farmacia IESS?

Tabla 14.

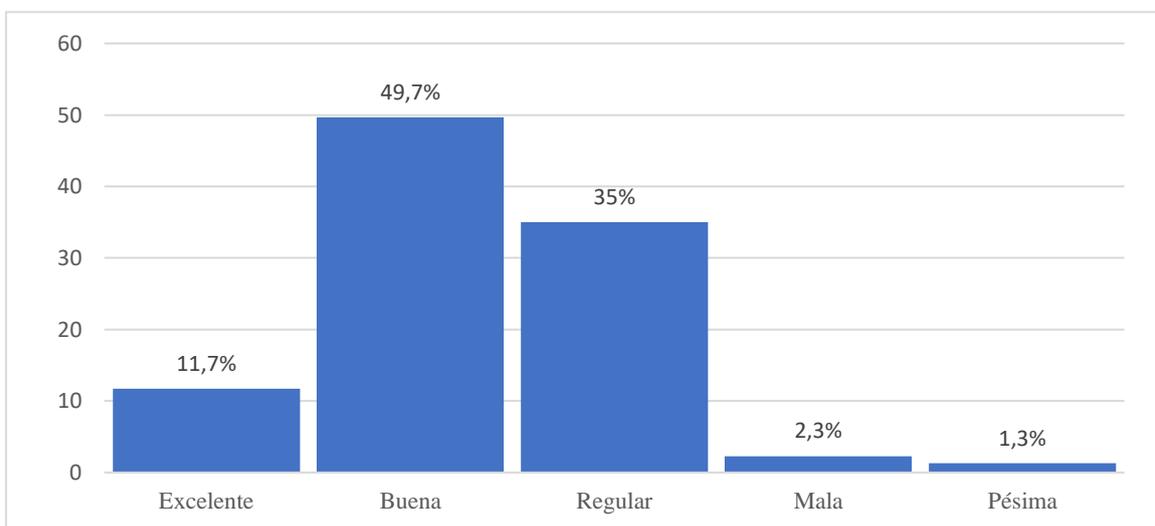
Experiencia

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	45	11,7	11,7
Buena	190	49,7	61,4
Regular	134	35	96,4
Mala	9	2,3	98,7
Pésima	5	1,3	100
Total	383	100	

Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Figura 10.

Experiencia



Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Conforme a los datos obtenidos en la **Tabla 14** y **Figura 10**, se puede evidenciar que la experiencia que mantiene el afiliado considerablemente es buena, sin embargo, existe un grupo significativo que hace realce en su experiencia como promedio aceptable, de igual forma se destaca una minoría de afiliados que ha tenido una experiencia negativa por ende existe un problemas o deficiencias en la calidad de los servicios que se brindan en el área de farmacia.

11. ¿Cómo es el desempeño del personal de farmacia al brindar atención al afiliado?

Tabla 15.

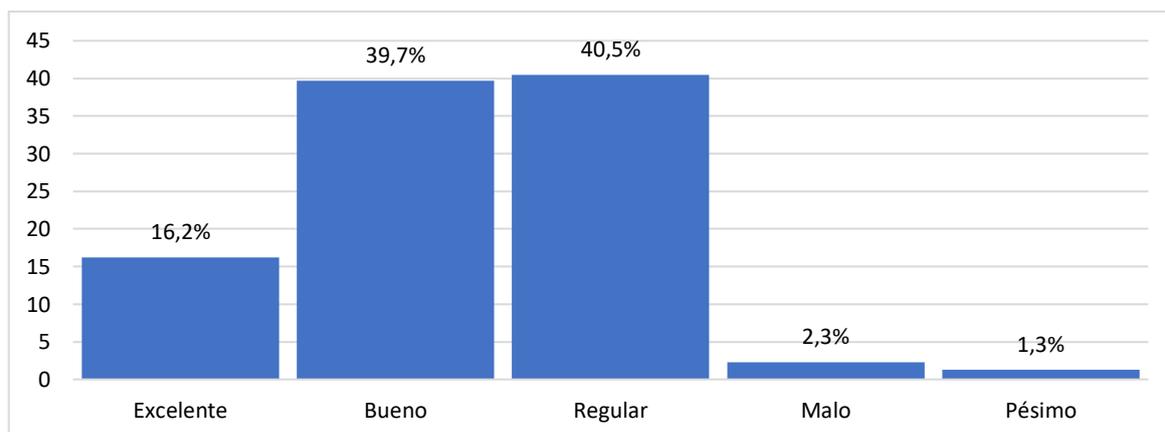
Desempeño del personal

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	62	16,2	16,2
Bueno	152	39,7	55,9
Regular	155	40,5	96,4
Malo	9	2,3	98,7
Pésimo	5	1,3	100
Total	383	100	

Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Figura 11.

Desempeño del personal



Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Conforme a los resultados obtenidos en la **Tabla 15** y **Figura 11**, se puede observar que la mayoría de los encuestados consideran que el desempeño que mantiene el personal de farmacia es bueno y regular, por ende refleja un resultado positivo de rendimiento general, por otro lado los encuestados perciben que el desempeño puede mejorar para de esta manera trabajar y mejorar el rendimiento que se brinda al afiliado, además hay una minoría que ha tenido una experiencia negativa con el desempeño del personal de farmacia por tal motivo dan a relucir problemas o deficiencias e incluso falta de conocimiento por parte del personal.

12. ¿Recibe información sobre los medicamentos por el personal de farmacia del IESS?

Tabla 16.

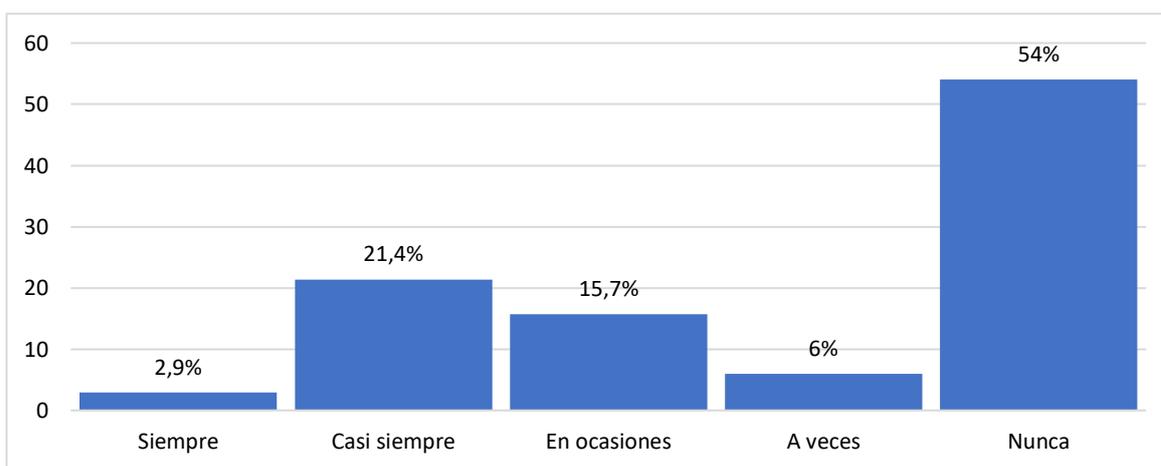
Participación de los empleados con el afiliado

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	11	2,9	2,9
Casi siempre	82	21,4	24,3
En ocasiones	60	15,7	40
A veces	23	6	46
Nunca	207	54	100
Total	383	100	

Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Figura 12.

Participación de los empleados con el afiliado



Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Según los datos obtenidos en la **Tabla 16** y **Figura 12**, se destaca que una mayoría considerable de encuestados percibe que nunca recibe información sobre los medicamentos recetados por parte del personal de farmacia, sin embargo, se sugiere una brecha significativa de comunicación y asesoramiento al instante. Hay que recalcar que la carencia de información sobre los medicamentos se debe a que la información es proporcionada netamente por los médicos, sin embargo, algunos afiliados no realizan la consulta para que les proporcionen información.

13. ¿Cómo es el trato por parte del personal de farmacia del IESS?

Tabla 17.

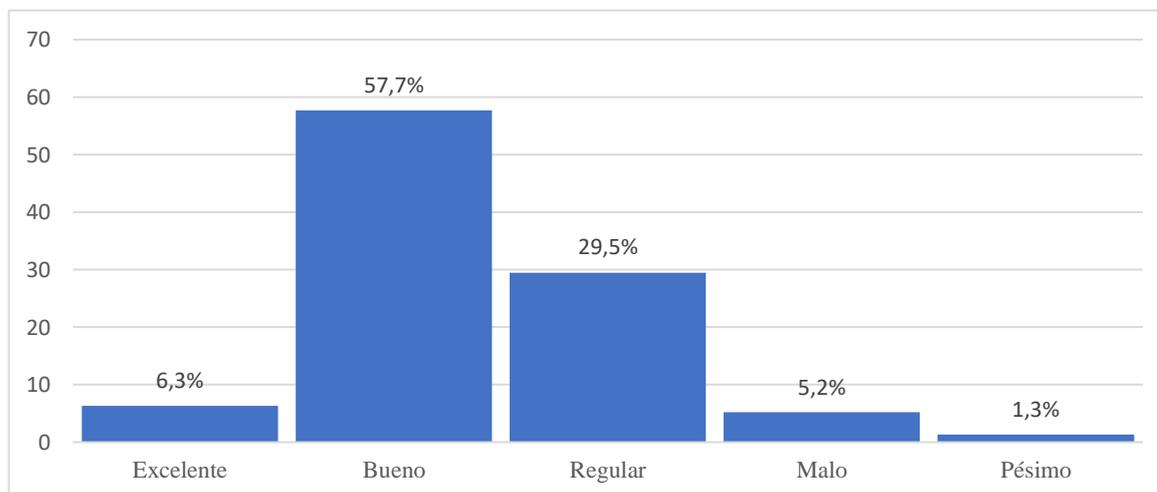
Interacción con el cliente

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	24	6,3	6,3
Bueno	221	57,7	64
Regular	113	29,5	93,5
Malo	20	5,2	98,7
Pésimo	5	1,3	100
Total	383	100	

Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Figura 13.

Interacción con el cliente



Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Conforme a los datos obtenidos en la **Tabla 17** y **Figura 13**, existe evidencia que una parte de encuestados considera que existe un buen trato por parte del personal de farmacia, por ende se refleja una satisfacción general en términos positivos en donde el personal se comporta de manera cortés y amable en la mayoría de las interacciones con el afiliado, sin embargo hay una minoría que refleja una experiencia negativa en cuanto al trato recibido, en donde se deben tomar acciones y así mejorar en cualquier aspecto.

14. ¿Observa actitud empática por parte del encargado de farmacia del IESS?

Tabla 18.

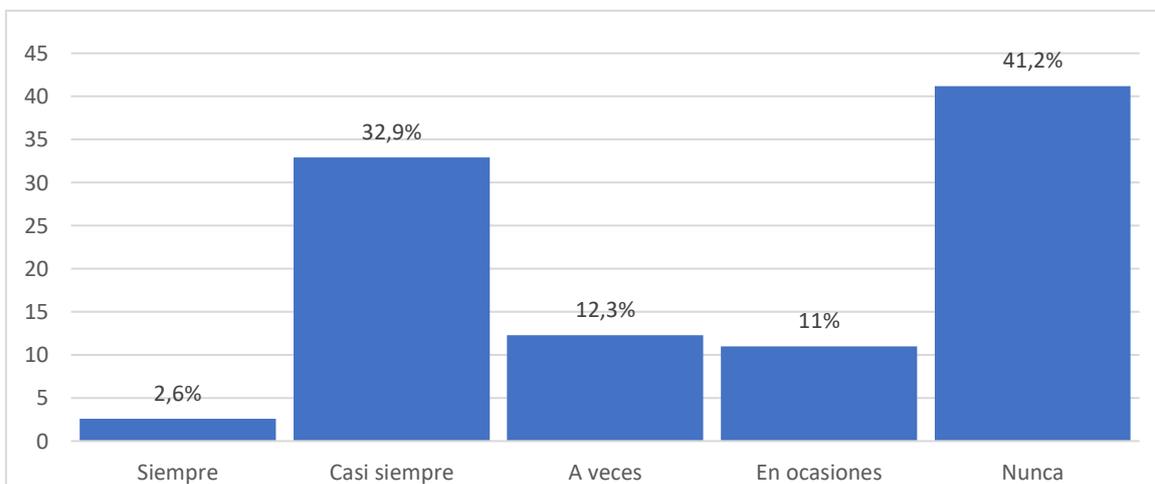
Comunicación empática

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	10	2,6	2,6
Casi siempre	126	32,9	35,5
A veces	47	12,3	47,8
En ocasiones	42	11	58,8
Nunca	158	41,2	100
Total	383	100	

Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Figura 14.

Comunicación empática



Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

La información que se presenta en la **Tabla 18** y **Figura 14**, se destaca que una mayoría considerable de encuestados percibe que el encargado de farmacia nunca muestra una actitud empática, esto se debe a que solo le hacen la entrega del medicamento como tal al afiliado, esto puede afectar negativamente la experiencia del usuario. Por otra parte, existen situaciones en la que los encuestados observan actitud empática por parte del personal. Ambas situaciones se deben a la rotación del personal, ya que en su mayoría el afiliado nos ha atendido por la misma persona.

15. ¿Se siente satisfecho cuando es atendido en el área de farmacia del IESS?

Tabla 19.

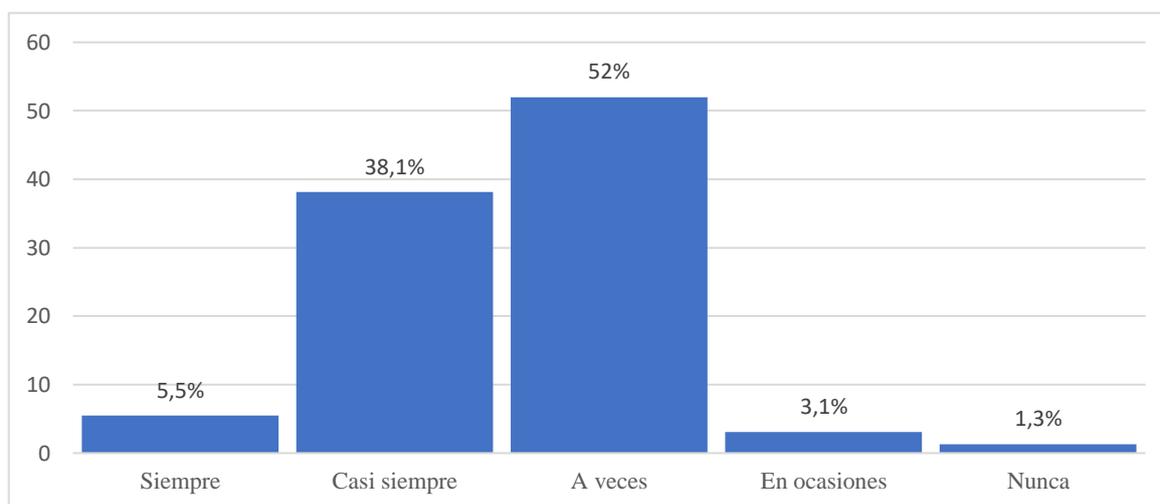
Satisfacción del afiliado

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	21	5,5	5,5
Casi siempre	146	38,1	43,6
A veces	199	52	95,6
En ocasiones	12	3,1	98,7
Nunca	5	1,3	100
Total	383	100	

Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Figura 15.

Satisfacción del cliente



Nota: Datos de la encuesta realizada a los afiliados.

Conforme a los datos obtenidos en la **Tabla 19** y **Figura 15**, se evidencia aquí hay un grupo significativo de afiliados experimenta la satisfacción en algunas ocasiones pero no de manera consistente esto se da porque hay aspectos momentos específicos en los que la satisfacción puede verse afectada y se necesita mejorar para lograr una satisfacción constante, por otro lado se destaca que hay afiliados que experimentan la satisfacción sólo en ciertas ocasiones por ende hay oportunidades para mejorar y abordar problemáticas que pueden estar afectando a la satisfacción del afiliado.

Discusión

El propósito de este estudio tuvo como finalidad examinar la gestión de calidad observando la situación actual en el área de farmacia del centro de especialidades del IESS, cantón La Libertad. Los resultados obtenidos demostraron que sería conveniente la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ya que se encontraron varios aspectos a mejorar, cuestiones que no están ejerciendo mal pero que se podrían realizar con excelencia mejorando cada proceso dentro de la institución, ya que como tal no cuentan con un sistema de gestión de calidad, pero sí seguían de un manual de procesos.

Sin embargo, este estudio nos hizo pensar en cómo realmente las empresas gestionan su calidad en relación con la satisfacción del cliente, lo que permite a cada entidad ser reconocida como una de las mejores y así diferenciarse de otras, buscando asegurar que los medicamentos y servicios sean confiables, consistentes, satisfagan las expectativas de los afiliados mediante la ejecución de políticas y procedimientos. En general la gestión de calidad tuvo enfoque integral para garantizar la excelencia de calidad en el Centro de Especialidades del IESS, cantón La Libertad.

A continuación, se discutirán en detalle los diferentes aspectos de la revisión de la literatura y los datos resultantes de los instrumentos de recolección de información de la presente investigación:

De acuerdo con la investigación de Sojos (2021) los resultados del estudio arrojaron que la farmacia presenta deficiencia con respecto al liderazgo, carencia de un sistema de gestión de calidad, insuficiencia de personal para el desarrollo efectivo de las actividades y una gran escasez de evaluaciones de desempeño dirigidas al personal de farmacia, algunos de estos factores representan la misma problemática que está afectando al IESS, sin embargo se llevó a cabo una implementación de mejora, con el diseño de un sistema de gestión calidad en dicha entidad, en donde tomaron acciones de verificar el stock de los medicamentos y desarrollar programas para la disminución de quejas a los pacientes llevando a cabo un control de inventario de ciertos medicamentos y capacitar al personal con temas de atención al cliente fomentando un compromiso en la entrega de un trato de calidad comunicación hacia el usuario.

De igual manera Fontalvo & De La Hoz (2018) en su artículo de revista realizado en Colombia se ha tomado como referencia, que trabajaron con conceptos de sistema de gestión de calidad dentro de este estudio establecido, nuestra investigación así mismo hace énfasis en estos temas. El resultado de dicha investigación aporta un excelente programa para el diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad en la institución, claramente asociados con la norma ISO 9001-2015. En la conclusión la presente investigación constituye una propuesta de mejora para lograr de una manera congruente la realización de los objetivos planteados donde se proponen principios, conceptos básicos y criterios destinados para devolver la calidad que, en los procesos ya mencionados, de igual manera tomamos como referencia su propuesta de mejora continua para alcanzar dichos objetivos.

Análisis del cumplimiento de objetivos

Objetivo específico 01

- Diagnosticar la situación actual mediante la identificación de procesos existentes en el área de farmacia del Centro de Especialidades del IEISS.

Con respecto a la situación actual del área de farmacia del Centro de Especialidades del IEISS, es un área que ofrece servicios de:

- Farmacotecnia: Preparados estériles y preparados estériles.
- Seguimiento farmacoterapéutico.
- Participación en el programa de Farmacovigilancia establecido por la Autoridad Sanitaria Nacional.⁸⁷

Sus normas se rigen a un manual de procesos farmacéuticos del año 2016.

El Centro de Especialidades está ubicado en el barrio Rocafuerte, Mz 19, solares 9-10, una cuadra más adelante del banco solidario.

Objetivo específico 02

- Identificar los factores que afectan la gestión de calidad mediante la recopilación de información en el área de farmacia del Centro Especialidades del IEISS.

Gracias al análisis realizado mediante la entrevista al encargado de farmacia se lograron identificar ciertos factores que afectan la gestión de calidad, tales son:

- No cuentan con un sistema de gestión de calidad, esto genera una descoordinación en los procesos de mejora continua.
- No contar con las guías de calidad que se establecen en la norma ISO 9001- 2015, no es una ley instaurarla, pero implantarla supone mejoras y ventajas comprobadas.
- Debido a que el oficio está alquilado no cuentan con un área adecuada para el almacenamiento de los medicamentos con las respectivas regulaciones a este estándar, lo cual hace que el estado de la medicina esté sujeto a la evaluación por temas de una conservación inadecuada.
- Insuficiencia de personal y equipos tecnológicos en mal estado.

Objetivo específico 03

- Proponer un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015 enfocado en el ciclo PHVA en el área de farmacia del Centro Especialidades del IESS.

Propuesta de los objetivos en base a la norma ISO 9001-2015 en base al ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar)

Planificar (P):

- *Establecer el equipo de calidad:* Formar un equipo de calidad compuesto por representantes de diferentes áreas, incluyendo farmacia, atención al cliente, y personal médico, con el fin de asegurar una perspectiva completa en la planificación y mejora de los procesos.
- *Identificar los procesos críticos:* Realizar un análisis exhaustivo de los procesos involucrados en la solución de problemas de los afiliados en el área de farmacia. Identificar los puntos críticos y áreas de mejora para optimizar la eficiencia y efectividad.
- *Definir objetivos de calidad:* Establecer objetivos SMART que se centren en mejorar la calidad de los servicios de farmacia y elevar la satisfacción del afiliado. Los objetivos deben ser medibles y alineados con los requisitos de la

norma ISO 9001:2015.

Hacer (H):

- *Implementar procedimientos:* Desarrollar y documentar los procedimientos operativos estándar (SOP) para cada proceso crítico identificado. Asegurar que los procedimientos sean claros, comprensibles y estén alineados con la norma ISO 9001:2015.
- *Capacitar al personal:* Proporcionar capacitación adecuada al personal involucrado en los procesos de farmacia. Asegurar que el personal esté familiarizado con los nuevos procedimientos y enfoques para resolver problemas de los afiliados.
- *Establecer canales de comunicación:* Facilitar la comunicación efectiva entre el personal de farmacia y los afiliados, para mejorar la interacción y la rapidez en la solución de problemas.

Verificar (V):

- *Monitoreo del desempeño:* Establecer indicadores clave de desempeño (KPI) relacionados con la satisfacción del afiliado y el tiempo de respuesta en la solución de problemas. Realizar un seguimiento regular de estos KPI para evaluar el cumplimiento de los objetivos de calidad.
- *Auditorías internas:* Realizar auditorías internas periódicas para asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos y la norma ISO 9001:2015. Identificar oportunidades de mejora y tomar acciones correctivas cuando sea necesario.

Actuar (A):

- *Análisis de resultados:* Analizar los datos recopilados y los resultados de las auditorías para identificar tendencias y áreas de mejora en los procesos de farmacia.
- *Implementar mejoras continuas:* Utilizar los resultados del análisis para realizar

ajustes y mejoras en los procesos de farmacia, buscando siempre mejorar la satisfacción del afiliado y la eficiencia en la solución de problemas.

- *Retroalimentación y aprendizaje:* Comunicar los resultados y mejoras implementadas a todo el equipo involucrado. Fomentar una cultura de mejora continua y aprendizaje en toda la organización.

La implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, enfocado en el ciclo PHVA, permitirá mejorar la solución de problemas de los afiliados en el área de farmacia del Centro de Especialidades IESS cantón La Libertad, lo que llevará a una mayor satisfacción de los afiliados y una mejora general en la calidad de los servicios farmacéuticos proporcionados.

Propuesta de la política de calidad que basado en la norma ISO 9001-2015

Se establecen los siguientes puntos con el fin de guiar las actividades del área de farmacia del Centro de Especialidades del IESS hacia una mejor calidad.

- Comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de los afiliados en cuanto a servicios farmacéuticos, proporcionando productos seguros, efectivos y de alta calidad.
- Mantener un estricto cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios aplicables a los servicios farmacéuticos, asegurando la seguridad y la confianza de nuestros usuarios.
- Buscar constantemente oportunidades para mejorar los procesos, capacidades y desempeño, con el objetivo de alcanzar la excelencia y superar las expectativas de nuestros afiliados.
- Fomentar el desarrollo profesional y personal del equipo de farmacia, brindando capacitación y recursos necesarios para garantizar su competencia y compromiso con la calidad de los servicios.
- Mantener una comunicación abierta y efectiva con los afiliados y entre el personal del área de farmacia, promoviendo la transparencia y la retroalimentación

constante.

- Identificar y gestionar proactivamente los riesgos asociados a los procesos farmacéuticos, asegurando la seguridad y eficiencia en la solución de problemas.

Estas políticas de calidad deben ser conocidas y comprendida por todo el personal del área de farmacia y revisada periódicamente para garantizar su relevancia y adecuación. De tal manera comprometerse a implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, buscando la mejora continua y la excelencia en la atención de los afiliados.

Conclusiones

El diagnóstico de la situación actual en el área de farmacia del Centro de Especialidades del IESS permite obtener un enfoque claro de los procesos ya existentes, identificando diferentes aspectos a mejorar en términos de calidad, eficiencia, y eficacia. En donde se determina que el trato hacia los afiliados es bueno, pero no considerablemente excelente, por tal motivo deben existir mejoras para la excelencia. A pesar de no contar con un sistema de gestión de calidad, el IESS mantiene políticas internas de satisfacción al afiliado y sobre todo tratan de implementar la calidad en cada proceso que ellos realizan.

La identificación de los factores que afectan la calidad en el área de farmacia da relieve a una comprensión sobre aspectos que influyen en el servicio ofrecido y los medicamentos. Al recopilar información se lleva a cabo que la infraestructura del IESS es alquilada, por ende, el espacio que tienen para los medicamentos es un poco reducido esto conlleva a una limitada capacidad de almacenamiento lo cual trae dificultades para mantener un inventario adecuado, además tienen insuficiencia de personal lo que ocasiona que los empleados tengan una sobrecarga de trabajo incluso más responsabilidades y tareas adicionales.

La propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad demuestra un enfoque estructurado para mejorar la calidad que, en el área de farmacia del Centro de Especialidades del IESS, ya que al adoptar esta norma reconocida internacionalmente se identifican procesos claros donde se definen algunas responsabilidades e implementación de controles de calidad lo que resalta una mayor eficiencia y constancia en la atención al afiliado.

En el presente trabajo de investigación se concluye que al examinar el sistema de gestión de calidad de la entidad, se logra determinar que no poseen como tal un Sistema de calidad pero sí un manual de procesos del año 2016, por ende hay una desactualización en cuanto a los procesos que se realizan en el área de farmacia, además las normativas y regulaciones cambian con el tiempo y un manual de procesos que esté desactualizado no puede reflejar los requisitos recientes, esto puede generar un poco de confusión y errores que afecta negativamente a la productividad y la calidad de la entidad.

Recomendaciones

Se recomienda la implementación de políticas internas de satisfacción con un enfoque de calidad en cada proceso establecido. Y así fomentar una cultura de mejora continua, capacitando al personal constantemente y así se podrá brindar una atención aún más satisfactoria a los afiliados mejorando su experiencia y sus expectativas.

Es recomendable llevar a cabo una evaluación detallada del espacio disponible para la optimización del espacio, la contratación de personal adicional para aliviar la carga del trabajo es otra de las recomendaciones que permite al personal de farmacia enfocarse en brindar un servicio de calidad, dado a que la infraestructura es alquilada se debe buscar alianzas estratégicas con otras instituciones.

Para asegurar una adopción exitosa del sistema de gestión de calidad es recomendable capacitar a todo el personal de farmacia sobre conceptos, requisitos y principios, para que tengan el conocimiento necesario ya que esto ayudará aún mejor entendimiento del tema y así promover la participación de los empleados en la implementación y seguimiento del sistema por un largo lapso.

Se recomienda implementar un sistema de gestión de calidad ya que es fundamental que se cumplan las normativas y regulaciones vigentes, este sistema permite establecer políticas y procedimientos de controles adecuados y más aún si se basa en la Norma ISO 9001-2015, Se debe realizar una revisión del manual de los procesos existentes y así actualizarlo para mejores prácticas en la gestión de calidad, esto implicaría revisar procedimientos y documentos necesarios para asegurarse que el personal esté capacitado en los nuevos procesos y directrices.

Referencias

Acosta, M. M., & Jiménez, M. E. (2020). Modelo de gestión empresarial del Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCA IP)*, 5(5), 115–131. <https://doi.org/10.23857/FIPCAEC.V5I5.218>

Pacheco, Zamora, Collino. (2019). *Impacto de la implementación de un sistema documental en el aseguramiento de la calidad en un laboratorio de análisis clínicos de un hospital público*. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0325-29572019000400012&lang=es

Arguello, W. J. (2019). *Diseño e implementación del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 y el decreto 1072 del 2015 en la constructora archer* [Universidad de Santander Udes]. <https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/56af3625-10cd-44fc-a550-eb305851aae3/content>

Asamblea Nacional. (2011). *Constitución de la República del Ecuador*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Betlloch, R., García, C., & Ramírez, J. C. (2019). Implantación y desarrollo de un sistema integrado de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en un Servicio de Dermatología. *110*(2), 92–101. <https://doi.org/10.1016/J.AD.2018.08.003>

Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 31(1), 161–170. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>

ASENCIO. (2021). Propuesta para la implementación de un sistema de gestión de calidad en la farmacia del centro de salud tipo c “San Francisco de Tenguel” [Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec>

LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD, (2010).

http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_sistema.pdf

Molina, D., Villamrin, W., & Muñoz, W. (2019). El clima laboral y su relación con el rendimiento del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí – Ecuador. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, ISSN-e 1696-8352, N°. 10 (octubre), 2019, 10, 32. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8730540&info=resumen&idioma=ENG>

Díaz. (2017). *El primer libro: Guía para implementar un Sistema de Gestión de Calidad - Juan Pablo Diaz Moreno - Google Libros* (primera, Vol. 1).

Tessa. (2021). *Análisis del fenómeno de las necesidades de información del profesorado de biblioteconomía y documentación en España* [Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/72383/1/T43217.pdf>

García, J. P. (2020). Mejora e Innovación Continua introducción a la mejora continua. nota técnica Contenido. *RIUNET*. <https://riUNET.upv.es/bitstream/handle/10251/155896/intro%20a%20la%20mejora%20continua.pdf?sequence=1>

Gutiérrez, A., & Mendoza, P. (2019). Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2), 183–187. <https://doi.org/10.15381/ANALES.802.16413>

HERNÁNDEZ, J. A. (2019). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en la empresa lipogen S.A.S.* [Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/70164245-e315-4634-80ab-07b50dfb5c99/content>

ISO 9001:2015. (2020). *¿Qué es la gestión de la calidad y cómo nos ayuda?* <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>

Izquierdo, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>

Jara, O. (2020). Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias. *Centro de Estudios y Publicaciones Alforja*, 3–4. http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3845/1/Orientaciones_teorico-practicas_sistematizar_experiencias.pdf

TORO. (2021). *Relación entre expectativas y percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la facultad de ciencias de la salud de una universidad privada de lima metropolitana* [Universidad Peruana Cayetano Heredia]. <https://repositorio.upch.edu.pe>

MAHECHA, O., LÓPEZ, D., & SOCARRAS, C. A. (2020). Percepción del cliente y su satisfacción en el sector bancario del departamento de La Guajira, Colombia. *Revista ESPACIOS, Vol. 41 (N. 17)*, 12. <http://www.revistaespacios.com>

Malpartida, D., López, A., Salas, H. J. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 23–35. <https://doi.org/10.18004/UCSA/2409-8752/2022.009.03.023>

Quispe, K. del R., Vilca, G. L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 7(3), 1–16. <https://doi.org/10.33936/REHUSO.V7I3.5136>

Mariño, J., De, R., Segovia, A., Yépez, E., & Sánchez, J. (2022). *PLAN NACIONAL DE LA CALIDAD*.

Cruz, M. B., Zamora, P. A., Flores, M., Tapia, L. X., & Gavilánez, L. S. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital., *ISSN-e 2477-8818, Vol. 7, N°. Extra-4, 2021 (Ejemplar dedicado a: AGOSTO ESPECIAL)*, pág. 139, 7(4), 139. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4>

González, S., Vázquez Cid de León, C., & Maya Espinoza, I. (2020). *Mejora Continua en una empresa en México: estudio desde el ciclo Deming*. <https://www.redalyc.org/journal/290/29065286036/29065286036.pdf>

Monzón, S. (2023). Introducción a las necesidades básicas. *Revista Ocronos*, 5.

<https://revistamedica.com/necesidades-basicas-maslow/>

Morillo Rosero Amanda Yadira. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 para la farmacia del centro de especialidades sur occidental IESS*. [UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/16064/1/T-UCE-0008-CQU-009-P.pdf>

Urzola, A. M. (2020). Métodos inductivos, deductivo y teoría de la pedagogía crítica. *Revista Crítica Transdisciplinar*, 3(1), 36–42. www.petroglifosrevistacritica.org.ve

Coronel, Maxi. (2010). *Propuesta para la implementación de un proceso de mejora continua de la calidad del servicio de consulta externa en el Hospital Provincial General Docente Vicente Corral Moscoso* [Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1393/14/UPS-CT002234.pdf>

Rodilla, M. Á. (2018). *Teoría general de las normas*. <https://www.marcialpons.es/media/pdf/9788491235125.pdf>

ROJAS, M., JAIMES, L., & VALENCIA, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista ESPACIOS*, 39(06).

Romero, R. R. (2020). Relación entre niveles de engagement y niveles de intención de rotación en empleados de dos empresas privadas de Asunción. *Revista Científica de la UCSA*, 7(2), 3–25. <https://doi.org/10.18004/UCSA/2409-8752/2020.007.02.003>

Salas, L., García, M., & Murillo, G. (2017). Efecto de la cultura organizacional en el rendimiento de las PYMES de Cali. *Suma de Negocios*, 8(18), 88–95. <https://doi.org/10.1016/J.SUMNEG.2017.11.006>

Quintero, R., Gámez Toirac, Y., Laffita, D., González, I., Labori Ruiz, R., & Alberto Guevara Silveira, S. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Ecimed*. <https://orcid.org/0000-0001-5199-8729>

Silva, R., Calderón, F., Vera, P. E., & Pozo, L. R. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de ciencias sociales*, ISSN-e 1315-9518, Vol. 27, N°. Extra-3, 2021, págs. 193-203, 27(3), <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8081766&info=resumen&idioma=ENG>

Tapia, C., Mendoza, S., Prieto, S., & Rojas, E. (2019). *Fundamentos de auditoría.: Aplicación práctica de las Normas Internacionales.*

Tomás J. Fontalvo, Efraín J. De La Hoz. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Formación universitaria*, 11(1), 35–44. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062018000100035>

Westfalia, R. (2020). *Relación entre la rotación de personal y el clima laboral del personal operativo en una empresa Retail* [Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/10412>

Yovera Sandoval, S. N. (2019). *Tiempos de espera para la atención en la División Clínico Forense - Instituto de Medicina Legal* [Universidad César Vallejo]. Tiempos de espera, Tiempos efectivos de atención y Atención

Apéndice 1. Matriz de Consistencia.

Título	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Metodología
GESTIÓN DE CALIDAD EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES DEL IESS, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022	Formulación del problema ¿De qué manera un sistema de gestión de calidad basado en el ciclo PHVA, contribuirá al área de farmacia del IESS Centro de Especialidades, Cantón La Libertad, 2022?	Objetivo general Analizar el Sistema de Gestión de Calidad del IESS mediante el ciclo PHVA, para mejorar el área de farmacia del Centro de Especialidades, Cantón La Libertad, 2022.	Gestión de Calidad	Calidad del servicio	-Eficiencia -Rendimiento -Percepción -Tiempo promedio de espera	¿Cómo es la eficiencia por parte del personal de farmacia del IESS? ¿Sus inquietudes o dudas son despejadas al instante por el personal de farmacia del IESS? ¿Cómo es la calidad del servicio que ofrece el área de farmacia del IESS? ¿Cuánto tiempo suele esperar para recibir sus medicamentos en el área de farmacia del IESS?	TIPO DE INVESTIGACIÓN Descriptiva ENFOQUE: Mixto MÉTODO: Deductivo- Analítico POBLACIÓN: Área de farmacia en el Centro de Especialidades IESS La Libertad. MUESTRA: Afiliados y empleados INSTRUMENTOS: Guía de entrevista/Cuestionario Técnica Entrevista / Encuesta
	Sistematización del problema	Objetivos específicos		Satisfacción de los clientes	-Expectativas -Necesidades -Experiencia	¿Considera que el área de farmacia cumple con sus expectativas? ¿El personal de farmacia muestra interés por satisfacer sus necesidades? ¿Cómo ha sido su experiencia en el área de farmacia del IESS?	
	¿Cómo se encuentra la situación actual en el área de farmacia del IESS Centro de Especialidades La Libertad?	Diagnosticar la situación actual mediante la identificación de procesos existentes para mejorar el área de farmacia del IESS Centro de Especialidades La Libertad.		Normas	-Ciclo de Deming -Mejora continua -Norma ISO-9001-2015	¿Tiene algún conocimiento sobre las Normas ISO 9001-2015? ¿Cree que es necesario implementar una norma ISO en el IESS?	
	¿Cuáles son los factores que pueden afectar la gestión de calidad en el área de farmacia del IESS Centro de Especialidades La Libertad?	Identificar los factores que afectan la gestión de calidad mediante la recopilación de información para el área de farmacia del IESS Centro de Especialidades La Libertad.		Gestión	-Rotación del personal -Nivel de stock	¿Cómo es el desempeño del personal de farmacia al brindar atención al afiliado? ¿Recibe todos los medicamentos que le han sido recetados? ¿Cómo evaluaría el estado de los medicamentos recibidos?	
	¿La aplicación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 mejorará en el área de farmacia del Centro de Especialidades del IESS, cantón La Libertad?	Proponer un Sistema de Gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 enfocado en el ciclo PHVA para el área de farmacias del IESS Centro de Especialidades La Libertad.		Comunicación	-Participación de los empleados -Interacción con clientes -Tiempo de respuesta	¿Recibe información sobre los medicamentos por el personal de farmacia del IESS? ¿Cómo es el trato por parte del personal de farmacia del IESS? ¿Observa actitud empática por parte del encargado de farmacia del IESS? ¿Considera que el personal de farmacia lo atiende rápido? ¿Se siente satisfecho cuando es atendido en el área de farmacia del IESS?	

Apéndice 2. Formato de la Encuesta



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA
ELENA**
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA



Tema: Gestión de calidad en el área de farmacia del IESS Centro de Especialidades, cantón La Libertad, 2022

Objetivo: Recolectar información necesaria relacionadas al sistema de gestión de calidad del IESS mediante el ciclo PHVA, para el área de farmacia del Centro de Especialidades, cantón La Libertad, 2022

Instrucciones: Lea detenidamente el siguiente cuestionario y conteste de acuerdo con sus conocimientos las preguntas establecidas. La encuesta es totalmente anónima

- En caso de presentar alguna duda, consulte al encuestador
- Elija la respuesta que usted considere correcta
- Marcar con una x

Datos Demográficos:

Edad:

Edad	
18 - 27 años	
28 - 37 años	
38 - 47 años	
Más de 48 años	

Género:

Género	
Femenino	
Masculino	
Otro	

Preguntas para la encuesta

Herramientas de recolección de datos

1. ¿Cómo es la calidad del servicio que ofrece el área de farmacia del IESS?

Percepción	
Pésima	
Mala	
Regular	
Buena	
Excelente	

2. ¿Cómo es la eficiencia por parte del personal de farmacia del IESS?

Eficiencia	
Pésima	
Mala	
Regular	
Buena	
Excelente	

3. ¿Sus inquietudes o dudas son despejadas al instante por el personal de farmacia del IESS?

Rendimiento	
Nunca	
En ocasiones	
A veces	
Casi siempre	
Siempre	

4. ¿Cuánto tiempo suele esperar para recibir sus medicamentos en el área de farmacia del IESS?

Tiempo promedio de espera	
Meses	
Semanas	
Días	
Horas	
Minutos	

5. ¿Recibe todos los medicamentos que le han sido recetados?

Nivel de Stock	
Nunca	
En ocasiones	
A veces	
Casi siempre	
Siempre	

6. ¿Cómo evaluaría el estado de los medicamentos recibidos?

Stock	
Malo	
Regular	
Bueno	
Muy bueno	
Excelente	

7. ¿Considera que el personal de farmacia lo atiende rápido?

Tiempo de respuesta	
Nunca	
En ocasiones	
A veces	
Casi siempre	
Siempre	

8. ¿Considera que el área de farmacia cumple con sus expectativas?

Expectativas	
Nunca	
En ocasiones	
A veces	
Casi siempre	
Siempre	

9. ¿El personal de farmacia muestra interés por satisfacer sus necesidades?

Necesidades	
Nunca	
En ocasiones	
A veces	
Casi siempre	
Siempre	

10. ¿Cómo ha sido su experiencia en el área de farmacia del IESS?

Experiencia	
Mala	
Regular	
Buena	
Muy buena	
Excelente	

11. ¿Cómo es el desempeño del personal de farmacia al brindar atención al afiliado?

Rotación del personal	
Malo	
Regular	
Bueno	
Muy bueno	
Excelente	

12. ¿Recibe información sobre los medicamentos por el personal de farmacia del IESS?

Participación de los empleados	
Nunca	
En ocasiones	
A veces	
Casi siempre	
Siempre	

13. ¿Cómo es el trato por parte del personal de farmacia del IESS?

Interacción con clientes	
Malo	
Regular	
Bueno	
Muy bueno	
Excelente	

14. ¿Observa actitud empática por parte del encargado de farmacia del IESS?

Interacción con clientes	
Nunca	
En ocasiones	
A veces	
Casi siempre	
Siempre	

15. ¿Se siente satisfecho cuando es atendido en el área farmacia del IESS?

Interacción con clientes	
Nunca	
En ocasiones	
A veces	
Casi siempre	
Siempre	

Apéndice 3. Formato de la entrevista



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA
ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**



Entrevista al personal de farmacia

Gestión de calidad en el área de farmacia del IESS Centro de Especialidades, cantón La Libertad, 2022

Objetivo: Entrevistar al personal en el área de farmacia del IESS Centro de Especialidades, cantón La Libertad, con el fin de recolectar información de la respectiva investigación.

1. ¿El área de farmacia cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad?

2. ¿Tiene algún conocimiento sobre las Normas ISO 9001-2015?

3. ¿Cree que es necesario implementar una norma ISO en el IESS? ¿Y por qué?

4. ¿Qué controles de calidad se llevan a cabo para verificar la calidad de los insumos farmacéuticos?

5. ¿Cómo se mide la satisfacción de los afiliados en relación con los servicios e insumos de la farmacia?

6. ¿Considera que sería beneficioso capacitar al personal de farmacia para mejorar la calidad de atención que brindan?

7. ¿Cuentan con la infraestructura necesaria para el almacenamiento de medicamentos?

8. ¿Qué medidas se toman para garantizar la eficacia de los medicamentos?

9. ¿Cómo se manejan las quejas o reclamos de los afiliados en relación con los servicios o insumos proporcionados por farmacia?

10. ¿Qué acciones se implementan para garantizar que los afiliados reciban información precisa sobre los medicamentos?

11. ¿Qué estrategias se implementan para fomentar la comunicación con los afiliados?

12. ¿Qué iniciativas se han implementado para mejorar continuamente los procesos de gestión de calidad y satisfacer las necesidades de los afiliados de manera más efectiva?

Apéndice 4. Carta Aval



La Libertad, 5 de julio del 2023

Sres.

UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Por medio de la presente, yo Christian Alejandro Pazmiño Arguello, con cédula de ciudadanía Nro. 0921286449, en calidad de Director Administrativo Encargado del Centro de Especialidades La Libertad, informo a ustedes que se darán todas las facilidades para proporcionar toda la información del Centro de Especialidad La Libertad que sea de conocimiento público y no se encuentre restringida para la señorita Carmen Concepción Espinoza Vélez con cédula de ciudadanía Nro. 2450645615, pueda ejecutar el Trabajo de Integración Curricular con el tema: "Gestión de Calidad en el área de farmacia del Centro de Especialidades del IESS, cantón La Libertad, año 2022", brindando todas las facultades para el desarrollo del trabajo de integración curricular.

Atendiendo a su requerimiento, me suscribo de usted.

Atentamente,

Mgs. Christian Alejandro Pazmiño Arguello
Director Administrativo Encargado
Centro de Especialidades La Libertad

Apéndice 5. Solicitud para Validación



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

La Libertad, 30 de junio de 2023

Ing. Fausto Calderón P., MGT MSc.
Docente de la Carrera de Administración de Empresas

Reciba un cordial saludo.

Yo, **Carmen Concepción Espinoza Vélez** con C.I. **2450645615**, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, conocedor de su alta capacidad profesional, me permito solicitar a usted, su valiosa colaboración como experto en validación de los instrumentos de recolección de datos para su respectiva aplicación del área de competencia, importante para el desarrollo de la siguiente investigación: **“Gestión de calidad en el área de farmacia del Centro de Especialidades del IESS, cantón La Libertad, año 2022”**, trabajo presentado como requisito para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, bajo la tutoría académica del Ing. Divar Castro L., MGT. MSc. Adjunto la matriz tanto de consistencia y el formato de los instrumentos.

Agradeciendo de antemano su colaboración, me suscribo a usted.

Atentamente.

C.I. 245064561-5

UPSE, crece sin límites

Apéndice 6. Certificado de Validación de Instrumento



Facultad de Ciencias Administrativas Administración de Empresas

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: Gestión de Calidad en el área de farmacia del Centro de Especialidades del IESS, cantón La Libertad, año 2022, planteado por la estudiante, Carmen Concepción Espinoza Vélez, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuesta.
2. Entrevista.

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 30 junio de 2023

Ing. Ing. Fausto Calderón P., MGT, MSc.
Docente de la Carrera de Administración de Empresa

UPSE, crece sin límites

Apéndice 7. Ficha de informe de la Encuesta



Facultad de Ciencias Administrativas Administración de Empresas

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: Gestión de Calidad en el área de farmacia del Centro de Especialidades del IESS, cantón La Libertad, año 2022.

Autor del instrumento: Carmen Concepción Espinoza Vélez.

Nombre del instrumento: Encuesta

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					/
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					/
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					/
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					/
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					/
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					/
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					/
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					/
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					/

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante
Ing. Fausto Calderón p., MGT, MSc.

Apéndice 8. Ficha de informe de la Entrevista



Facultad de Ciencias Administrativas Administración de Empresas

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

4. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: Gestión de Calidad en el área de farmacia del Centro de Especialidades del IESS, cantón La Libertad, año 2022.

Autor del instrumento: Carmen Concepción Espinoza Vélez.

Nombre del instrumento: Entrevista.

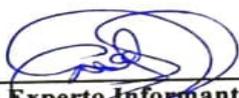
5. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
2. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					/
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					/
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					/
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					/
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					/
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					/
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					/
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					/
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					/

6. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- (/) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha:


 Firma del Experto Informante
 Ing. Fausto Calderón p., MGT, MSc.

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
 Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131
www.upse.edu.ec





UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TIC
PERÍODO ACADÉMICO 2023-1

Facultad:	Ciencias Administrativas					
Carrera:	Administración de Empresas					
Modalidad de Titulación:	Trabajo de Integración Curricular					
Docente tutor:	Ing. Divar Castro Loor.					
Estudiante:	Carmen Concepción Espinoza Vélez		Paralelo:	8-1		
FECHA	HORA		DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO	TIPO DE TUTORÍA	
	INICIO	FIN				
2/5/2023	15:30	16:00	Acercamiento con el tutor y conversación del tema del Trabajo de titulación.	Mejorar el tema de trabajo.	TITULACIÓN	
9/5/2023	9:30	10:30	Acercamiento con la especialista por el tema del Trabajo de titulación.	Se pudo establecer el tema de titulación		
10/5/2023	9:30	10:30	Oficio del tema de Trabajo de titulación.	Aceptación del tema por parte del tutor y especialista.		
11/5/2023	15:30	17:30	Introducción y planteamiento del problema	Revisión del contexto del tema tratado		
18/5/2023	15:30	17:30	Objetivo, idea a defender	Corrección de los objetivos planteados		
23/5/2023	15:30	17:30	Revisión de la Matriz de consistencia	Mejorar los indicadores de la matriz, para avanzar con los conceptos requeridos.		
25/5/2023	15:30	17:30	Revisión de las preguntas de la investigación	Corrección de las preguntas de la encuesta para los clientes		
13/6/2023	15:30	17:00	Revisión del Capítulo I	Mejoramiento de conceptos		
20/6/2023	15:30	17:30	Revisión del capítulo II	Mejoramiento de la metodología		
7/7/2023	10:00	12:00	Explicación de los análisis de las encuestas	Correcciones de los análisis		
18/7/2023	15:30	17:30	Revisión Final del trabajo	Correcciones del trabajo final		
OBSERVACIONES DEL DOCENTE:						

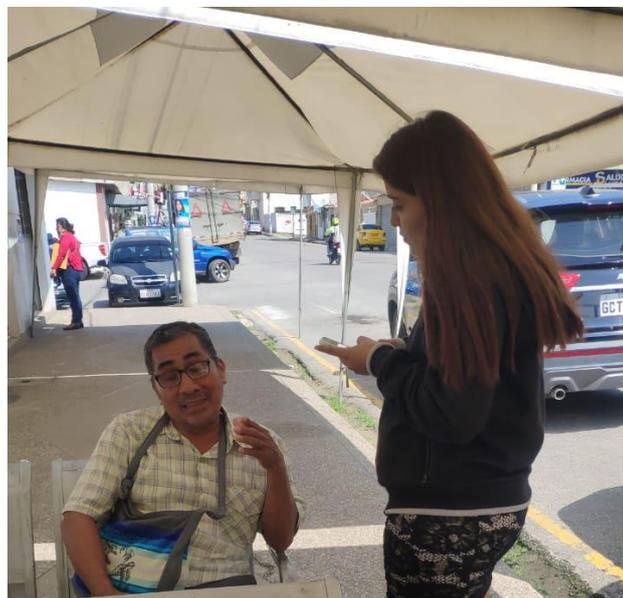
FIRMA DEL TUTOR

FIRMA DEL ESTUDIANTE

Apéndice 11. Entrevista



Apéndice 12. Encuestas



Apéndice 13. Certificado Antiplagio**Biblioteca General****Formato No. BIB-009****CERTIFICADO ANTIPLAGIO**

La Libertad, 20 de julio del 2023

031-TUTOR DSCL-2023

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado “Gestión de Calidad en el área de farmacia del Centro de Especialidades del IESS, cantón La Libertad, año 2022.”, elaborado por la estudiante Espinoza Vélez Carmen Concepción, egresada de la Carrera de administración de empresas, de la Facultad de ciencias administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de licenciada en administración de empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio, luego de haber cumplido con los requerimientos de valoración, el presente proyecto, se encuentra con 4% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente certificado.

Adjunto el reporte de análisis.

Atentamente,

Ing. Divar Castro Loo, Msc.

C.I.: 0914004486
DOCENTE TUTOR**Biblioteca General**

Reporte de análisis

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

TRABAJO DE TITULACIÓN CARMEN

4%
Similitudes< 1% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas
1% Idioma no reconocidoNombre del documento: TRABAJO DE TITULACIÓN
CARMEN.docx

ID del

documento: 5b7d78969d8a2dd91e994ad79d087781b4eebdf

Tamaño del documento original: 2,82 MB

Depositante: DIVAR SEBASTIAN CASTRO LOOR

Fecha de depósito: 19/7/2023

Tipo de carga: interface

fecha de fin de análisis: 19/7/2023

Número de palabras: 18.938

Número de caracteres: 126.016

Ubicación de las similitudes en el documento:

**Ing. Diva Castro Loor****Docente Titular TUTOR**

Apéndice 14. Cronograma

PERÍODO ACADÉMICO 2023-1																			
		2023							2023										
		BRIL		MAYO			JUNIO		JULI			AGOS							
		7-22	4-29	-6	-13	5-20	2-27	9MAY-3JUN	-10	2-17	9-24	6JUN-1JUL	-8	0-15	7-22	4-29	1JUL-5AG	-12	ECHA
o	Actividades planificadas																		
	Presentación de																		
	Designación de tutores y especialistas																		
	Aprobación de temas																		
	<i>Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular:</i>																		
	Introducción	■																	
	Capítulo I Marco Referencial		■	■	■														
	Capítulo II Metodología					■	■	■											
	Capítulo III Resultados y Discusión							■	■	■									
	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen										■								
	Certificado Antiplagio											■							
	Entrega de informe por parte de los tutores												■						
	Entrega de archivo digital del TIC a profesor guía													■					4 de julio
0	Entrega de oficios a los especialistas														■				
1	Revisión y calificación de los trabajos														■	■			
2	Informe de los especialistas (calificación en rúbrica)															■			Hasta 28 de julio
3	Entrega de archivo digital del Trabajo final a la profesora guía															■			
4	Sustentación de los Trabajos de Integración Curricular																■		y 3 de agosto
5	Aplicación recuperación y publicación de resultados																■		de agosto
6	Ingreso de calificaciones en SGA																■		
7	Creación de nómina de estudiantes aprobados y reprobados al final del PAO 2023-1																	■	
8	Entrega de Informe final del docente Guía al director																	■	0 de agosto