



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“DISEÑO DE UN MODELO ADMINISTRATIVO APLICADO
A LA BODEGA GENERAL DEL ÁREA DE SALUD N° 4,
DE LA PARROQUIA MANGLARALTO, DEL CANTÓN
SANTA ELENA, EN LA PROVINCIA DE SANTA
ELENA, AÑO 2013”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: HÉCTOR HERNÁN PINOARGOTE NEGRETE

TUTOR: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“DISEÑO DE UN MODELO ADMINISTRATIVO APLICADO
A LA BODEGA GENERAL DEL ÁREA DE SALUD N° 4,
DE LA PARROQUIA MANGLARALTO, DEL CANTÓN
SANTA ELENA, EN LA PROVINCIA DE SANTA
ELENA, AÑO 2013”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: HÉCTOR HERNÁN PINOARGOTE NEGRETE

TUTOR: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

La libertad, 28 de Octubre del 2013

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “**DISEÑO DE UN MODELO ADMINISTRATIVO APLICADO A LA BODEGA GENERAL DEL ÁREA DE SALUD 4 MANGLARALTO DE LA PARROQUIA MANGLARALTO, DEL CANTÓN SANTA ELENA, EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013**”, elaborado por el Sr. Héctor Hernán Pinoargote Negrete, egresado de la Carrera de Ingeniería en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la Apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....

Econ. Margarita Panchana Panchana

TUTORA

DEDICATORIA

El presente Trabajo de Titulación está dedicado al Dios Todo Poderoso quien es mi luz, mi fortaleza y quien guía mis pasos, brindándome sabiduría para orientar mi corazón, porque solo a través de Él, puedo lograr todo Su propósito en mí.

A mí Esposa amada mujer virtuosa quien me motiva a perseverar cada día, a mis hijos, Guillermo, Noelia y Santiago quienes son mi mayor inspiración a superarme como ejemplo en sus vidas de esfuerzo y amor.

A mis padres: Lina y Hernán, gracias por darme esa formación desde los inicios de mi vida, por darme su apoyo para seguir adelante y perseverar en inteligencia, como está escrito: Cuando la sabiduría entrare en tu corazón, y la ciencia fuere grata a tu alma, la discreción te guardará; te preservará la inteligencia. Proverbios 2:10-11

A mis suegros y a todas las personas, familiares y amigos quienes aportaron directa e indirectamente en este logro. Esta victoria en Dios que significa mucho para mí y para ustedes, es solo el principio de un largo camino por seguir, y que aun me falta por recorrer.

Héctor Pinoargote Negrete

AGRADECIMIENTO

A mi Padre Celestial, por su hijo Jesús, mi Señor; quien dio su vida por mí y por su Santo Espíritu; quien me ha cuidado y guardado del mal brindándome la dicha de graduarme.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, a los docentes que forman parte de esta Institución, gracias, por el conocimiento impartido que me ha permitido formarme como profesional.

A la Econ. Margarita Panchana Panchana, mi tutora de tesis, por su apoyo y dedicación. Muchísimas gracias por sus consejos y paciencia que fue muy valioso para mí en la culminación de este trabajo.

Al personal que forma parte del Área de salud 4 Manglaralto por toda la colaboración prestada, especialmente a los que dirigen la Institución.

Héctor Pinoargote Negrete

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MBA.
DIRECTOR DE ESCUELA
DE ADMINISTRACIÓN

Econ. Margarita Panchana Panchana
PROFESORA – TUTORA

Econ. Vladimir Soria Freire, MSc.
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR

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

**“DISEÑO DE UN MODELO ADMINISTRATIVO APLICADO A LA
BODEGA GENERAL DEL ÁREA DE SALUD 4 MANGLARALTO
DE LA PARROQUIA MANGLARALTO, DEL CANTÓN
SANTA ELENA, EN LA PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2013”**

Autor: Héctor Pinoargote Negrete

Tutor: Econ. Margarita Panchana Panchana

RESUMEN

Las Instituciones del Estado son las encargadas de brindar los servicios que la población necesita de manera ágil, humanitaria, segura y transparente, como dice la actual constitución: con calidad y calidez; términos que se han convertido en las bases del proyecto del buen vivir, pero todo esto se logra con un conocimiento pleno de cada una de las obligaciones y derechos, funciones y procedimientos que deben ejecutarse en una organización, y la forma de alcanzar esto es un modelo administrativo, donde se estructure de manera efectiva los recursos en función del talento humano, por lo tanto su contenido debe hacer referencia en la reestructuración administrativa para la ejecución del trabajo eficaz, eficiente y que creará la efectividad esperada en la institución. El presente proyecto se redacta con carácter de Tesis de Grado, para la obtención por parte de quien lo concede, el título de Ingeniero en Administración de Empresas, entregando la presente redacción de un “Diseño de un modelo administrativo aplicado a la bodega general del área de salud 4 de la Parroquia Manglaralto, del cantón Santa Elena, la provincia de Santa Elena, año 2013”. El trabajo consta de los lineamientos de la investigación y establece la incidencia de la administración de bodegas en la gestión institucional, mediante un análisis del cumplimiento de actividades de los servidores públicos involucrados en el proceso. En ellos se realizó el estudio referente al modelo de administración de la bodega del área de salud 4 Manglaralto, observando su incidencia dentro de los problemas descritos y obtenido como resultado de los lineamientos o indicadores considerados en las correspondientes unidades, y que permiten entregar un modelo innovador, basado en la experiencia captada en el desarrollo de la investigación y partiendo de la escuela administrativa clásica, que reproduce de manera controlada y mecanizada los errores en los sistemas administrativos de la gestión de bodega tradicional.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
TRIBUNAL DE GRADO	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	3
1 TEMA	3
2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
Formulación Del Problema	5
Evaluación Del Problema.....	5
Sistematización del Problema	6
3 OBJETIVOS	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos.....	7
4 JUSTIFICACIÓN	8
5 HIPÓTESIS.....	10
CAPÍTULO I.....	14

MARCO TEÓRICO.....	14
1.1 ANTECEDENTES.....	14
1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	15
1.2.1 Administración de Bodegas	15
1.2.2 Normativa.....	16
1.2.2.1 Capacitación.....	18
1.2.2.2 Aplicación	19
1.2.3 Saldo Contable	20
1.2.3.1 Ingresos de Bodega	21
1.2.3.2 Egresos de Bodega	22
1.2.4 Reporte de Bodega	23
1.2.4.1 Sistema de Control de Bodega.....	23
1.2.4.2 Canales de Información.....	24
1.2.5 Toma Física.....	26
1.2.5.1 Abastecimiento y Corte.....	26
1.2.5.2 Método de Verificación.....	28
1.2.6 Conciliaciones	31
1.2.6.1 Resultados y Acciones Correctivas.....	31
1.2.7 Gestión Institucional	33
1.2.7.1 Proceso Administrativo.....	34
1.2.8 Personal	36
1.2.8.1 Eficiencia y Eficacia	37
1.2.9 Valores Corporativos	38
1.2.9.1 Cultura Organizacional	39
1.2.9.2 Condiciones del Entorno	39

1.2.10 Usuarios	41
1.2.10.1 Política Institucional.....	41
1.2.10.2 Capacidad de Respuesta.....	42
1.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	42
CAPÍTULO II	44
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	44
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	44
2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	45
2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	46
2.3.1 Investigación Bibliográfica	46
2.3.2 Investigación de Campo.....	47
2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	48
2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	48
2.6 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	50
2.7 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	55
CAPÍTULO III.....	59
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	59
3.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN	59
3.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA	60
3.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	63
3.2.1 Procesamiento de la Información.....	63
3.2.1 Encuesta Aplicada al Personal de Salud	64
3.4.2 Encuesta Aplicada a los Usuarios del Servicio de Salud	85
3.4 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	94
3.4.1. Informe sobre la Comprobación de la Hipótesis.....	100

3.5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	101
CAPÍTULO 4.....	103
DISEÑO DE UN MODELO ADMINISTRATIVO APLICADO A LA BODEGA GENERAL DEL ÁREA DE SALUD 4 MANGLARALTO DE LA PARROQUIA MANGLARALTO, DEL CANTÓN SANTA ELENA, LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013	103
4.1 CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MODELO ADMINISTRATIVO	103
4.1.1 Portada	104
4.1.2 Caratula Del Modelo Administrativo.....	105
4.1.3 Filosofía Misión y Visión del Modelo	107
4.1.4 Objetivos del Modelo.....	108
4.1.4.1 Objetivo general:.....	108
4.1.4.2 Objetivos específicos:	108
4.1.5 Desarrollo del Modelo.....	109
4.1.5.1 La Organización y los Inventarios	109
4.1.5.2 Esquema Del Modelo.....	114
4.1.5.3 Plan de Acción	124
4.1.5.4 Conclusiones	125
4.1.5.5 Recomendaciones.....	126
BIBLIOGRAFÍA	127
PAGINAS WEB	130
ANEXOS	131
ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y MÉDICO	133

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°1 Administración.....	64
GRÁFICO N° 2 Conocer Resultado de Actividades	65
GRÁFICO N° 3 Lineamientos Definidos	66
GRÁFICO N° 4 Limitación de Recursos.....	67
GRÁFICO N° 5 Objetivo Institucional.....	68
GRÁFICO N° 6 Disciplina Administrativa	69
GRÁFICO N° 7 Ventajas Competitivas del Entorno.....	70
GRÁFICO N° 8 Orgánico Funcional.....	71
GRÁFICO N° 9 Perjuicio para el Usuario.....	72
GRÁFICO N° 10 Administración de Bodega.....	73
GRÁFICO N° 11 Conocimiento y Aplicación de Leyes	74
GRÁFICO N° 12 Recepción de Inventarios	75
GRÁFICO N° 13 Registro de Salida	76
GRÁFICO N° 14 Procedimiento para el Control	77
GRÁFICO N° 15 Herramientas para el Control de Inventario	78
GRÁFICO N° 16 Corte de Inventarios	79
GRÁFICO N° 17 Frecuencia de Cortes de Inventario.....	80
GRÁFICO N° 18 Métodos de Verificación.....	81
GRÁFICO N° 19 Comparaciones y Ajustes.....	82
GRÁFICO N° 20 Frecuencia de Ajustes	83
GRÁFICO N° 21 Modelo Administrativo.....	84
GRÁFICO N° 22 Atención al Usuario	85
GRÁFICO N° 23 Frecuencia de Uso del Servicio.....	86
GRÁFICO N° 24 Entrega de Medicamentos	87
GRÁFICO N° 25 Frecuencia de Recepción	88
GRÁFICO N° 26 Recepción Completa	89
GRÁFICO N° 27 Frecuencia de Recepción Completa.....	90
GRÁFICO N° 28 Mejora en Condiciones Físicas	91
GRÁFICO N° 29 Abastecimiento de Medicamentos	92
GRAFICO N° 30 Necesidad de Modelo Administrativo.....	93

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 Variable independiente	12
CUADRO N° 2 Variable dependiente	13
CUADRO N° 3 Población de Estudio	51
CUADRO N° 4 Determinación de la Muestra.....	53
CUADRO N° 5 Administración	64
CUADRO N° 6 Conocer Resultado de Actividades	65
CUADRO N° 7 Lineamientos Definidos.....	66
CUADRO N° 8 Limitación de Recursos	67
CUADRO N° 9 Objetivo Institucional	68
CUADRO N° 10 Disciplina Administrativa.....	69
CUADRO N° 11 Ventajas Competitivas del Entorno	70
CUADRO N° 12 Orgánico Funcional	71
CUADRO N° 13 Perjuicio para el Usuario	72
CUADRO N° 14 Administración de Bodega	73
CUADRO N° 15 Conocimiento y Aplicación de Leyes.....	74
CUADRO N° 16 Recepción de Inventarios.....	75
CUADRO N° 17 Registro de Salida	76
CUADRO N° 18 Procedimiento para el Control	77
CUADRO N° 19 Herramientas para el Control de Inventario.....	78
CUADRO N° 20 Corte de Inventarios.....	79
CUADRO N° 21 Frecuencia de Cortes de Inventario	80
CUADRO N° 22 Métodos de Verificación.....	81
CUADRO N° 23 Comparaciones y Ajustes	82
CUADRO N° 24 Frecuencia de Ajustes	83
CUADRO N° 25 Modelo Administrativo.....	84
CUADRO N° 26 Atención al Usuario	85
CUADRO N° 27 Frecuencia de Uso del Servicio	86
CUADRO N° 28 Entrega de Medicamentos.....	87
CUADRO N° 29 Frecuencia de Recepción	88
CUADRO N° 30 Recepción Completa.....	89

CUADRO N° 31 Frecuencia de Recepción Completa.....	90
CUADRO N° 32 Mejora en Condiciones Físicas	91
CUADRO N° 33 Abastecimiento de Medicamentos	92
CUADRO N° 34 Necesidad de Modelo Administrativo	93
CUADRO N° 35 Datos para Comprobar Hipótesis.....	96
CUADRO N° 36 Cuadro Tamaño Muestral	96
CUADRO N° 37 Significado de la Fórmula.....	97
CUADRO N° 38 Nueva Tabla con las Frecuencias Esperadas (nie).....	98
CUADRO N° 39 Significado de la Formula Chi Cuadrada.....	98
CUADRO N° 40 Significado de la Formula Grados de Libertad.....	100
CUADRO N° 41 Distribución de Sub – Centros de Salud	113
CUADRO N° 42 Proceso de Selección	118
CUADRO N° 43 Proceso de Programación y Adquisición.....	120
CUADRO N° 44 Proceso de Recepción y Almacenamiento.....	122
CUADRO N° 45 Proceso de Distribución Externa	123
CUADRO N° 46 Estructura del Plan de Acción.....	124

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1 Ficha de Observación	132
ANEXO N° 2 Encuesta.....	133
ANEXO N° 3 Encuesta a Usuarios.....	137
ANEXO N° 4 Glosario De Términos	139
ANEXO N° 5 Bases para la fundamentación legal.....	141

INTRODUCCIÓN

El Modelo Administrativo, se lo define como una estructura sistemática aplicada en un área específica a ser ejecutadas por los miembros de la Institución, conjunta o anexada al tipo de actividad desarrollada. Específicamente, el Modelo Administrativo, es el diseño de ejecución administrativa que se debe seguir para desarrollar una función específica siendo esta parte de la Organización. El propósito fundamental de este modelo es el de orientar a los miembros que forman parte de la organización, sobre los diferentes factores del proceso administrativo, guiando al trabajador en el cumplimiento de sus obligaciones, contribuyendo a la maximización de los recursos, físicos y humanos que permitirán la excelencia en la prestación de servicio.

El Área de salud 4 Manglaralto, sujeto al Ministerio de Salud Pública, apoyada por la Constitución Política de la República 2008 organismo gubernamental cuyos miembros que prestan sus servicios a la comunidad de la ruta del Spondylus, debiendo desempeñar sus funciones con responsabilidad y que su impacto sea la satisfacción de los usuarios o contribuyentes, por lo cual cada Servidor debe saber los procedimientos establecidos y las responsabilidades para brindar un excelente y eficiente servicio al público.

Aporta un modelo de relación administrativo - operativo, coherente y compartido en toda la organización, manifiesta la calidad de los servicios, grado de consideración y respeto a los usuarios internos y externos. La satisfacción en la atención (servicios) a la ciudadanía depende de un proceso encaminado a la obtención del bienestar total de los usuarios quienes conviven con necesidades de atención en la sociedad. Los Usuarios constituyen la razón de ser de una institución pública que tiene la facultad de exigir el pago de impuestos. Pero, actualmente las entidades no cumplen con las expectativas de los usuarios en su totalidad; el Estado debe mejorar la calidad del servicio que ofrecen.

Los Modelos Administrativos son Básicamente modelos que una organización va copiando, adaptando y generalizando a las necesidades de las estas, ya que generalmente son moldeables. Estos son incorporados a por medio de técnicas, procesos, modelos y sistemas administrativos. Los Servidores Públicos de la bodega del Área de salud 4 Manglaralto deben realizar sus actividades en función de lo que establece la Ley Orgánica del Servidor Público, con predisposición de ofrecer siempre un servicio de atención al público de calidad, oportuno y eficiente proyectando la imagen institucional del Ministerio de Salud Pública.

La presente investigación está estructurada en cuatro capítulos, acorde a lo presentado a continuación:

Capítulo I, busca introducir al lector con respecto al marco teórico donde se hace una breve descripción de las generalidades de la gestión administrativa, aspecto conceptual de gestión de bodegas, procedimiento de inventarios, entre otros temas.

Capítulo II, es definido por medio de la metodología en el cual se evalúan y explican las técnicas que se utilizaron a través de un lenguaje sencillo. La técnica que se aplicó fue la entrevista no estructurada. Además se identificó la población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo III, presenta el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos a través del procesamiento de datos.

Capítulo IV, se diseña el modelo administrativo para el área de salud 4 Manglaralto donde se esquematiza de manera sistemática el proceso administrativo adecuado para cubrir con las falencias encontradas en base a los datos obtenidos dando al trabajo de titulación una pertinencia y relevancia. Además se presenta un modelo elaborado por el autor de la investigación de acuerdo al uso de varias teorías analizadas.

MARCO CONTEXTUAL

1 TEMA

Incidencia de la administración de bodegas en la gestión institucional, mediante un análisis del cumplimiento de actividades de los servidores públicos involucrados en el proceso. Diseño de un modelo administrativo aplicado a la bodega general del Hospital Manglaralto de la Parroquia Manglaralto, del cantón Santa Elena, la provincia de Santa Elena, año 2013

2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la provincia de Santa Elena, Cantón Santa Elena, parroquia Manglaralto se encuentra ubicado el hospital básico Manglaralto, fundado hace 35 años, presentado muchos cambios en su estructura física, pero pequeños en su organización y método de trabajo. En el sector público el orgánico funcional que está predeterminado se constituye de manera vertical, es decir la toma de decisiones la realiza el director del área de salud como líder principal, siendo en la dirección del hospital donde se aprueban o rechazan las acciones que se plantean en los diferentes departamentos, dejando al personal de estos sin mayor emprendimiento, sumado a esto un flujo de comunicación ineficiente de parte de estos con la dirección. El personal que labora en el hospital mantiene un método tradicional de trabajo manteniendo todo como un proceso monótono, rígido a cambios, sin importar los errores que este represente, como por ejemplo respuesta a contingencias, variaciones en las normas, reglamentos y leyes, entre otros, los cuales no se consideran aunque se socialicen o no se brinda la importancia apropiada.

Siendo la organización descrita, una unidad de salud pública, el indicador de ganancia viene a estar representado por el nivel de satisfacción de los usuarios de la población, los cuales vienen a recibir un servicio de atención médica y

recepción de tratamiento, lo cual establece la constitución de la república y adicionalmente esta se manifiesta como de calidad y calidez, lastimosamente uno de los problemas más comunes que se presenta en la farmacia de esta unidad de salud, es el desabastecimiento de medicamentos e insumos médicos, problema que no solo está presente en el hospital sino también en las unidades operativas que esta dirige y controla. Entonces ¿Dónde se origina el problema? ¿Cuáles son las causas? Las respuestas a estas interrogantes están en un departamento, siendo este el responsable del aprovisionamiento y la distribución de medicamentos e insumos para el hospital y toda el área de salud. El departamento de bodega del área de salud 4 en el hospital de Manglaralto mantiene un proceso de gestión empírico, sin bases científicas, generando retrasos en las entregas e inconvenientes en la recepción administrativa, no existiendo indicadores de verificación ni métodos de recepción; con procedimientos parecidos se ejecuta la distribución y coordinación logística de las entregas.

La unidad de salud 4 del hospital de Manglaralto, dispone de un manual de gestión para el abastecimiento de medicamentos cuya revisión tiene como fecha el año 2009; posee lineamientos en indicadores de gestión limitados tales como verificación de lotes, registros sanitarios y fechas de caducidad en la recepción pero deja de lado acciones como supervisión de por lo menos dos envases primarios y secundarios, revisión de datos en la factura, y muchos otros aspectos importantes. La distribución queda sin mayor dirección que la de entregar oportunamente a la farmacia y a las unidades operativas satélite los medicamentos e insumos necesarios, mas no se considera el proceso que este debe seguir hasta la recepción del químico farmacéutico o el médico responsable de la unidad. Por tanto el flujo de gestión de la bodega del área en el hospital Manglaralto queda expuesto a vacíos en la recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos e insumos estratégicos; creando problemas en el personal del departamento al no tener una visión clara de su labor en el hospital, no hay capacidad de respuesta en este aspecto; y en el usuario por no recibir el tratamiento adecuado al finalizar la consulta con el médico.

Formulación Del Problema

¿De qué manera incide la administración de bodegas en la gestión institucional del Hospital Manglaralto del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, para el año 2013?

Evaluación Del Problema

Los aspectos generales de la evaluación del problema son:

Delimitado: está debidamente delimitado, considerando que se desarrolla en el área de salud 4 Manglaralto, ubicado en la provincia de Santa Elena, cantón Santa Elena, parroquia Manglaralto, con un promedio de usuarios de 110,787 para el año 2012 y se proyecta que para el año 2013, se atenderán alrededor de 137,390 personas, según el departamento de estadísticas de la institución, el cual aportó con información oportuna siempre.

Claro: Analizando y sintetizando los aspectos relevantes de la investigación a fin de encaminarse al objetivo propuesto para la solución del problema planteado, redactado de manera impersonal a fin de que sea comprendida por cualquier público o lector.

Evidente: se presenta la necesidad de establecer parámetros y lineamientos que permitieron el desarrollo eficaz y eficiente de la gestión de bodega en el área de salud.

Concreto: estableciendo un objetivo de estudio claro y específico, se formó un proceso de investigación acorde a las necesidades reales del área de salud, y más que nada permitiendo que el informe, sea comprendido y asimilado en su totalidad por sus beneficiarios.

Relevante: porque constituye una herramienta oportuna en el proceso de recepción, almacenamiento, distribución y entrega de medicamentos e insumos al área de salud, con la visión de que sea también útil a otros hospitales y centros de salud.

Original: los problemas que se presentan en el equipo de bodega del hospital Manglaralto, muestra lo importante que es enfocar el problema, como una herramienta que permita su solución, estableciendo una adecuada delegación de funciones, con lineamientos establecidos, a fin de que conozcan sus responsabilidades, en un proceso donde todos aportaron ideas, permitiendo una retroalimentación constante y dinámica, descartando el viejo modelo de asignación de cargos sin derecho a mejorar o innovar, siendo esto lo que comúnmente se establece.

Factible: es factible porque cuenta con el respaldo del área de salud 4 Manglaralto, en lo que respecta a información y documentación necesaria, así como también la apertura de participación en el desarrollo real del proceso de compras públicas en el segundo cuatrimestre del año, gracias a la colaboración que todo el equipo de trabajo mostró durante el desarrollo de todo este trabajo de investigación motivado por un sueño de cambio.

Sistematización del Problema

¿De qué manera influye el limitado conocimiento de administración de bodegas?

¿Cuál es el efecto de la no coordinación de las actividades en el departamento de bodega?

¿Cómo se logra una eficiente gestión institucional?

¿Cuál es el efecto de una eficiente gestión institucional?

¿De qué manera influye el diseño de un modelo administrativo en la gestión de bodega del área de salud 4 Manglaralto?

3 OBJETIVOS

Los objetivos planteados para esta investigación son:

Objetivo General

Evaluar la incidencia de la administración de bodegas en la gestión institucional, mediante un análisis del cumplimiento de actividades de los servidores públicos involucrados en el proceso y el diseño de un modelo administrativo aplicado a la bodega general del Hospital Manglaralto de la Parroquia Manglaralto, del cantón Santa Elena, en la provincia de Santa Elena, año 2013

Objetivos Específicos

1. Estudiar la influencia del conocimiento sobre administración de bodegas en la gestión institucional, mediante el análisis de concepciones teóricas de diferentes autores.
2. Determinar el efecto de la no coordinación de las actividades en el departamento de bodega, a través de la aplicación de encuestas.
3. Caracterizar la eficiente gestión institucional, mediante investigaciones bibliográficas.
4. Estudiar los efectos de una eficiente gestión institucional, a través de investigaciones bibliográficas.
5. Determinar la influencia del diseño de un modelo administrativo en la gestión de bodega del área de salud 4 Manglaralto, mediante la aplicación de técnicas de recopilación de información.

4 JUSTIFICACIÓN

Justificación Teórica

La investigación se desarrolla considerando en primera instancia una revisión bibliográfica exhaustiva, además del desarrollo de la encuesta y la entrevista que serán instrumentos importantes de recopilación de datos reales en el área de aplicación para problema de investigación, considerando su indagación en temas con mayor profundidad e inherentes a responder las preguntas que plantea Carlos Méndez (2006) ¿Usted quiere ampliar un modelo? ¿Usted quiere contrastar la forma como un modelo teórico se presenta en una realidad?, la cuales en efecto tienen relación directa con el planteamiento del problema de la investigación, el cual muestra la necesidad de ampliar el modelo de administración para la gestión de la bodega conforme a los instrumentos mencionados, y adecuado a las necesidades del área de salud.

Esta información desarrollada en base a teorías que obedecen sistemáticamente a la ejecución de la investigación de campo recogiendo datos históricos y describiéndolos de tal manera que permitió un análisis en el desarrollo del estudio con aras al cumplimiento de los objetivos planteados, y apoyado en teorías de la administración científica y del desarrollo organizacional con enfoques de racionalización del trabajo en el nivel operacional y del cambio organizacional planeado en la administración de la bodega del área de salud 4 Manglaralto.

Justificación Metodológica

El trabajo de investigación para el desarrollo del proceso de gestión de bodega del centro de salud 4 de la parroquia Manglaralto consideró el uso de diferentes instrumentos que permitieron obtener información válida y confiable.

Mediante la modalidad de proyecto factible se dio un horizonte a la investigación, enmarcado a la exploración de campo con la estructuración y el uso de los instrumentos aprobados, y el cual dio respuesta a la pregunta ¿El resultado de la investigación es un instrumento que podrá ser utilizado en otras investigaciones?, y cuya respuesta debe considerarse como un modelo cualitativo y cuantitativo para la administración de la bodega del área de salud 4 Manglaralto mediante la aplicación de instrumentos metodológicos, como fueron cuestionarios, fichas de entrevistas y observación, los que podrán ser utilizado en otras investigaciones.

Justificación Práctica

En la actualidad el área de salud en estudio presenta una serie de dificultades en la administración del departamento de bodega, descartando la importancia del trabajo en equipo para la ejecución del mismo, el escaso conocimiento de la normativa en general y del dinamismo en el desarrollo de actividades debido a la carencia de una gestión administrativa.

Dejando como consecuencia la interrupción o retraso al acceso de la medicina e insumos para la comunidad, es por este motivo que se buscó dar una solución aplicada a sus funciones, para que se optimice el tiempo y las actividades; y mediante la investigación darle una aplicación concreta mostrando así los resultados esperados.

La presente investigación permite la mejora de los sistemas y procedimientos que presenta la administración de la bodega en el lugar en donde se desarrolló el proyecto, por medio de la aplicación de la normativa en cada uno de los procesos alineados en un modelo que detalla las funciones a realizarse en cada etapa administrativa.

El problema es de índole administrativo, pues la normativa es clara en sus reglamentos, pero la logística dinámica que demanda el proceso es lo que está

fallando, la presente investigación contribuye a la solución de inconvenientes severos en la gestión de bodega del área de salud. La cual tiene gran inherencia en las dificultades generales existentes, por tanto se desarrolla un modelo útil para el desempeño administrativo de la bodega con el fin de alcanzar los mejores niveles de administración institucional.

Por tanto el propósito de este trabajo es analizar profundamente el funcionamiento de la bodega general del área de salud 4 Manglaralto para mejorar tanto los procesos críticos como también su operatividad; siendo estos los principales problemas que aquejan el funcionamiento de la bodega abarcando aspectos importantes como: tiempos largos para preparar los pedidos, desorganización, falta de espacio de almacenamiento, corredores angostos y obstruidos, falta de codificación para la ubicación de productos, despachadores con problemas de salud y acumulación de mercadería de muy baja rotación y obsoleta.

Para mejorar los procesos operativos se analizó la bodega y sus procesos empleando la selección de procesos mediante métodos de ponderación y la teoría para la administración y distribución de bodegas. Del análisis y las actividades realizadas para el mejoramiento, se obtuvo: mayor agilidad, seguridad, rapidez y eficiencia en la operación de la bodega, con esto el flujo administrativo del área de salud.

5 HIPÓTESIS

Considerando la hipótesis como una de las partes más importantes del proceso del análisis y estudio científico desarrollado en esta investigación ya que a través de ésta la teoría empieza a tomar forma, la hipótesis permite al investigador en esta instancia dar inicio al proceso de pensamiento mediante el cual se obtiene una verdad comprobada. Previo al desarrollo de ésta, se considera el siguiente concepto entendiéndose hipótesis como la propuesta de justificación ante

determinado fenómeno, elemento o proceso que tome lugar en cualquier ámbito de la existencia.

Éste proyecto de investigación es un herramienta hipotética de proyección, donde se diseña el problema de investigación, los objetivos y se plantea la hipótesis a demostrarse. Un proyecto de investigación nace de las costumbres individuales, la práctica profesional y de proposiciones, hallazgos y otras investigaciones de base bibliográfica, de diálogos con involucrados y expertos en el tema o relacionados con el mismo, de la observación en el campo de acción y del diario ejecutar.

La hipótesis para este proyecto es:

La incidencia de la **administración de bodegas** optimizará la **gestión institucional** del Hospital Manglaralto, Parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2013

Identificación de las variables:

Variable Independiente: Administración de Bodegas

Variable Dependiente: Gestión Institucional.

Con estas variables se determinaron las bases de la investigación, estos fueron descompuestos en dimensiones e indicadores, con el único propósito de obtener las preguntas que sirvieron como base para el estudio, partiendo así el modelo metodológico con sus respectivas herramientas e instrumentos a utilizar para ejecutar toda la labor de investigación.

A continuación se presenta el esquema estructurado de la operacionalización de las variables anteriormente presentadas:

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

CUADRO N° 1 Variable independiente

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMES	INSTRUMENTOS
V.I. Administración de bodegas	Proceso integrado a la función logística basado en normas y procedimientos establecidos, en donde los registros de inventario generan información contable de acuerdo a la gestión desempeñada, y están sujetos a tomas físicas conforme a las necesidades de la organización, siendo sensible a conciliaciones en caso de ser necesario para mantener una concordancia entre registros y existencias; siendo esto de vital importancia en la toma de decisiones.	Normativa	Capacitación	¿Conoce Usted las normas y reglamentos inherentes a la Administración de bodega y manejo de recursos del estado?	Encuestas Entrevistas Observación Revisión bibliográfica Consulta a expertos
			Aplicación	¿Cuál es el nivel de aplicación de las leyes y reglamentos relacionados con la Administración de bodega y manejo de recursos del estado?	
		saldo contable	Ingresos de bodega	¿Quién o quienes reciben los diferentes medicamentos insumos y suministros para su posterior registro?	
			Egresos de bodega	¿Quién y cómo se realiza el registro de la salida de inventarios?	
		reporte de bodega	Sistema de control de bodega	¿Qué procedimiento se utiliza para el control de los movimientos de inventario?	
			Canales de información	¿Se cuenta con los equipos y herramientas necesarias?	
		toma física	Abastecimiento y corte	¿Qué periodicidad tienen los cortes de inventarios?	
			Método de verificación	¿Qué métodos de verificación de existencias se utiliza en la organización y porque?	
		conciliaciones	Comparación de resultados	¿en caso de existir diferencias ¿Cómo se efectúan las comparaciones y ajustes para reflejar una información exacta?	
			Acciones correctivas	¿Qué acciones correctivas se efectuarían en caso de variación en los inventarios?	

Fuente: Operacionalización

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

CUADRO N° 2 Variable dependiente

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
V.D. Gestión Institucional	Es la administración eficaz y eficiente de las acciones ejecutadas por el personal de una organización, alineada a valores corporativos que permitan ofrecer un producto de excelencia a los clientes consumidores del bien o servicio que ésta ofrece.	Administración	Proceso administrativo	¿Está usted de acuerdo que es necesario planificar, organizar, dirigir y controlar la administración del hospital? Son aplicados los lineamientos definidos en cada uno de los aspectos tocantes al proceso administrativo?	Revisión y Análisis bibliográfico Encuestas Entrevistas Observación Revisión bibliográfica
			Resultados	¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre los resultados de las actividades planificadas y ejecutadas? Cuál es el método de medición de resultados en la gestión administrativa?	
		Personal	Eficiencia	¿Cuál es el grado de influencia de la limitación de recursos en el desarrollo del trabajo?	
			Eficacia	¿Conoce usted si el desempeño de funciones y tareas del personal se orienta al alcance del objetivo institucional?	
		Valores corporativos	Cultura organizacional	¿existe disciplina administrativa en el desarrollo de las actividades de las distintas áreas del hospital?	
			Condiciones del entorno	¿En entorno donde se encuentra la institución brinda ventajas competitivas frente a las necesidades del hospital?	
		usuarios	Política institucional	¿se cuenta con un orgánico funcional que delimite las políticas de desempeño de cada trabajador en beneficio de los usuarios?	
			Capacidad de respuesta	¿se conoce el perjuicio para el usuario del hospital al no realizar las tareas que cada persona desempeña en su área de trabajo?	

Fuente: Operacionalización

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES

El área de salud N° 4 hospital Manglaralto, es una entidad estatal que tiene como misión el garantizar el derecho a la salud de la comunidad local, por medio de la promoción y protección de la salud general, alimentaria, ambiental y del acceso permanente e ininterrumpido a los servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficacia. La normativa para el control y manejo de medicamentos e insumos estratégicos, establece parámetros en la recepción, distribución y entrega de los productos, mas no establece un procedimiento dinámico administrativo, ni un tipo de interacción en la ejecución de las funciones; que permita la aplicación de esta normativa, razón por la cual al aplicarse se cometen muchos errores.

Un manual de gestión de medicamentos define las tareas a realizarse y las protecciones que se deberán considerar como normas de seguridad, pero carece de planificación, organización, dirección y control de los involucrados; los bienes y la gestión institucional.

舵

Siendo estos aspectos la base donde se enmarcará la investigación planteada, En el sector público el orgánico funcional que está predeterminado se constituye de manera vertical, es decir la toma de decisiones viene de los altos mandos dejando a los involucrados sin mayor emprendimiento, sumado a esto un flujo de comunicación ineficiente que aún se mantiene. Por tanto la incidencia del modelo de gestión aplicado en la administración de bodega es lo que permitirá comprobar el presente proyecto.

1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.2.1 Administración de Bodegas

La administración es definida como el proceso ordenado de planificar, organizar, dirigir y controlar una institución o empresa a fin de que se logren los objetivos institucionales establecidos para la ejecución de sus recursos, por medio de las actividades planteadas. Partiendo de este pequeño concepto el proceso administrativo está establecido en cada operación de la empresa, y no es diferente en la administración de bodegas, en este aspecto debemos primero saber que es una bodega y cuál es su actividad.

Según FRANKLIN F, etimológicamente la palabra bodega viene de la voz antigua almacacén, proveniente del árabe al-makhzen que significa tesoro, es decir el tesoro o el factor que produce riqueza se encuentra en las bodegas de la empresa Pág. N° 72, es por esta razón que es necesario que exista un proceso administrativo en las bodegas a fin de darle un adecuado tratamiento, y control del tesoro de la empresa, lo que va a generar ingresos y crecimiento, dando importantes aportes al desarrollo de una localidad, una región, un país.

Es decir el desarrollo de un país depende de la evolución de sus empresas, organizaciones que aprenden a administrar sus tesoros a efecto que estos lleguen al consumidor final, al cliente, quien es el que necesita que su necesidad sea suplida por el producto o bien ofertado y entregado en óptimas condiciones en el tiempo solicitado.

La administración de bodegas, es parte fundamental en la administración moderna, llamada a prever, planificar, organizar, integrar, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar todo lo referente a los movimientos de inventarios de la empresa, desde y hacia los destinos de consumo o venta, cumpliendo puntualmente con las políticas, procedimientos, normas y reglas establecidas por

la organización. Las instituciones del sector público de una nación, tienen como único y principal objetivo brindar un beneficio a la sociedad de un país, este es su utilidad, su ganancia es la satisfacción de estos usuarios quienes requieren estos servicios y muestran una conformidad con su uso.

Al mezclar los principios anteriores se obtiene que, la administración de bodega en las instituciones del sector público; es la encargada de establecer todo un proceso de gestión desde la previsión hasta el control de los inventarios, así como la distribución desde y hacia los puntos de atención al usuario, quienes requieren estos productos y servicios para suplir una necesidad específica. Es por esto que el punto tocante de la administración de la gestión de bodega es de vital importancia y cuidado en la mayor parte de las instituciones del sector público a fin de planificar organizar dirigir y controlar los bienes y existencias que pertenecen a la población del país quien es el usuario final.

1.2.2 Normativa

La normativa como su expresión lo determina proviene del término norma, y se puede definir como la norma jurídica de carácter general dictada por la administración pública y basado en la Ley, contando con la aprobación del Poder Ejecutivo, aunque el sistema jurídico actual reconoce la autoridad reglamentaria a otros órganos del Estado. Por lo tanto, de acuerdo con la conceptualización jurídica, es una de las fuentes del derecho constitucional, establecido como parte del ordenamiento jurídico.

Se precisa la titularidad reglamentaria en la Constitución política del estado, de donde se segmentan las leyes para cada una de las carteras estatales, las cuales deberán mantener una colección ordenada de reglas o preceptos detallados en un escrito el cual se conoce como reglamento. La normativa es la consecuencia de las competencias propias que el ordenamiento jurídico concede a la administración, mientras que las disposiciones del poder ejecutivo con fuerza de Ley tienen un

carácter original y constituyen una verdadera sustitución del poder legislativo ordinario.

El ministerio de salud pública del Ecuador tiene como misión implementar un Sistema Único de Gestión de Medicamentos y Dispositivos Médicos a nivel nacional, que permita garantizar una oportuna disponibilidad de medicamentos esenciales, poniendo en práctica el criterio de uso racional. En la administración de inventarios de esta cartera de estado se determinan normativas que deben ser consideradas en toda gestión referente a adquisición y recepción de medicamentos e insumos en la red de hospitales y áreas de salud a nivel nacional. Entre las cuales se presentan:

1. Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos
2. Instructivo para autorizar la adquisición de medicamentos que no constan en el cuadro nacional de medicamentos básicos
3. Decreto presidencial para expedir las siguientes reformas al Reglamento de Aplicación de la Ley de Producción, Importación, Comercialización y Expendio de Medicamentos Genéricos de Uso Humano
4. Reglamento para la Gestión del Suministro de Medicamentos y control administrativo financiero.
5. Manual de Procesos para la Gestión del Suministro de Medicamentos
6. Guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos en el MSP

Esta última forma parte directa de la correcta administración de bodegas en lo que respecta a directrices y soporte en la toma de decisiones, pero considerando la

tenencia de los recursos necesarios para su desarrollo, el cual es muy limitado en cualquier unidad de salud.

1.2.2.1 Capacitación

Para tener un concepto claro sobre la capacitación, es necesario realizar una diferenciación entre el entrenamiento y el adiestramiento. El entrenamiento se define como la preparación que se sigue para desempeñar una función determinada, mientras que el adiestramiento es el proceso mediante el cual se estimula al trabajador a incrementar sus conocimientos, destreza y habilidad, más en contexto, podemos decir que la capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad delegada notándose claramente que el concepto de capacitación es mucho más completo.

En la actualidad la capacitación representa para las empresas e instituciones del sector privado y público uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de su personal en cada una de las funciones laborales que deben desempeñar, se debe considerar que la capacitación no es el único camino por medio del cual se garantiza el correcto cumplimiento de tareas y actividades, si se manifiesta como un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona.

Tomando en cuenta esta definición referimos a la capacitación como la búsqueda de promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización; así como también propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales, con la finalidad de que los centros de desarrollo laboral identifiquen y apliquen los aspectos mínimos necesarios que deben ser tomados en cuenta para el emprendimiento de un proceso de capacitación organizado, que involucre como

actividad natural del mismo el dar cumplimiento a las disposiciones legales que se establecen en las diferentes reglas y normas.

Las instituciones del sector público deben mantener un proceso de capacitación permanente, en lo que respecta al sector salud, la administración de bodega debe establecer actividades de capacitación constante al personal que labora en el manejo de inventarios, y en caso de ser un nuevo elemento este debe tener un periodo de inducción tal como lo establece la Guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos en el MSP (2009) en su noveno punto expresa:

El personal que labora en bodega debe contar con el entrenamiento óptimo y suficiente para ejecutar sus labores diarias. Para el efecto es necesario desarrollar algunas actividades:

Inducción: El personal nuevo que ingresa a laborar en bodega debe recibir una inducción previa familiarizándolo con los equipos y herramientas así como en las técnicas y procedimientos aplicados en la bodega que son necesarios para ejecutar sus funciones, antes de encomendar responsabilidades específicas.

Capacitación: El responsable de bodega debe elaborar un cronograma de capacitación anual, que puede ser desarrollado y organizado en las mismas instalaciones de bodega o en una institución externa. Pág. N° 37

Por tanto la capacitación es tomada en cuenta dentro de la administración de la bodega y la aplicación sería el eje de su evolución, refiriendo esto al constante cambio que existe en diferentes aspectos que involucran esta gestión, y el personal que la realiza.

1.2.2.2 Aplicación

En el periodo de capacitación se entregan las herramientas teóricas pero es de conocer que no todos los conocimientos y habilidades se llevan a la práctica, identificamos bien las necesidades de formación y diseñamos buenos programas pero el personal (funcionarios) no se compromete suficientemente con la institución. Colunga C. (2010) expresa

“En español, la palabra modelo indica el objeto que se reproduce mediante la imitación, representación en pequeña escala, persona o cosa digna de ser imitada, tipo industrial protegido por una patente, organización u ordenamiento de elementos, persona que posa para los pintores, los escultores y los fotógrafos, persona que sirve para exhibir algo, perfecto en su género, muestra, pauta, medida, regla, dechado, ejemplar, ejemplo, arquetipo, prototipo, tipo, paradigma, módulo.” Pág. N° 9

Por tanto el modelo debe ser algo que se va a seguir utilizando periódicamente, con base a la investigación, y previo adiestramiento del personal involucrado en esto, se ejecutan planes de formación que afectan a funcionarios en sus roles directamente y con objetivos de aprovechamiento precisos pero “la realidad en el puesto de trabajo” impide la puesta en práctica de lo aprendido, los responsables en las áreas de desempeño aprendieron bien los contenidos de los cursos, se proponen llevarlos a la práctica, pero con el tiempo se desvanecen, llevando a los capacitadores y los directores y gerentes a formularse estas preguntas: ¿Se está aprovechando eficazmente la formación? ¿Se obtiene de la formación el máximo rendimiento? ¿El presupuesto invertido en formación produce el retorno máximo posible en servicio o producción? a las cuales ha de contestarse rotundamente, no.

El verificar si la formación mostrada es aplicada en el correcto desarrollo de las actividades de una bodega es tarea del jefe de tal departamento tomando en cuenta el nuevo papel del desarrollo de su personal, en la gestión de la transferencia de la formación, es decir lo teórico llevado a la práctica, el verdadero desafío de la formación es conseguir que los conocimientos se lleven al puesto de trabajo y a los resultados. La función de formación no empieza en el curso y termina en saber, sino que en un corto plazo se observen cambios en sentido positivo en los funcionarios capacitados.

1.2.3 Saldo Contable

El saldo contable es el resultado en la gestión financiera que permite obtener la situación de la empresa descrita en libros o registros, la administración de

inventarios es una tarea que debe ser controlada por dos filtros fundamentales los cuales son el analista de bodega y el analista financiero, quienes por medio de un sistema de comunicación e información adecuado monitorean los movimientos de inventario (entradas y salidas de bienes), a fin de conocer la disponibilidad de existencias, resultados que influyen en la capacidad operativa de la organización.

Las existencias de los inventarios son parte importante de un sistema de contabilidad, porque la salida del inventario es el corazón operativo de la institución. El inventario es, por lo general, el activo mayor en sus balances generales, y los gastos por inventarios, llamados costo de bienes y existencias, son usualmente el mayor capital de inversión en el estado de resultados de las entidades estatales.

1.2.3.1 Ingresos de Bodega

El funcionario responsable de la bodega ingresa los datos de la recepción efectuada al sistema de información utilizado en la bodega (software, hoja electrónicas y/o Kardex), y a la tarjeta de Kardex, posteriormente se debe emitir la respectiva Nota de Ingreso a Bodega, en la cual debe constar la firma del responsable de bodega, dichas Notas de Ingreso debe distribuirse de la siguiente forma: El original y una copia para el departamento financiero, adjuntando factura para trámite de pago. La otra copia para formalizar el ingreso al inventario general y archivo de bodega.

Además en bodegas cuyo sistema de información sea manual, conviene llevar el Formato de Registro de control de vencimiento por años, que permite visualizar los medicamentos que vencerán en un mes y año determinado con su respectivo número de lote, sin tener que revisar todo el kárdex.

El responsable de bodega debe trasladar los medicamentos que se encuentran en la zona de recepción, a la zona de cuarentena o de almacenamiento, según el caso,

para ello debe tomar en cuenta el volumen, cantidad, tipo de medicamento y condiciones particulares de almacenamiento que requiera cada uno de ellos.

Los productos que son ingresados son los que han generado una salida de fondos de inversión al presupuesto de la institución, por tanto el departamento financiero debe tener constancia de que estos hayan ingresado a las bodegas de la institución sin ninguna novedad y en su totalidad, esto ayuda a que exista un mayor control de los bienes que ingresan a los datos contables de la entidad y a los registros físicos de la misma.

1.2.3.2 Egresos de Bodega

Lee J. & Larry P. (2009) Manifiesta “los administradores siempre buscan, de manera activa, formas de reducir inventarios que sean efectivas en términos de costos.” Pág. N° 549 Toda salida de medicamentos de la bodega debe sustentarse con un documento de salida respectivo y debidamente autorizado, además los vehículos utilizados para transportar los medicamentos deben ofrecer la seguridad necesaria para conservar la integridad de los mismos hasta su recepción en el destino final.

Los medicamentos deben ser despachados empleando el sistema FEFO, por ningún motivo se despacha medicamentos vencidos o deteriorados. Los egresos de Bodega son generados en base a una orden de pedido, al escoger la misma se genera automáticamente los Ítems del pedido, en donde se registra la cantidad de Ítems entregados, es importante escoger correctamente el funcionario para que se puedan filtrar las órdenes de pedido correspondientes a dicho empleado, además solo se recuperaran los Ítems de la bodega seleccionada y que además existan en la misma.

Los egresos incluyen los gastos y las inversiones. El gasto es aquella partida contable que aumenta las pérdidas o disminuye el beneficio, y siempre supone un

desembolso financiero, ya sea movimiento de caja o bancario. El pago de un servicio (por ejemplo, de conexión a Internet) y el arrendamiento de un local comercial son algunos de los gastos habituales que forman parte de los egresos de las entidades.

Las inversiones y los costos, por su parte, también suponen el egreso de dinero; sin embargo, se trata de desembolsos que se concretan con la esperanza de que se traduzcan, en un futuro no muy lejano, en niveles de satisfacción y cumplimientos de metas y objetivos. Al comprar un bien, una institución realiza un gasto (el dinero egresa de su presupuesto) pero, al dar valor de uso a este bien, se convierte en un producto generador de valor. La lógica del sistema financiero estatal implica que estos egresos deben cubrir la demanda de los servicios que se ofertan.

1.2.4 Reporte de Bodega

El reporte de bodega además de ser un documento habilitante para la toma de decisiones, es un informe que debe ser elaborado periódicamente a fin de monitorear la gestión de bodega, aquí se obtiene el instrumento para realizar verificaciones que a su vez calificaran el trabajo en equipo y el sistema de control aplicado a cada uno de los segmentos o grupos de existencias tales como: medicamentos insumos médicos odontológicos, suministros de aseo, suministros de lavandería, entre otros.

1.2.4.1 Sistema de Control de Bodega

Un sistema de control para el monitoreo de los inventarios es como un unidad que recibe unas acciones externas o variables de entrada, y cuya respuesta a estas acciones externas son las denominadas variables de salida. Las acciones externas al sistema se logran dividir en dos grupos, variables de control, que se pueden operar, y movimientos sobre los que no es posible ningún tipo de control.

Lee J. & Larry P. (2009) “La administración de un inventario de demanda independiente suele ser complicada, porque la demanda está en influencia de factores externos.” Pág. N° 559; Dentro de los sistemas se puede encontrar el concepto de sistema de control de inventarios. Un sistema de control es un tipo de sistema que se caracteriza por el uso de varios elementos que permiten intervenir en el funcionamiento del sistema. El objetivo de un sistema de control es conseguir, mediante la manipulación de las variables de inspección, el poder de control total sobre las variables de salida, de modo que estas alcancen las metas estándares previamente establecidas por la gerencia.

Un sistema de control efectivo permite conseguir su objetivo cumpliendo las siguientes exigencias:

1. Que garantice la estabilidad tener respuesta inmediata ante contingentes o errores
2. Que sea eficiente como sea posible,
3. Que sea fácil de implementar y de operar o usar.

Por tanto el control en una organización es indispensable, pero el control de los inventarios en una organización es algo que sobredimensiona lo indispensable considerando que cada faltante a existencias que pudiere presentarse representa una pérdida directa al capital de cualquier compañía y en el caso de entidades públicas se estaría causando un perjuicio al presupuesto de una nación y por ende a un derecho de un ciudadano o usuario.

1.2.4.2 Canales de Información

Los canales de información son los conductos de comunicación que debe existir en todo lugar, y más aun en empresas u organizaciones, la comunicación entre individuos de igual rango o responsabilidad (de manera horizontal), entre autoridades y trabajadores (de manera vertical: ascendente y descendente) y entre

personas de distinto mando ubicados en diferentes líneas de trabajo (diagonal) son en si los sistemas básicos de información que se conocen comúnmente.

La comunicación descendente se utiliza, casi siempre para transmitir indicaciones respecto de la tarea, explicar los planes, informar sobre normas y procedimientos, enviar feedback (retroalimentación) a los stakeholders (involucrados) o comentar los objetivos, las metas y la filosofía de la empresa.

La comunicación ascendente, se utiliza por lo general para informar sobre los resultados o efectos de las tareas, las acciones ejecutadas, las opiniones sobre prácticas y políticas de la institución, necesidades, sugerencias, entre otros aspectos. La comunicación horizontal permite la coordinación del trabajo en equipo, la planificación de las actividades y, beneficiar la interacción de las personas que se encuentran en un mismo nivel y quienes interactúan con otras áreas y desarrollan trabajos en equipos de trabajo.

En la comunicación vertical se genera el intercambio de información de naturaleza formal; mientras que la comunicación lateral y horizontal es informal. La frecuencia y el volumen del flujo de información están determinados no sólo por factores estructurales, sino que están mediados por factores psicológicos. La situación interna de la entidad puede dar origen a comunicaciones a la defensiva, en las cuales las personas evitan la retroalimentación (o feedback), deforman la información dentro del ambiente laboral.

Las barreras que obstaculizan el flujo de información pueden generarse por la sobrecarga de mensajes o la escasez de información, una vez escuche de un docente que; el problema de toda organización es la comunicación, si una organización posee buena interacción entre sus empleados, se encamina al éxito, la sobrecarga de mensajes, por ejemplo, produce respuestas fuera de plazo, omisiones, errores y descuidos.

Para poder identificarse con un ritmo de trabajo y comunicación grupal y entender cómo se desempeña el grupo, cada uno necesita estar informado, por este motivo es la importancia que los superiores se ocupen de:

Comunicar información general actualizada; Acordar sobre la necesidad de promover y mejorar el trabajo en equipo. Discutir los objetivos del grupo de trabajo y cómo esos objetivos se integran a los objetivos generales de la compañía. Encontrar oportunidades para reunir al grupo que forma parte de cada área para dialogar o celebrar. Conocer el sistema de valores corporativos porque así es como se deben definir las reglas de funcionamiento.

El compromiso individual con las metas de la administración de la bodega de la mano con la meta institucional es lo que hace que se alcancen los objetivos y la persona clave para rescatar el talento y los dones de los empleados es el responsable del departamento u otro líder que se muestre sensible y que pueda conducir a sus stakeholders a través de la construcción y el mantenimiento efectivo de las relaciones.

1.2.5 Toma Física

La ejecución de una toma física se realiza mediante el conteo producto por producto en el desarrollo de los inventarios periódicos y físico Anual, de esta manera se mantiene una información más real respecto a cantidad de existencias en libros reflejada en los respectivos Kardex y libros contables y la condición física de los mismos que se encuentran en custodia de la bodega.

1.2.5.1 Abastecimiento y Corte

Previa a toda toma física de las existencias reflejadas en registros debe realizarse la respectiva coordinación del abastecimiento del lugar, es decir la gestión del guardalmacén en este proceso de inventario se enfoca a mantener un

abastecimiento oportuno por el o los días en que los involucrados realicen al constatación física, a fin de no interrumpir las actividades en la empresa o institución.

Lee J. & Larry P. (2009)

“debe existir un sistema de revisión continua, a fin de rastrear el inventario restante de un artículo cada vez que se hace un retiro del mismo, para saber si ha llegado el momento de realizar un nuevo pedido, en la práctica estas revisiones se realizan con frecuencia (todos los días) y muchas veces de modo continuo (después de cada retiro). Pág. N° 558

El Contador General comunica mediante Memorándum dirigido al Dpto. de Bodega la ejecución de la toma física del inventario con indicación de la fecha, hora y lugar, así como las demás instrucciones que se consideren necesarias. Posteriormente el jefe de bodega procederá a preparar los almacenes para la toma de inventario poniendo especial énfasis en el orden y limpieza, esto a fin de que exista agilidad en el proceso establecerá al personal que deberá acompañarlo a atender al equipo de inventario de la organización y tomara medidas precautelares para contar con medios adecuados para el desarrollo eficiente del inventario.

El Departamento de Contabilidad, teniendo en cuenta la planificación efectuada sobre los inventarios a realizarse en el tiempo estimado orientará la designación de los jefes de equipo por Almacén (de existir varios almacenes) así como la conformación de los grupos para el proceso de inventario donde se entregara la Hoja de Instrucciones, las fichas de la toma y Coordinará con la gestión de bodega la movilidad y la entrega de útiles de inventario y otros elementos necesarios para efectuar la labor.

El jefe del departamento contable expedirá con anticipación, un memorándum de nombramiento y notificación a los jefes de equipo con la finalidad de que estos se encuentren listos para efectuar la labor requerida y el jefe de equipo debe supervisar que el proceso de información del almacén a cargo este debidamente al día, lo que permitirá verificar la existencia de los ítems de almacén según registros

presentados al cierre. El Contador general debe absolver las dudas que pudiera tener el equipo de inventario. En esta reunión previa se designará los grupos de trabajo así como la estrategia y forma de efectuar la labor en el almacén indicado.

1.2.5.2 Método de Verificación

Cada organización tiene la libertad de establecer políticas de control interno para control de bodegas y almacenes, a fin de ajustarse a cada necesidad, pero, es de considerar las normativas actuales respecto a este tema el cual está estrechamente unido a las responsabilidades financieras de la empresa o institución, tomando en consideración diversos criterios es válido lo manifestado en las Normas Internacionales de Auditoría NIA 501 donde se manifiesta:

Si el inventario es un rubro significativo en los estados financieros, el auditor deberá obtener evidencia de auditoría suficiente y apropiada, respecto a la existencia y condición del inventario por medio de:

Presencia en el conteo físico del inventario, a menos que no sea factible, para evaluar las instrucciones y procedimientos de la administración para registrar y controlar los resultados del conteo físico del inventario; observar la realización de los procedimientos de conteo de la administración, inspeccionar el inventario, realizar pruebas físicas selectivas al recuento realizado por la compañía; y realizar procedimientos de auditoría sobre las cifras de los registros finales del inventario de la entidad para determinar si reflejan de manera exacta los resultados reales del conteo del inventario.

En caso de que el inventario sea realizado por la compañía con un corte diferente al de los estados financieros, el auditor deberá efectuar procedimientos que le permitan verificar las entradas, salidas y otros movimientos realizados entre la fecha del conteo y la fecha de los estados financieros. En los casos en donde el auditor no pueda asistir al inventario debido a circunstancias imprevistas, el

auditor deberá observar algunos conteos físicos en una fecha alternativa y realizar procedimientos de auditoría de los movimientos del periodo intermedio.

NIA (NORMA INTERNACIONAL DE AUDITORIA) 501

Si no es factible la asistencia del auditor al inventario físico, el auditor deberá planear y ejecutar procedimientos alternos que le proporcionen evidencia valida y suficiente respecto a la existencia y condición del inventario. En el caso en donde el auditor vea limitado su trabajo, deberá informarlo en su dictamen de acuerdo con la NIA 705. El auditor deberá estar atento a identificar inventario en poder de terceros y cuyo monto sea significativo en los estados financieros. Para estos casos, el auditor deberá planear y ejecutar procedimientos que le proporcionen evidencia valida y suficiente respecto a la existencia y condición del inventario, realizando ambos o alguno de los siguientes procedimientos:

1. Solicitar confirmación al tercero que tiene bajo su custodia y responsabilidad el inventario, en cuanto a las cantidades y condición del inventario.
2. Efectuar una inspección de las cantidades y condición del inventario que está en poder del tercero. Pág. N° 8

Con estos antecedentes se puede determinar el método de verificación en la ejecución del inventario presentándose inicialmente el equipo de trabajo con el jefe de la bodega por inventariar, con la autorización correspondiente, dejando copia de la misma al encargado de dicho almacén el cual dará las instrucciones necesarias sobre el movimiento de almacén al almacenero con el objeto de poder efectuar la labor sin ningún tipo de error o confusión pudiéndose prevenir, en este paso el guardalmacén o quien haga sus veces deberá transportar los materiales pendientes de entrega a la zona de despacho en coordinación con las notas de salida del corte realizado del inventario.

En el caso de los materiales pendientes de ingreso a la fecha del corte, deben ser internados y ubicados en el lugar que les corresponda, en caso de que el inventario se efectúe en movimiento (lo cual no es recomendable si se desea obtener datos reales haciendo una toma más efectiva) antes de proceder al ingreso o salida de un material.

El guardalmacén deberá comunicar al jefe de equipo para que este proceda a controlar e inventariar las existencias consideradas en la toma, debiendo el mismo, en todo momento anotar su visto en los documentos de almacén y anexo de corte, intervendrán en el inventario el guardalmacén o su personal solo para indicar el lugar donde se encuentran ubicados los bienes y para aclarar aspectos requeridos por el equipo de la toma física.

Seguidamente se procederá a efectuar el corte debiendo firmar el jefe de equipo todas las notas de ingreso y salida que estén pendientes en proceso de trámite anotando en un documento de Corte de Inventario la relación de los documentos antes señalados y demás ocurrencias necesarias previas al inicio de la labor de conteo.

Dicho documento será firmado por el Contador, jefe de equipo y Jefe de bodega o su delegado, posteriormente procederán a verificar el ingreso de la información en el documento definitivo de inventario, procediéndose a imprimir la lista final con los valores respectivos de toma de inventario el cual será repartido el original para el Jefe de equipo y una copia para el encargado de cada sección de bodega determinado al inicio por el Jefe de Bodega.

Una vez concluido el corte físico el personal responsable de inventariar se ubicara en las estanterías o zonas determinadas ejecutando el conteo de los materiales de acuerdo a lo indicado en el instructivo recibido, el inventario será al “ barrer “ es decir producto conforme al listado y se realizará por parejas, donde uno contará y otro apuntará en las hojas de trabajo en filas debidamente ordenadas señalando los nombres de los responsables de inventariar y la fecha en cada hoja, el proceso de anotación deberá contener el código del bien o existencia, la cantidad encontrada físicamente y el código de ubicación en caso de que exista. Seguidamente la persona que cuenta anotará en la tarjeta de control la fecha del inventario, el término inventario en la descripción, la cantidad inventariada y un visto que

evidencie el trabajo realizado. En el caso de no existir o encontrarse deteriorado la tarjeta de control, recomendará al almacenero para que la sustituya.

Al término del día se entregará las hojas de trabajo al jefe de equipo quien las guardará, una vez concluida la labor de conteo de existencias el personal responsable de inventariar suscribirá todas las hojas de trabajo procediendo a entregar el jefe de equipo estos documentos. El jefe de equipo podrá ir solicitando hojas de trabajo terminadas a medida que transcurre el inventario con la finalidad de ir adelantando su trabajo de consolidación de la información.

1.2.6 Conciliaciones

Finalizando la actividad de toma física de inventario, se deben considerar una pre finalización donde se realizaran las respectivas conciliaciones entre el conteo físico y la hoja de trabajo donde constan los registros de los mismos, y entre éstos y los saldos en libros, dejando evidencia de las correspondientes concordancias.

1.2.6.1 Resultados y Acciones Correctivas

Una vez efectuado el inventario, el Jefe del equipo responsable de inventariar procederá a realizar junto con el jefe de bodega, el departamento de contabilidad y la gerencia o dirección el mismo día de la toma física o en su defecto y en riesgo de inconvenientes al siguiente día el recopilar, organizar y clasificar la información recopilada del inventario físico para luego comparar la información obtenida en el inventario con la registrada en las hojas de controles que tengan para las existencias, teniendo en cuenta que se debe verificar y terminar el historial de cada producto para su identificación, se procederá a conciliar dichos resultados con los registros en libros de contabilidad.

El Jefe de Inventario hace retroalimentación de todo el proceso de toma física de inventario desde el inicio hasta este punto, con el fin de evaluar que se hayan

aplicado de manera correcta los procedimientos en aras del cumplimiento de los objetivos propuestos en este proceso, para plasmar en el informe final dicha evaluación.

Culminado el proceso descrito anteriormente, el Jefe del equipo responsable de inventariar debe elaborar el informe final con destino a la gerencia o dirección, el cual debe contener los resultados obtenidos, observaciones, sugerencias y conclusiones que obtuvo de todo el proceso. Sin olvidar que las diferencias importantes, deben ser adecuadamente soportadas por el personal que custodia el inventario. Con base en el inventario baja rotación, identificado en la toma física de inventarios, se debe determinar la provisión de inventarios que debe quedar al finalizar el año fiscal.

Finalmente, el Jefe de Inventario en coordinación con el Departamento de Contabilidad y el funcionario administrativo a cargo del control, custodia y salvaguarda de los bienes, determinan los ajustes a que haya lugar en libros de contabilidad, para concluir con la emisión del listado definitivo de inventario de bienes del ente económico. El jefe de equipo deberá proceder al traslado de los datos contenidos en las hojas de trabajo al listado de control de inventario en original y copia en lo cual se verificará la cantidad inventariada con el saldo que figura en el las hojas en caso de encontrarse diferencia.

Inmediatamente se efectuará el recuento en presencia del jefe de inventario y el jefe de bodega los cuales corroboran y en caso de persistir la diferencia esta será confirmada por el jefe de inventario y el guardalmacén en el listado, para luego terminada la labor de verificación, al final de los listados deberán firmarlos necesariamente el encargado del bodega y el jefe de equipo (por transparencia y ética) haciendo un resumen de los faltantes y sobrantes.

Al finalizar el proceso de inventario físico el personal responsable de inventariar entregará al jefe de equipo el material de trabajo, quien a su vez lo entregará al

Contador. Toda la documentación de trabajo, base de constatación del inventario será archivada como sustento y constancia.

1.2.7 Gestión Institucional

La gestión institucional está ligada directamente con la administración, en esto se puede decir que es la cultura social y técnica que se encarga de ejecutar la planificación, organización, dirección y control de los recursos sean estos humanos, financieros, materiales, tecnológicos, y todos los inmersos en la actividad de la empresa, con el fin de obtener el mayor beneficio posible; siendo éste económico o social, dependiendo esto de los fines que busque la organización.

Diferentes autores científicos respecto administración expresan que:

- “Es la dirección de un organismo social y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes“ **Koonzt & O`Donnell**
- “Lograr un objetivo predeterminado mediante el esfuerzo ajeno“. George Ferry
- “Prever, organizar, mandar, coordinar y controlar”. **Henry Fayol**
- “Conjunto sistemático de reglas, para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social”. **Agustín Reyes Ponce**

Por tanto considero que administración, es a criterio personal la “función de lograr que las cosas se realicen por medio de otros, mediante el desarrollo de un proceso sistemático a fin de obtener un beneficio común”. En general para que la administración de paso a la realización de las cosas debe enmarcarse a un proceso denominado “proceso administrativo”

1.2.7.1 Proceso Administrativo

El proceso administrativo comprende la planificación, organización, dirección y control de una institución:

Planificación.- la planificación es considerada como el proceso inicial de la gestión institucional, pues es en esta área donde se colocan los diferentes aspectos e ideas para estructurar el negocio y tener la imagen clara de lo que se desea hacer. En la gestión administrativa de bodega sería una atapa enmarcada a colocar los lineamientos, objetivos y estrategias que permitan tener una imagen clara de lo que se debe hacer y como se lo va a hacer, en esto lo más importante es la definición de los objetivos de la institución, los cuales darán un fin a la organización.

Según Daniel F.; (2010)

“La elección que haga el equipo directivo de los objetivos y estrategia de la empresa dependerá fundamentalmente de la información. Por tanto la gestión administrativa debe de obtener la mayor información posible referente a aspectos externos como: clientes o usuarios, proveedores, y competidores; de la misma manera obtener información a aspectos internos como: estructura, rendimiento, habilidades e incentivos a los involucrados, considerados todos estos aspectos la planificación establece la base que define los aspectos esenciales del funcionamiento de cada organización, al establecer los objetivos de ésta y las actividades que deberán realizar cada una de sus partes e involucrados para concretarlos.” Pág. N° 36.

Organización.- en este aspecto es el segundo paso para avanzar en este proceso administrativo e influye directamente en quienes van a realizar las tareas planificadas para alcanzar los objetivos planteados, implica diseñar el organigrama de la organización definiendo responsabilidades directas en cada uno de los puestos de trabajo y obligaciones de los involucrados en el correcto manejo de los recursos y con esto el cumplimiento de metas.

Para esto deben determinarse otras figuras importantes tales como de qué manera se van a realizar las tareas; y en qué tiempo deberá realizar las diferentes actividades a cumplirse; mediante el diseño de Procesos, es decir manuales de gestión que establecen la forma en que se deben realizar las tareas y en que secuencia temporal; en definitiva organizar es coordinar y sincronizar.

Dirección.- Es la influencia, persuasión que se ejerce por medio del Liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones usando modelos lógicos y también intuitivos de Toma de decisiones. Manifiesta el investigador Fayol H. "Una vez constituido el grupo social, se trata de hacerlo funcionar: tal es la misión de la dirección, la que consiste para cada jefe en obtener los máximos resultados posibles de los elementos que componen su unidad, en interés de la empresa".

Por tanto se refiere a la acción de dirigir que lleva inmerso aspectos como mandar, influir y motivar a los empleados para que ejecuten tareas específicas necesarias para el cumplimiento de objetivos. La relación y tiempo son muy importantes para el desarrollo de esta etapa administrativa. Los administradores accionan la dirección tratando de convencer a los involucrados de que es necesario unirse para obtener el futuro esperado, mas esto viene desde la planificación y organización.

Control.- Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que el trabajo ejecutado se ajuste a los planes y objetivos de la empresa.

Los planes no se logran solos, éstos orientan a los gerentes y directores en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas, después se verifican las actividades para determinar si se ajustan a los planes, el control requiere de una serie de actividades que tienen por objeto comparar un estado actual, como consecuencia de la acción, con otro estado planificado. Se trata de evaluar lo que

se ha conseguido respecto a los objetivos planeados; para ello, se requiere el establecimiento de sistemas de información.

1.2.8 Personal

El personal de la institución o empresa son parte esencial en el cumplimiento de metas y objetivos, el comportamiento empresarial ayuda a comprender, proveer e influir sobre el comportamiento de los demás y al mismo tiempo es una pieza clave para el cumplimiento del liderazgo eficaz. Las empresas más exitosas tienen en cuenta un perfil idóneo para cada función en la empresa tomando en cuenta que las emociones y las actitudes influyen en el resultado. Pero el mundo cambiante y globalizado exige un mayor acercamiento con los actores externos e internos de la organización.

Krick T. (2006) señala que “En respuesta al crecimiento del rol de las empresas en la sociedad, cada vez más miembros o representantes de distintos grupos sociales afectados por el cambio exigen estar informados, ser consultados y participar en las decisiones corporativas. En muchos países desarrollados, estas demandas se han incorporado a la legislación vigente, lo que obliga a las empresas a consultar a distintos grupos de stakeholders” “El compromiso con los stakeholders, nos han dicho, se está convirtiendo rápidamente en una herramienta imprescindible para desarrollar la comprensión del verdadero significado de la sostenibilidad, y cómo ésta puede crear valor y añadir viabilidad a sus operaciones.” Pág. N° 6

Entonces tomando como referencia lo expuesto por el autor y aplicándolo tanto a empresas privadas y públicas es de vital importancia que se enfoque las necesidades de cada persona dentro de las empresas, y para una mejor comprensión podemos definir como stakeholders a los involucrados y subdividirlos en stakeholders internos y externos, entendiéndose que los internos son todos aquello que forman parte de la organización o institución.

Ahora se puede canalizar de mejor manera la idea central que motivara al personal, de manera que su rendimiento sea mucho mayor de manera paulatina

por un aspecto importante la comunicación, enmarcada en un proceso de consultoría a los stakeholders internos como objeto de este estudio y que ayudarían a mejorar índices de efectividad, en cualquier desempeño laboral, siendo esto lo que las grandes empresas comienzan a aplicar como medio de sostenibilidad de la entidad u organización, ¿Cómo? por medio de la innovación de ideas y la libertad del personal a generar valor agregado mediante la innovación de conocimientos que abre nuevas oportunidades dejando atrás a las amenazas en el entorno en el cual nos encontramos.

1.2.8.1 Eficiencia y Eficacia

Una definición de eficiencia sería la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los beneficios conseguidos con el mismo. Es decir la eficiencia sucede cuando se utilizan menos recursos para alcanzar un objetivo específico o en su defecto superar el objetivo planteado, para ejemplificar podemos decir que es eficiente cuando en 8 horas de trabajo se hacen 100 cajas de un determinado producto. Así mismo, existiría mayor eficiencia si esas 100 cajas se hacen en sólo 6 horas. Y más aun si en 6 horas se hacer 120 cajas.

En concordancia decimos un uso eficiente del recurso tiempo, y se logra un objetivo como el hacer 100 o 120 cajas de x producto. En contraparte se puede definir a la eficacia como el número de metas y objetivos alcanzados, es decir mide la capacidad para lograr lo que se propone. Para ejemplificar podemos decir que alguien es eficaz si se ha propuesto construir un barco en un mes y lo logra. Eso es una demostración de eficacia; se alcanzó la meta.

La eficacia difiere de la eficiencia en toda organización en que la eficiencia hace referencia en la mejor utilización de los recursos, y en lo que respecta a eficacia hace referencia a la capacidad para alcanzar un objetivo, aunque en el proceso no se haya hecho el mejor uso de los recursos. Es posible que un stakeholder interno sea eficiente pero no eficaz o viceversa, lo importante es estar claro en los

enfoques de estos medidores de resultados para así poder emitir un criterio en base a los análisis de cada uno de los puestos.

La vieja escuela generalmente enseña que los colaboradores deben ejecutar un nivel de desempeño eficaz y eficiente es decir cumplir metas y usar menos tiempo y recursos, y se ha logrado este propósito con grandes pérdidas de ideas innovadoras que permitan a la entidad obtener un valor agregado a través de su capacidad humana, los involucrados aquellos que la empresa contrato para otros fines son generadores de ideas en diferentes aspectos, esto es aprovechar el conocimiento que pueda tener la persona que labora en la institución pero comprometido a mejorar, por lo que genera estrategias de mejoramiento continuo y estimulados con el simple hecho de ser escuchados, eso dar un valor agregado a su trabajo, y al mismo tiempo permitir que la empresa se retroalimente en sí mismo (sus empleados).

1.2.9 Valores Corporativos

Los valores corporativos son parte de la cultura empresarial, y mantiene cada compañía, basado en sus características competitivas, su entorno, la experiencia que esta posea, competencia y la visión de clientes y propietarios, están orientados siempre a conceptos, costumbres, actuaciones, actitudes y pensamientos de la empresa que a su vez se manifestarán como base de sus políticas, normas o principios de conducta generadores de valor para un posicionamiento competitivo.

Cuando se hable de valor corporativo, se hace referencia a características que se reflejan como ventajas competitivas. La definición de su posicionamiento estratégico competitivo, de manera implícita los elementos de la entidad, institución u organización se convertirán en una mezcla única de valor, lo cual lo hará diferente en el mercado, que quiere ser y hacer, en que confía y cuál es su conducta ante los clientes y la comunidad.

1.2.9.1 Cultura Organizacional

La cultura organizacional como se refirió anteriormente es la base de todas las normas, políticas e inclusive de la filosofía de una institución u organización, empresas públicas y privadas en la actualidad carecen de una identidad propia como empresas y microempresas (pymes) y por lo tanto mantienen una idea leve de su propia existencia cual es su misión, visión y filosofía cuán grande son y cuan grandes pueden llegar a ser. Las instituciones públicas en Ecuador tienen una cultura organizacional estructuralista y con estándares de desempeño pero muy poco aplicado debido a la falta de motivación en sus funcionarios y poca orientación sobre el tema, siendo este el de mayor importancia para la organización.

Según Habelow E. (2010) vicepresidenta de desarrollo organizacional de Randstad especialistas “Los elementos que construyen una cultura son únicos en cada organización, sin embargo, existen características similares entre las culturas fuertes. Las compañías que estén buscando cambiar su cultura deberían enfocarse en algunas áreas clave –construir la moral de los empleados a través de programas de incentivos y de capacitación, definiendo claramente los valores a través de la misión y la visión, estableciendo líderes fuertes que marquen la pauta y que empoderen a otros, y, finalmente, creando mejores relaciones tanto con los empleados como con los clientes”.

Por tanto la cultura organizacional debe ir enfocada a mejorar la comunicación entre el personal de la organización y la dirección, y esto a su vez provoca un mejor desempeño de este con el cliente. Que el empleado o colaborador sienta que es parte importante para el desarrollo de su lugar de trabajo, es lo que la aplicación de una cultura organizacional crea en ellos; y es lo que hace a una entidad operativamente efectiva.

1.2.9.2 Condiciones del Entorno

La aplicación y desarrollo de valores corporativos en una organización pública o privada, debe ir de la mano con la obtención de un entorno adecuado de trabajo,

entendiéndose como entorno adecuado no solamente el generar buenas relaciones humanas, sino también el contar los recursos necesarios en la ejecución de cada labor, y con ello la generación de un nivel e satisfacción del empleado el cual a su vez brindara mayor interés y respuesta en su área de desempeño.

El ambiente laboral adecuado en la empresa es un factor que tiene gran incidencia en el desempeño y desarrollo organizacional; en la productividad del trabajador. Un ambiente laboral inadecuado, generalmente las empresas o entidades públicas descuidan el ambiente laboral, porque consideran que es una inversión para algo sin mucha importancia, pero se equivocan en gran manera, puesto que los costos de un pésimo ambiente laboral provocaran que el desempeño de los empleados disminuya considerablemente y por tanto también la productividad de la organización, lo que resultará en un corto plazo más costoso que haber invertido en mejorar el ambiente laboral.

En Ecuador muchas empresas aun tienen este esquema mediocre de crecimiento por lo que más temprano que tarde presentan un estancamiento y una lucha, no por crecer, sino por sobrevivir. Para que un colaborador alcance todo su potencial, debe contar con las condiciones adecuadas, es decir relación, entrenamiento y las herramientas necesarias. Pero hace falta también que se sienta cómodo en su trabajo, pero esto mas allá de lo antes expuesto, se trata de algo que debe ser aplicado y se llama confianza de que él es importante en su trabajo y su trabajo es importante para él. Y esto se logra por medio de una relación de trabajo en equipo con sus compañeros de trabajo y más aun, con sus jefes o líderes.

Es penoso encontrar empresas donde tratan a sus empleados como una mercancía más, olvidando que son seres humanos y que tienen necesidades en especial, necesidades que sin no son satisfechas, no rendirán en su totalidad como espera la organización, y no es el hecho de crear un ambiente labora adecuado por humanidad, se lo debe hacer por objetivos financieros prácticos y tangibles, es decir resultados que deben esperarse en corto plazo al generar la inversión. En

resumen a mejor ambiente laboral mayor cumplimiento de metas y objetivos operativos y financieros.

1.2.10 Usuarios

Los usuarios son los clientes o aquellos que necesitan un bien o servicio y estos a su vez son los que determinan el éxito o el fracaso de la empresa. En el caso de las entidades públicas los usuarios son los que generan valor o utilidad pues este se enfoca en la calidad de servicio al usuario final, si éste emite satisfacción al obtener un servicio viene a representar un trabajo realizado correctamente, dejando un nivel de agrado en los trabajadores de la entidad prestadora del servicio.

1.2.10.1 Política Institucional

Una política institucional es una disposición escrita que se establece como una guía, para los miembros de una institución, sobre los límites dentro de los cuales pueden operar en distintos asuntos. Es decir, proporciona un marco de acción lógico y consistente. Evitando así, que la dirección, tenga que decidir sobre temas de rutina una y otra vez en deterioro de la eficiencia. Las políticas institucionales afectan a todos los miembros de una organización por el simple hecho de serlo y en cuanto son partícipes de la misma en todos sus aspectos.

Toda política institucional debe fundamentarse y reflejar los valores de la organización; también, al mismo tiempo, ser una reflexión cultural de las creencias y filosofía institucional. Es decir, la formulación de las políticas institucionales manifestará de manera explícita el cómo y por qué valora esa organización a las personas que allí trabajan.

Políticas institucionales claras pueden constituirse en una fuerte herramienta para lograr y consolidar la calidad de servicio en todas sus dimensiones. Calidad que

puede y debe ser visualizada a través de una mayor eficiencia de los procesos operativos y administrativos, mejora de la comunicación entre los actores sociales, una fuente adyacente de guía y accionar para los miembros de la organización, y cumplimiento eficaz del propósito de toda entidad.

1.2.10.2 Capacidad de Respuesta

Es en este aspecto donde se verifican los resultados de la inversión en innovación y la gestión logística y de materiales empleado, pero los esfuerzos por lograr cambios estructurales y en las políticas no serán efectivos sin una definición de roles y responsabilidades de personas e instituciones, a través de una orden o mandato oficial que deba obedecerse; la asignación de recursos suficientes; y el establecimiento de mecanismos sistematizados de monitoreo. Conseguir el apoyo del liderazgo es esencial para promover la pertenencia y los esfuerzos sostenidos para un cambio continuo.

Los incentivos que reciban los colaboradores crean una importante fuerza motivadora. Pueden abarcar: mejorar el lugar de trabajo, las condiciones de trabajo y el trabajo en sí mismo, e incorporar espacios de tiempo durante el día de trabajo para el compartir y aprender, las intervenciones frecuentemente se concentran más en la oferta de servicios que en la demanda de los mismos. Debe haber un enfoque completo hacia el desarrollo de capacidades que consideren el fortalecimiento de los servicios como el aseguramiento de los consumidores a fin de maximizar todas las partes intervinientes incluido los recursos.

1.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El plan nacional del buen vivir del Ecuador muestra claramente la necesidad de mejorar las condiciones de vida mediante la renovación de los espacios sociales como lo indican los objetivos 2 y 3 donde se expresa. Mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía; Mejorar la calidad de vida de la población.

La constitución política del Ecuador es la base legal del país, en ella se pueden apreciar garantías de los ciudadanos e los servicios estatales como son la educación, la salud, las telecomunicaciones, entre otras. En el segundo punto es donde se va a enfatizar esta investigación, donde los artículos 32 y 33 de la carta magna hacen referencia a la importancia de los servicios de salud en la ciudadanía, las garantías que estas ofrecen y la innovación y mejora constante que debe presentar como ente regulador de un eje de servicio publico

Además la constitución política del estado establece la necesidad de fomentar la formación profesional a fin de que personas capacitadas administren correctamente los recursos de la ciudadanía, en esto el articulo 350 expone a la formación académica como una fuente de soluciones para los problemas de desarrollo del país, esto de la mano a componentes como son tecnología, la investigación y el cambio cultural. Adicionalmente a esto el articulo 361 y 363 manifiestan la rectoría del estado en el sector salud, como autoridad sanitaria nacional responsable de establecer, regular y controlar todas los proyectos y planes relacionados a la salud.

En esto está el formular políticas públicas, mejorar constantemente el servicio de salud, contar con personal profesional para la ejecución de estos servicios, en esto promueve el desarrollo integro del personal que conforma el equipo de salud. En este último punto incluye la aplicación de planes operativos y administrativos de acción que ayuden al desarrollo de las instituciones de salud y a su personal. Adicionalmente el Reglamento General Sustitutivo para el Manejo y Administración de Bienes del Sector Público, detalla las responsabilidades del servidor público en el manejo de existencias y bienes del estado, por lo que es de suma importancia la correcta administración de los mismos en base a la necesidad de cada institución, que para efectos de este estudio se tomara también en cuenta el Reglamento para la gestión de suministros de medicamentos y control administrativo y financiero. El sustento a esta información se encuentra en el anexo 5.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es un proceso compuesto por distintas etapas sumamente interrelacionadas, partiendo de este principio se desarrolló la investigación seleccionando la cualitativa de campo, escogida para explicar las razones de los diferentes aspectos del comportamiento de los indicadores de la investigación. Introduciéndose a encontrar respuestas a las preguntas ¿cuál?, ¿dónde?, ¿Cómo? y ¿cuándo?.

El Enfoque Cualitativo.-Se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones. Se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, no necesariamente, se prueban hipótesis.

Se aplica principalmente en investigaciones de tipo social. En el enfoque cualitativo por lo regular, las preguntas e hipótesis surgen como parte del propio proceso de investigación. Éste es flexible, y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en “reconstruir” la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido.

El Enfoque Cuantitativo.-Utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente. Se confió en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población.

Para llevar a cabo la realización del presente trabajo de titulación se tomó como base los dos enfoques, los cuales ayudaron a obtener toda la información necesaria para el desarrollo del modelo administrativo.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad del trabajo que se empleó en esta investigación, es el de proyecto factible o de intervención, según Yépez E. (1995), considera que el proyecto factible:

“Comprende la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable, para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas programas, tecnologías, métodos o procesos. Para su formulación y ejecución debe apoyarse en investigaciones de tipo documental, de campo o de un diseño que incluya ambas modalidades.

En la estructura del proyecto factible, debe constar las siguientes etapas: diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta, procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para su ejecución; análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del Proyecto; y en caso de su desarrollo, la ejecución de la propuesta y evaluación tanto del proceso como de sus resultados.

El proyecto factible, como requisito para graduación, tiene dos posibilidades de expresarse:

1. Pueden llegar hasta la etapa de las conclusiones sobre su viabilidad.
2. Pueden consistir en la ejecución y evaluación de Proyectos Factibles presentados y aprobados por otros estudiantes. Pág. N° 116”

En la investigación que se realizó el paradigma cualitativo, se enfocó en solucionar el problema del modelo administrativo de la Gestión de bodega del área de salud 4 Manglaralto, de los profesionales de la Península de Santa Elena, mediante la:

- Utilización de técnicas cualitativas
- Aplicación de métodos para solucionar problemas

- Interpretación de documentos de apoyo.
- Se puede tener información oportuna

La investigación muestra una propuesta viable generando la solución del modelo administrativo en gestión de bodega del área de salud 4 Manglaralto de los profesionales de las diferentes ramas de la Península de Santa Elena, considerando el apoyo de investigaciones de tipo documental y de campo, que conlleven a establecer las pautas y características fundamentales inherentes a la fundamentación teórica de la propuesta.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para el presente proyecto se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

2.3.1 Investigación Bibliográfica

La investigación bibliográfica constituye una excelente introducción a todos los otros tipos de investigación, además de que constituye una necesaria primera etapa de todas ellas, debido a que facilita el conocimiento teórico de investigaciones relacionadas ya existentes tales como: hipótesis, experimentos, resultados, instrumentos y técnicas usadas acerca del tema o problema que se propone; Yépez E. (1995) considera que:

Constituye la investigación del problema determinado con el propósito de ampliar, profundizar y analizar su conocimiento producido éste por la utilización de fuentes primarias en el caso de documentos y secundarios en el caso de libros, revistas, periódicos y otras publicaciones.

Este tipo de investigación tiene un ámbito determinado, su originalidad se refleja en el manejo de documentos y libros que permitan conocer, comparar y deducir los diferentes enfoques, criterios y conceptualizaciones, análisis, conclusiones, recomendaciones de los diversos autores e instituciones estudiadas, con el propósito de ampliar el conocimiento y producir de nuevas propuestas, en el trabajo de tesis.

De acuerdo a los objetivos del problema propuesto, esta modalidad de investigación tiene mayor incidencia en la formulación teórica, conceptualización de nuevos modelos de interpretación, a partir de la confrontación de las teorías existentes con los datos empíricos de la realidad. Su aplicación se opera en estudios de educación comparada, cuando se procede al análisis de diferentes modelos o tendencias de realidades socioculturales diversas. En estudios geográficos, históricos, geopolíticos, literarios, entre otros. Pág. N° 115.

En el presente trabajo, se apoyó en la consulta de libros y documentos concernientes a modelo administrativo de los profesionales en Administración.

2.3.2 Investigación de Campo

Permite el estudio sistemático del problema de estudio en el lugar de los acontecimientos, es decir se realiza en el sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del investigador, puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes. Yépez E. (1995) manifiesta que la investigación de campo:

Es el estudio sistemático de problemas, en el lugar en que se producen los acontecimientos con el propósito de descubrir, explicar sus causas y efectos, entender su naturaleza e implicaciones, establecer los factores que lo motivan y permiten predecir su ocurrencia.

En esta modalidad de investigación el investigador toma contacto en forma directa con la empírica, para obtener datos directos a través de una observación. Para complementar la información se puede acudir, en algunos casos a fuentes secundarias. En esta modalidad existe un grado mayor de subjetividad, dado que el sujeto está más relacionándose con la apariencia del problema antes que con la esencia. Existen diferentes tendencias en la taxonomía de la investigación, lo que ha producido varias definiciones en un metalenguaje particular, encontrándose entre estas: tipos de, niveles, carácter, teniendo relación con los objetivos: lugar, naturaleza, alcance, factibilidad. Pág. N° 115

En la modalidad de investigación de campo, se utilizaron las entrevistas, la observación, encuestas, entre las más esenciales sin dejar de descartar aquellas técnicas que nos permitan afianzar las posibilidades de mejoramiento de la información para la propuesta. En esta modalidad de trabajo de campo, se fundamenta en el método inductivo considerando que se obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares.

Se caracteriza por cuatro etapas básicas: la observación y el registro de todos los hechos; el análisis y la clasificación de los hechos; la derivación inductiva de una generalización a partir de los hechos; y la contrastación, además este método de conocimiento permite obtener por generalización un enunciado general a partir de enunciados que describen casos particulares sobre el problema.

2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

El método utilizado en este proyecto fue el HIPOTÉTICO-DEDUCTIVO ya que en él se planteó una hipótesis que se pudo analizar deductiva o inductivamente y posteriormente comprobar experimentalmente, es decir que se buscó que la parte teórica no pierda su sentido, por ello la teoría se relaciona posteriormente con la realidad. Como notamos una de las características de este método es que incluye otros métodos, el inductivo o el deductivo y el experimental, que también es opcional. Explicare brevemente la fortalezas que yo noto en cada uno de estos "submétodos", finalmente la reunión de todas estas fortalezas conformaran los argumentos de ésta elección sobre el método hipotético deductivo.

2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

El éxito de la investigación se mostró de acuerdo a la calidad de la información que se consiguió mediante las técnicas de investigación científica, aplicándolos instrumentos adecuados, tanto de las fuentes primarias como de las secundarias así como del procesamiento y presentación de la información.

Técnicas

La técnica en investigación es un instrumento, que permitió facilitar el procesamiento de la información en la investigación.

Conforme se iban organizando las encuestas se fue recopilando información acorde a lo que se esperaba en la investigación, Considerando los objetivos de la investigación en el presente trabajo se utilizó técnicas de tipo documental y de campo.

Documental

Fichaje, se considero como aquel instrumento que facilita al autor obtener información para el desarrollo de la investigación.

Lectura Científica, mediante esta técnica permitió ampliar el conocimiento del fenómeno en estudio, y realizar las propias conclusiones que permitan profundizar el desarrollo de la investigación.

Análisis de contenido, Redacción y estilo. Aspectos importantes que permitieron, la confiabilidad y validez del trabajo de investigación considerando la diferente información que se obtenga de los diferentes instrumentos utilizados dentro de la investigación.

Campo

Entrevista mediante el dialogo planificado este instrumento nos permitió obtener información y profundizar el tema de la investigación, de la gestión de bodega del área de salud 4 Manglaralto en la creación de un modelo administrativo. Este instrumento es de suma importancia porque facilita la información de manera veraz y concreta, debido a que se la realiza directamente a las personas que se

pretende obtener la información como son directores, jefes departamentales y usuarios del hospital, de esta manera se realizó un trabajo eficiente.

Encuesta, instrumento guía, mediante el cual se estableció el diagnóstico, la factibilidad y la propuesta del diseño de la Tesis en gestión de bodega del área de salud 4 Manglaralto. “según Sampieri Hernández es una conversación seria que tiene como propósito extraer información sobre un tema” Tres son sus elementos; entrevistador, entrevistado y la relación.” Este instrumento no brindo un diagnóstico claro y amplio, sobre la factibilidad y la propuesta del diseño de la creación del modelo administrativo.

Observación, mediante la observación no abrió paso a obtener información directa, del personal administrativo médico proveedores y usuarios, que tengan relación con la gestión de bodega del área de salud 4 Manglaralto, permitiendo complementar la información obtenida mediante los otros tipos de instrumentos., por lo que la observación fue permanente estableciéndose como una herramienta que enriqueció toda la investigación.

Instrumentos

Se diseñaron los instrumentos en función de las necesidades y de los objetivos propuestos en la presente investigación, que faciliten y se obtenga información veraz y confiable. Los instrumentos se validaron mediante el juicio de dos expertos, y se detallan al final de la investigación.

2.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Para Sampieri H., "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” Pág. N° 65. Es la totalidad del

fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudiaron y dieron origen a los datos de la investigación. Es el conjunto de unidades individuales o unidades elementales compuestas por personas o cosas, la población a la que se orienta el presente estudio, corresponde a los profesionales de los diferentes departamentos involucrados, los profesionales médicos prestadores del servicio, los usuarios del servicio de salud del área de salud, los directores de las otras áreas de salud provinciales como proveedores internos y las empresas distribuidoras y laboratorios médicos como proveedores externos. El universo del presente trabajo estuvo conformado por 15556 personas, como lo demuestra el cuadro N° 1, que involucran a profesionales de los diferentes departamentos, médicos, usuarios, proveedores internos y externos.

CUADRO N° 3 Población de Estudio

Población	N°
Director estratégico	1
Jefes administrativos	63
Médicos	71
Directores de áreas de salud provinciales	4
Proveedores	96
Usuarios	15,471
TOTAL	15,706

Fuente: Dpto. Estadística, Dpto. Administración, Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

MUESTRA

Es aquella parte representativa de la población, o considerado como el subconjunto del conjunto población. Aunque existen autores que, consideran a la muestra desde dos puntos de vista. La una como muestra con enfoque cualitativa y la otra como muestra cuantitativa.

Según Hernández R. Fernández C. (2003). El enfoque cualitativo es la “unidad de análisis o conjunto de personas, contextos, eventos o sucesos sobre el (la) cual se recolecta los datos sin que necesariamente sea representativa y la muestra con enfoque cuantitativo, es el subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y deben ser representativos de la población” Pág. N° 302.

Existen dos tipos de muestra, la muestra probabilística y la no probabilística. La muestra probabilística, son considerados aquellos elementos que tienen la misma posibilidad de ser elegidos. En cambio la no probabilística, se caracteriza no por la probabilidad sino más bien por las características de la investigación. De esto se deduce que en la probabilística requiere de fórmula que viabilice la investigación. De esta forma se garantiza que la muestra estratifica tenga relación estrecha con la población. Para tal efecto se utilizará la fórmula desarrollada por La Universidad Libertador de Venezuela, recomendada para investigación educativa.

Fórmula de la muestra

$$n = \frac{m}{e^2(m-1)+1}$$

Simbología

n = tamaño de la muestra

m = población

e = margen de error

$$n = \frac{15706}{(0.05)^2(15706-1)+1}$$

$$n = 390$$

$$\text{Fracción - muestral} = \frac{n}{N}$$

$$F.M = \frac{390}{15706} = 0.0248$$

En cambio en la segunda no requiere de fórmula sino más bien está en función de las características de la investigación. El muestro no probabilístico se clasifica en: muestro por conveniencia, muestro por criterio, muestro por cuotas.

En el presente trabajo se realizará, considerando el muestro probabilístico estratificado. Méndez C. (2003) considera: “Cuando se trabaja con poblaciones altamente heterogéneas, o cuando se quiere establecer comparaciones entre grupos diferenciados de una misma población, se debe usar un procedimiento por muestro que garantice que todos los sectores de interés estén debidamente representados en la muestra” Pág. N° 182.

Para el cálculo de la muestra se estableció en función del muestro probabilístico por estratificado, por las características propias de la investigación y la necesidad de obtener información de todos los sectores involucrados en el problema de investigación..

CUADRO N° 4 Determinación de la Muestra

MUESTRA	Ni
Director estratégico	1
Jefes administrativos	2
Médicos	3
Directores de áreas de salud provinciales	1
Proveedores	3
Usuarios	380
TOTAL	390

Fuente: Dpto. Estadística, Dpto. Administración, Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

Considerando el modelo administrativo fue necesario realizar la encuesta al administrador y al director estratégico, siendo ellos los que forman parte del flujo administrativo desde el momento de la adquisición de los bienes hasta el arribo a las bodegas del área ubicada en el hospital Manglaralto.

De igual manera el flujo de comunicación existente entre bodega, farmacia y los médicos es necesario conocerla considerando que son ellos los que emiten una

receta a los usuarios y por lo consiguiente deben conocer lo que se puede entregar en el hospital sean estos medicamentos o insumos, obteniendo una buena referencia se encuestó al médico con mayor trayectoria laboral a fin de captar su experiencia.

Los directores de las áreas de salud provinciales son 4; el director del área 1 Santa Elena, del área 2 La Libertad y del área 3 Salinas, la dirección provincial de salud, y así mismo el director del Hospital General Liborio Panchana Sotomayor, estos proveen de ciertos medicamentos e insumos al hospital Manglaralto.

Ésta provisión se da cada cierto tiempo considerando la figura de donación inter-institucional por necesidad de la institución y al cual se encuestó al director del hospital de la libertad, por ser el director del área que mayor cantidad de insumos y medicamentos circulan constantemente.

Los proveedores son los que permiten tener un abastecimiento permanente y oportuno, por lo que la información que nos proporcione en lo que respecta a adjudicación de procesos de compra sean estos por subasta inversa o catalogo electrónico es muy útil para el desarrollo de la investigación siendo esto que se considero el proveedor con mayor trayectoria de compras tanto de insumos como de medicamentos, siendo el criterio de selección los más representativos en lo que respecta a volumen y periodicidad de requisición.

Por último los usuarios quienes se benefician del producto/servicio, mediante la presentación de una receta y en base a un tratamiento prescrito por un médico, brindara información valiosa en lo que respecta a agilidad de respuesta y calidad del producto entregado; por tanto se considero un total de 384 encuestados de los usuarios permitiéndonos obtener una muestra confiable, entre otros aspectos que se desarrollaran a lo largo de la aplicación de técnicas e instrumentos para la investigación.

2.7 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolló tomando en cuenta el siguiente procedimiento:

1. Planteamiento del problema
2. Revisión bibliográfica
3. Definición de la población, Selección de la muestra
4. Consecución del sistema de variables
5. Elaboración del instrumento
6. Ensayo piloto del instrumento
7. Estudio de campo
8. Proceso y análisis de datos
9. Conclusiones y recomendaciones
10. Formulación de la propuesta
11. Preparación y redacción del informa final

Los procesos que se desarrollaron en este estudio, cuenta con conjunto de estrategias, políticas y técnicas y habilidades que permitieron emprender este tipo de investigación, el cual tiene como objetivo comunicar a las personas interesadas los efectos de una manera clara y sencilla, a fin de que el lector comprenda los datos y determinar por sí mismo la validez y confiabilidad de las conclusiones y pertinencia del estudio.

Validez y Confiabilidad

La validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende investigar, Kerlinger (1981), asegura “que el procedimiento más adecuado es el de enjuiciar la representatividad de los reactivos en términos de los objetivos de la investigación a través de la opinión de los especialistas” Pág.

N°132. En cambio, Hernández (2003), sostiene que la validez, es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir Pág. N° 346.

La validez que se considero en el instrumento, se relaciono con la validez de contenidos, el grado en el cual una prueba estuvo en consonancia con los objetivos de la investigación y del planteamiento del problema. Consideró además la vinculación de cada uno de las preguntas con el proceso de Operacionalización de las diferentes variables de estudio. Un instrumento puede ser confiable pero no válido, la validez y confiabilidad del instrumento se lo realizó en base a su contenido, criterio y constructo muy delimitados en la hipótesis y la operacionalización de sus variables.

Diferentes son los factores que afectan la validez y confiabilidad de un instrumento, la improvisación, instrumentos desarrollados con características diferentes a los objetivos de la investigación, instrumentos inadecuados, condiciones de aplicación, la falta de adecuación a las características del encuestado o que él mismo haya sido hecho para otro contexto, por ello el instrumento fue confeccionado evitando estos aspectos.

A fin de cumplir los requisitos técnicos de validez y confiabilidad se realizaron las siguientes tareas:

1. Consulta a expertos y especialistas en elaboración de instrumentos tomando en cuenta las variables, modelos administrativos para la gestión de bodega, tal como fue la Econ. Margarita Panchana Docente universitaria UPSE y tutora de tesis.
2. Con la orientación del juicio de dos expertos se elaboró el primer instrumento de la investigación planteada, a fin de tener mayor asertividad en el instrumento, además de obtener ideas y enfoques de ejecución para la encuesta.

Realizando la revisión respectiva no se encontraron novedades en el instrumento a lo que se realizaron recomendaciones al momento de la encuesta en cada uno de los sectores que participan; recomendaciones que sirvieron de base para la elaboración y ejecución definitiva del instrumento.

Confiabilidad

La confiabilidad según Hernández R (2003), “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados” Pág. N° 346. Dalen y Meyer (2003) se refiere “a la consistencia, exactitud y estabilidad de los resultados obtenidos al aplicar un instrumento repetidas veces” Pág. N°. 128. Ary y Razavieh (2012), plantean que ésta constituye “La determinación de la precisión con que se mide lo que se pretende valorar, la que abarca dos dimensiones estabilidad y precisión” Pág. N° .200. Existen diversas formas de establecer la confiabilidad de un instrumento, algunos utilizan fórmulas que producen un coeficiente de confiabilidad de 0 a 1, donde el cero indica ninguna confiabilidad en cambio uno indica una confiabilidad máxima. Los procedimientos más utilizados para medir la confiabilidad son:

1. El test y retest, consiste en aplicar el mismo instrumento en más de una ocasión a un mismo grupo de personas, después de cierto periodo.
2. Formas alternativas o paralelas, en este caso no se administra el mismo instrumento, sino instrumentos alternativos, son similares en contenidos.
3. Métodos de mitades partidas, se divide en dos partes el instrumento y se procede a recabar la información, y se compara los resultados de cada una de las mitades y se establece la correlación.
4. Coeficiente de alfa de Cronbach, una sola administración y se establece la correlación.

El procedimiento que se utilizó para probar la confiabilidad del instrumento, en la presente investigación fue, y el juicio de expertos, que permitió definir el instrumento de investigación antes de su aplicación final.

Procesamiento y Análisis

La información se procesó en función de los instrumentos y técnicas utilizados, en la investigación del modelo administrativo para mejorar la gestión de bodega en el área 4 Manglaralto. En lo que se refiere a la tabulación, se utilizó el programa utilitario de office EXCEL versión 2010, puesto que nos permitió establecer, la tendencia central, dispersión, representación gráfica o determinar el grado de concentración de las variables en estudio. Establecidos los estadígrafos se dio paso al análisis de la información, relacionando los diferentes aspectos del problema.

Se debe destacar la herramienta a fin de permitir a nuevos investigadores puedan utilizarla en sus proyectos y así cooperar con la comunidad científica investigativa con protocolos establecidos en lo que respecta a derechos de autor, entre otros, mas dado el procesamiento solo queda poner a disposición la técnica de trabajo utilizada y con la cual se trató a la información requerida encuestadas y contadas para su posterior análisis.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN

La presente observación fue realizada en dos aspectos importantes los cuales son:

- 1 Lugar de trabajo
- 2 Involucrados (talento humano)

En la primera ficha de trabajo se pudo conocer cuáles eran las condiciones del lugar donde se desarrollan las actividades inherentes a la bodega del área de salud, por tanto se pudo verificar que no existen letreros de prevención ni secciones rotuladas con imágenes preventivas para cualquier persona que ingrese, además la observación permitió contestar inquietudes como, cuentan con los equipos adecuados; las herramientas de trabajo necesarias, para el correcto desempeño de actividades.

Además se pudo verificar que mantiene un aceptable lugar de trabajo lastimosamente esto no se complementa, con la relación entre compañeros de equipo, los cuales se comunicaban todo a medias, o en su defecto no hacían lo que decían iban a hacer, sino que realizaban actividades a medias, dando a entender que no existe compañerismo, no hay sinergia en el equipo y por lo consiguiente se presentarían problemas.

La segunda ficha de observación detalla el desarrollo de las relaciones laborales con los involucrados, en donde se mostro un flujo de información incompleto, es decir información a medias respecto a consumos y a saldos de existencias, por tanto no se le da mucha importancia a este aspecto, siendo muy relevante

considerando la función que debe desempeñar el departamento señalado, es decir el manejar de manera fluida la información y anunciar los productos que llegan al hospital al departamento respectivo. Para finalizar se pudo observar una recepción de insumos médicos donde solo el jefe de bodega recibe la mercadería y los asistentes verificaban lineamientos que ellos conocían, siempre solicitando toda la documentación al proveedor, por lo que en ese aspecto no hubo mayor información.

3.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

Entrevista aplicada al Administrador del Área de Salud 4 Manglaralto.

La presente entrevista fue realizada al administrador del área de salud 4 Manglaralto, en la parroquia Manglaralto, Provincia de Santa Elena, con la finalidad de conocer a profundidad las expectativas, requerimientos y necesidades de este departamento, analizar su estructura y direccionamiento estratégico, logística, interrelaciones entre las áreas funcionales, deberes y responsabilidades del personal.

Mediante esta entrevista se recolecto datos proporcionados por el ng. Xavier Benavides Tigrero, Administrador del Área, se analizará dicha información para aplicar de manera adecuada un modelo administrativo en este departamento, que permita tener un mayor impacto y determinación en su desempeño, en el deseo ferviente de mejorar.

1. ¿Con que fin fue creado el departamento de bodega en el área de salud?

De acuerdo a la entrevista realizada al Sr. administrador, se puede indicar que el departamento de bodega fue creado con el fin de recibir, controlar y entregar los inventarios del área, de una manera ordenada y responsable; que fue beneficiosa la creación de este departamento para mejorar el modelo de trabajo antiguo, además

comenta que el anterior administrador realizaba las tareas de bodega anteriormente, por lo que la contraloría general del estado en las recomendaciones manifiesta el hecho de la segregación de funciones incompatibles, desde ese entonces el departamento de bodega comenzó su gestión

2. ¿Considera que el departamento de bodega ha cumplido con sus propósitos?

De acuerdo a la entrevista realizada al Sr. administrador, considera que no se ha cumplido en totalidad con los propósitos del departamento en la institución, pero no solo depende del esfuerzo del personal, sino que requieren de apoyo presupuestario y también que los involucrados muestren mayor interés en este ámbito, ya que si se presentan inconvenientes planificar sus actividades y diseñar estrategias adecuadas que le permitan tomar las mejores decisiones en el tiempo oportuno.

3.- ¿Cree Ud. que es necesario que el departamento de bodega utilice diversos procedimientos para mejorar su gestión?

En la entrevista, el administrador del Área 4 Manglaralto, expresó que sí es necesario que el departamento de bodega utilice y aplique diversos procedimientos para mejorar su gestión, pues les ayudaría a consolidar nuevas ideas para la toma de decisiones acertadas, además esto les permitiría desarrollarse como institución. Por tanto es conveniente que la asociación cuente con nuevos y diversos procedimientos que conduzcan al trabajo eficiente..

4.- ¿Considera Ud. importante que el talento humano del departamento conozca la misión y visión?

En la entrevista realizada al administrador, afirmó que sí es importante que la institución posea una misión y visión dentro de su planificación presente y

futura, esto seguido de que se opinó que es valioso disponer de un direccionamiento fijo de lo que quieren ser y a donde quieren llegar, asimismo se complementó este criterio manifestando que es importante plantear los objetivos y el logro de los mismos en el departamento.

5.- ¿Piensa Ud. que sería importante que exista motivación y trabajo en equipo en el departamento para el cumplimiento de directrices en el control de inventarios?

Mediante la entrevista realizada al administrador del área, indicó que es importante que exista motivación y trabajo en equipo en el departamento como en todo el hospital, de tal forma que permita la aportación de ideas y ayuda a la solución de un problema, sin simplificar tareas que se puedan aprender y realizar con relativa velocidad, también consideró necesario usar el modelo administrativo adecuado ya que este les permitirá tener nuevas iniciativas que impulsen al desarrollo de la institución, en beneficio de los usuarios.

6.- ¿Estima Ud. que la aplicación de un Modelo Administrativo ayudará a llevar una eficiente planificación y control de las actividades en el departamento de bodega sobre el manejo de inventarios?

En consideración a la entrevista al administrador del área de salud, añadieron que la aplicación de un modelo administrativo ayudará a llevar una eficiente planificación y control de operaciones en el departamento de bodega, lo que indica que sí es factible que se cuente con un modelo administrativo.

Su elaboración y ejecución va a generar nuevas estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa de la asociación y verificar el cumplimiento de los objetivos, además que ayudaría a mantener el orden y controlar las actividades para que exista eficiencia y optimizar los recursos tanto materiales como

humanos, y considerando también el uso del tiempo ya que en lo que respecta a inventarios es de vital importancia.

3.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Este proceso de recopilación de datos, experimentó contratiempos en localizar al personal señalado en la metodología para la aplicación de la encuesta; se pudo realizarla durante horarios de trabajo, y salida, el tiempo utilizado en responder las preguntas fue de cuatro a cinco minutos aproximadamente.

A través de este instrumento, se diseñó preguntas para los usuarios del servicio de salud pública en toda el área, durante la aplicación de la encuesta a diferentes parroquias y comunas a lo largo de la ruta del espondilus, no existieron inconvenientes. Terminada la etapa de la encuesta, se procede a la tabulación de la información en función de cada uno de los ítems.

3.2.1 Procesamiento de la Información

Obtenido toda la información de la encuesta aplicada se procede a utilizar el programa de Excel para la respectiva tabulación de los datos, las tablas y los gráficos, dicha información nos permitirá deducir la información y poder especificar las conclusiones de las mismas.

Esta sección de la investigación constituirá la base de todo el proyecto debido a la información que esta proporciona y del modelo que se vaya a implementar en el área, el criterio emitido por los encuestados formara el soporte de lo que el autor sostendrá en la propuesta.

Comenzara por la encuesta a los trabajadores del área de salud determinado anteriormente en el capítulo 2 de este proyecto y se muestra de la siguiente manera:

3.2.1 Encuesta Aplicada al Personal de Salud

1. ¿Está usted de acuerdo que es necesario planificar, organizar, dirigir y controlar la administración del área de salud?

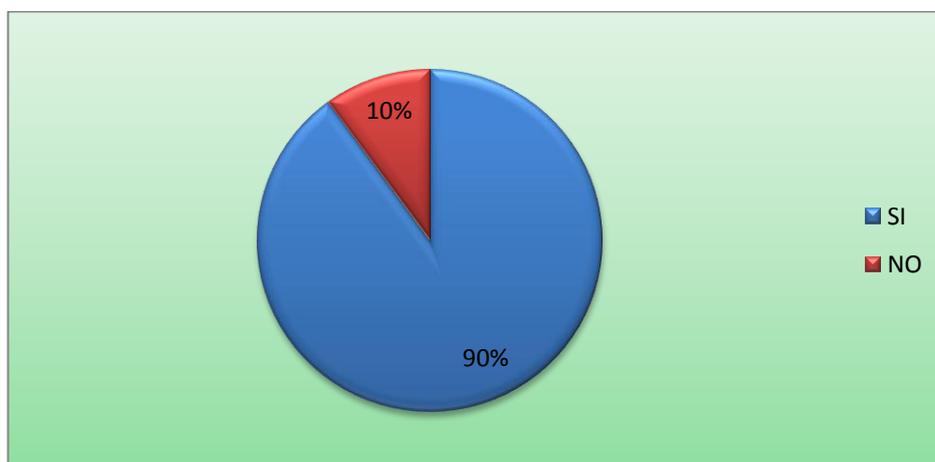
CUADRO N° 5 Administración

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
1	1.1	SI	9	90%
	1.2	NO	1	10%
	TOTAL		10	100%

Fuente: Personal de planta del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N°1 Administración



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

La necesidad de aplicar los principios administrativos en el hospital está presente en el 90% del personal administrativo del área de salud, y solo un restante del 10% no cree necesario tomar en cuenta este aspecto. Adicionalmente la encuesta refleja en esta pregunta la poca importancia y en ciertos aspectos el empirismo existente aun en el personal que dirige esta organización, un problema latente aun en un espacio totalmente globalizado y con miras a un desarrollo progresivo.

2 ¿Mantienen reuniones para conocer sobre los resultados de las actividades planificadas y ejecutadas?

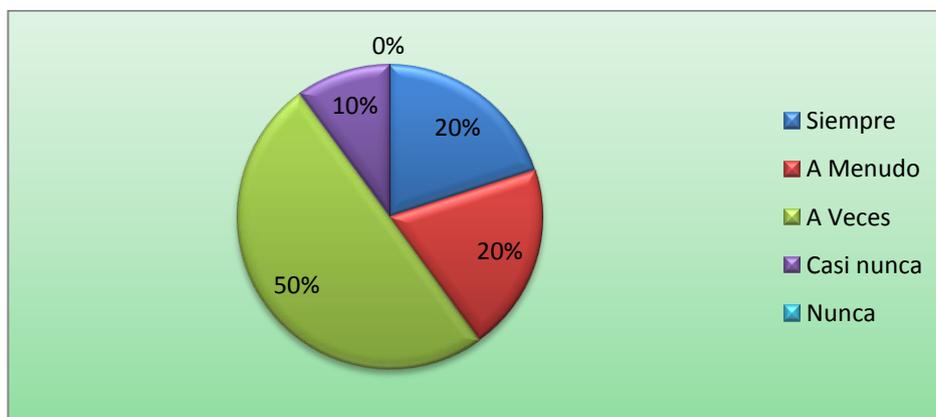
CUADRO N° 6 Conocer Resultado de Actividades

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
2	2.1	Siempre	2	20%
	2.2	A Menudo	2	20%
	2.3	A Veces	5	50%
	2.4	Casi nunca	1	10%
	2.5	Nunca	0	0%
	TOTAL			10

Fuente: Personal de planta del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 2 Conocer Resultado de Actividades



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

En esta pregunta el 50% del personal del Área manifiesta que en muy pocas ocasiones se reúnen a socializar el estado de la institución, solo un 40% manifestó que si se realizan estas reuniones, lo que muestra la falta de comunicación lineal que existe entre departamentos del mismo nivel jerárquico, y simplemente un 10% que aun es muy significativo manifestó que casi nunca se realizan este tipo de sesiones de trabajo.

3. ¿Son aplicados los lineamientos definidos en cada uno de los aspectos tocantes al proceso administrativo?

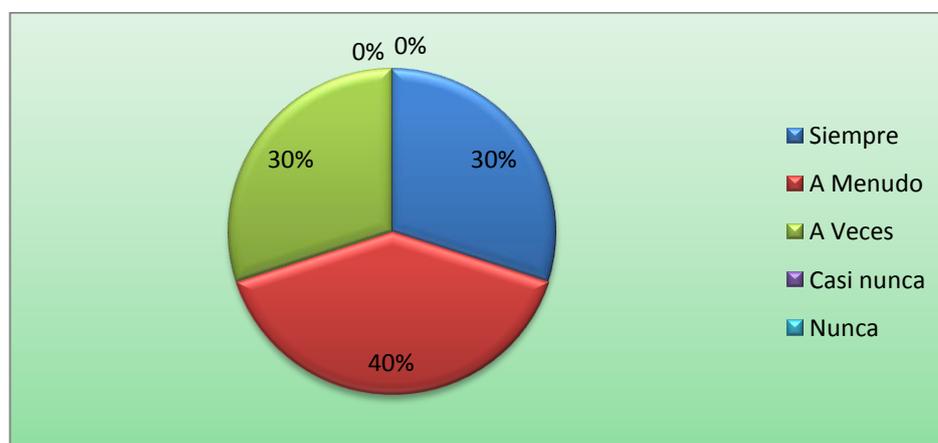
CUADRO N° 7 Lineamientos Definidos

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
3	3.1	Siempre	3	30%
	3.2	A Menudo	4	40%
	3.3	A Veces	3	30%
	3.4	Casi nunca	0	0%
	3.5	Nunca	0	0%
	TOTAL			10

Fuente: Personal de planta del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 3 Lineamientos Definidos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

La aplicación de lineamientos procesos y directrices intrínsecamente incluidas en el proceso administrativo son aplicados a menudo por el 40% del personal, solo un 30% siempre y un 30% a veces, lo que confirma el problema de falta de conocimiento administrativo en el personal del área, dando un indicador afirmativo para la aplicación del modelo administrativo.

4. ¿Genera gran influencia la limitación de recursos en el desarrollo del trabajo?

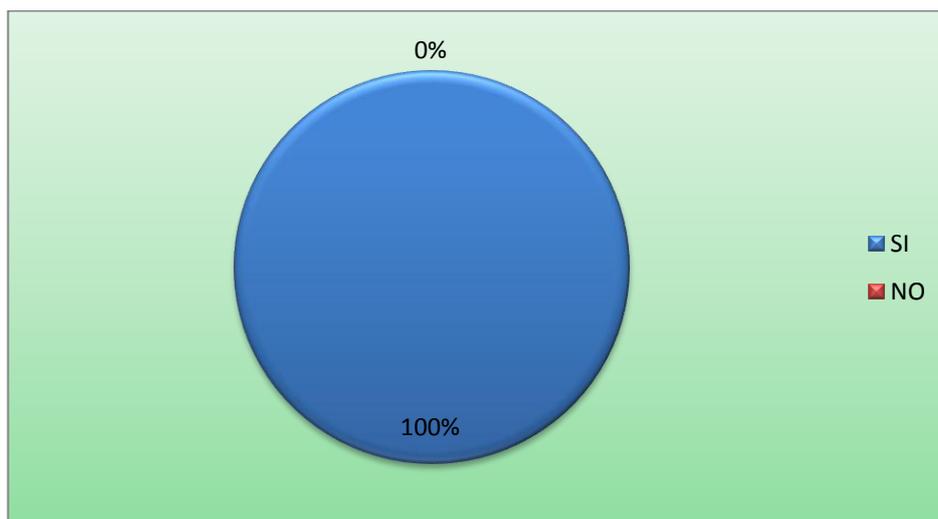
CUADRO N° 8 Limitación de Recursos

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
4	4.1	SI	10	100%
	4.2	NO	0	0%
	TOTAL		10	100%

Fuente: Personal de planta del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 4 Limitación de Recursos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

Absolutamente el personal del Área de salud manifiesta sus limitaciones debido a recursos económicos y logísticos que de igual forma se encuentra reducido, siendo expuesto por medio de este estudio en donde el 100% de los encuestados, consideran que la limitación de recursos es una gran condicional para el correcto desempeño de sus funciones, considerando entonces la razón de desempeño donde a mayor cantidad de recursos, mayor capacidad resolutive.

5. ¿Conoce usted si el desempeño de funciones y tareas del personal se orienta al alcance del objetivo institucional?

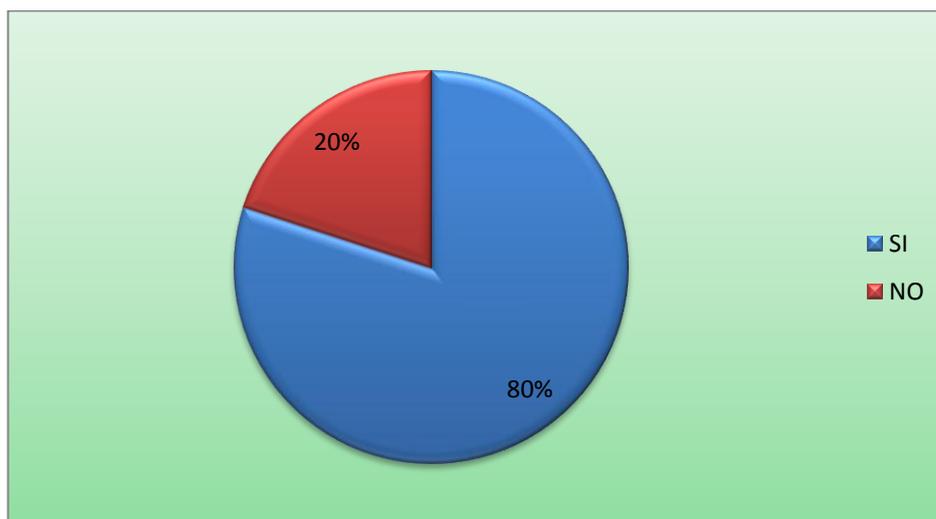
CUADRO N° 9 Objetivo Institucional

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
5	5.1	SI	8	80%
	5.2	NO	2	20%
	TOTAL		10	100%

Fuente: Personal de planta del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 5 Objetivo Institucional



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

Existe un 20% de encuestados que no conocen cual es el objetivo institucional, mucho menos la misión y visión, aun estando ésta al ingreso de la entidad, además desconocen como su desempeño laboral en cada uno de sus roles contribuyen en el logro del mismo, más, un 80% tienen comprensión de cómo su desempeño profesional tanto administrativo como médico contribuye para que la institución logre los objetivos trazados por la gerencia.

6. ¿Existe disciplina administrativa en el desarrollo de las actividades de las distintas áreas del hospital?

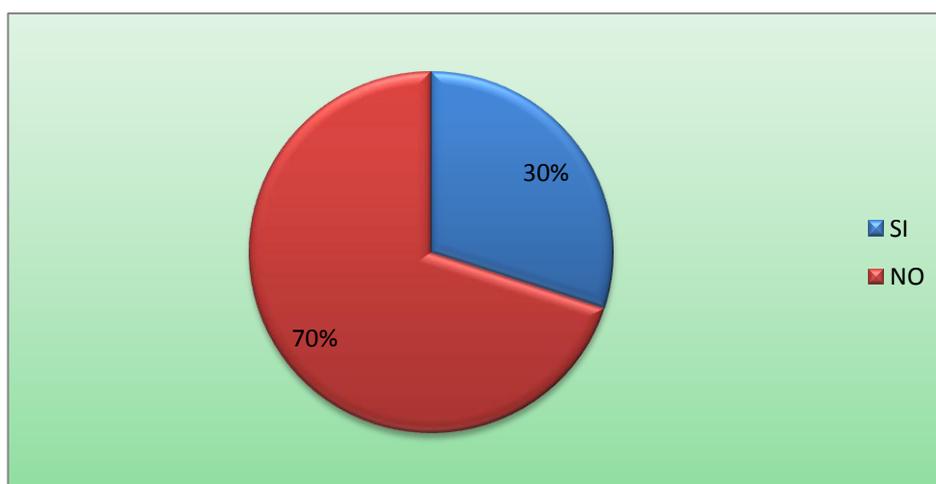
CUADRO N° 10 Disciplina Administrativa

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
6	6.1	SI	3	30%
	6.2	NO	7	70%
	TOTAL		10	100%

Fuente: Personal de planta del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 6 Disciplina Administrativa



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

El 70% del personal encuestado manifiesta la inexistencia de una disciplina administrativa que oriente al funcionario a cumplir su labor de manera eficaz y eficiente, mediante una dirección, sin necesidad de que exista presión por parte de la UATH (unidad administradora de talento humano o algún vigilante; sino, por compromiso con la institución, tan solo un 30% realizan sus actividades con disciplina administrativa en el desarrollo de sus funciones, entendiéndose esto por los encuestados como la técnica de desempeño y control de actividades.

7. ¿El entorno donde se encuentra la institución brinda ventajas competitivas frente a las necesidades del hospital?

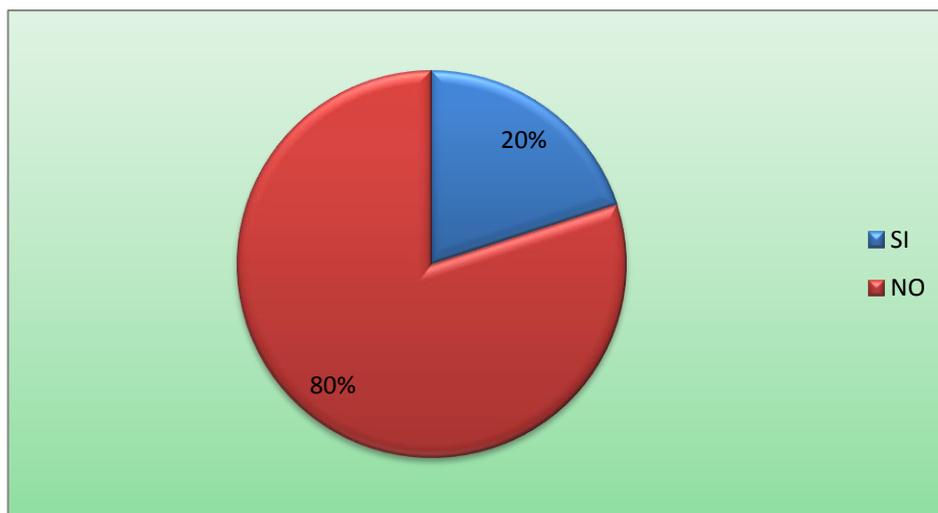
CUADRO N° 11 Ventajas Competitivas del Entorno

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
7	7.1	SI	2	20%
	7.2	NO	8	80%
	TOTAL		10	100%

Fuente: Personal de planta del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 7 Ventajas Competitivas del Entorno



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

En esta pregunta lleva a la investigación a conocer en qué porcentaje consideran los servidores que laboran en esta institución que el entorno donde se encuentran laborando brinda ventajas para el desarrollo, obteniendo que solo un 20% del personal encuestado opina que el entorno donde se encuentra el área es muy desfavorable, por lo que se considera poco ventajoso para la entidad, siendo un 80% de los encuestados quienes aseguran esto respecto al entorno.

8. ¿Se cuenta con un orgánico funcional que delimite las políticas de desempeño de cada trabajador en beneficio de los usuarios?

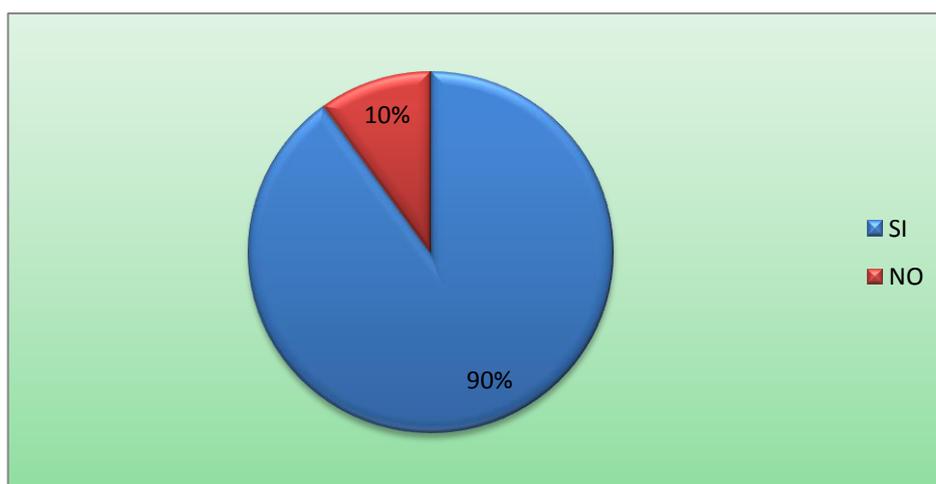
CUADRO N° 12 Orgánico Funcional

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
8	8.1	SI	9	90%
	8.2	NO	1	10%
	TOTAL		10	100%

Fuente: Personal de planta del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 8 Orgánico Funcional



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

Como institución pública la normativa garantiza los derechos de trabajador, la garantía de todo servidor público se encuentra en la ley o norma que rige su institución, el 90% de los encuestados conocen de esta normativa la cual es base para el orgánico funcional de la institución. Y por ende determina las directrices que debe seguir el servidor público en el desarrollo de sus funciones. Tan solo un 10% desconoce este indicador, por lo que es de considerarse la alternativa de capacitación, también en este aspecto.

9. ¿Se conoce el perjuicio para el usuario del hospital al no realizar las tareas que cada persona desempeña en su área de trabajo?

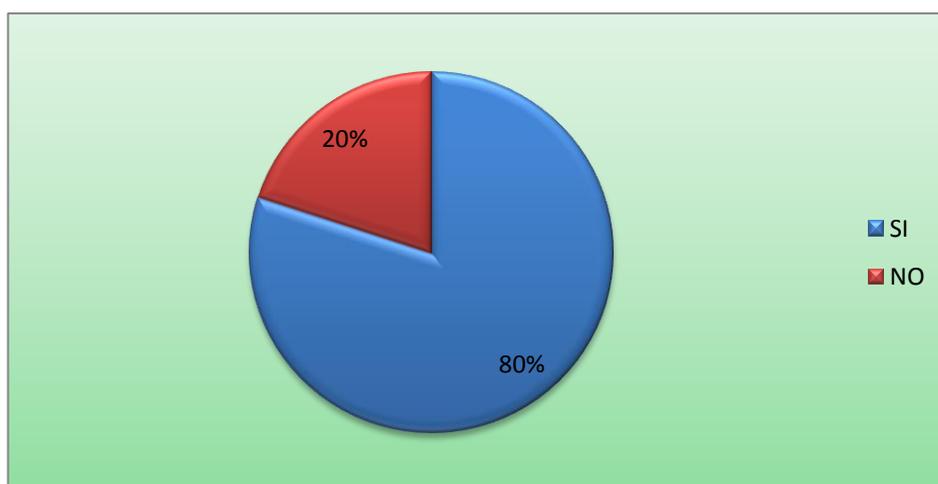
CUADRO N° 13 Perjuicio para el Usuario

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
9	9.1	SI	8	80%
	9.2	NO	2	20%
	TOTAL		10	100%

Fuente: Personal de planta del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 9 Perjuicio para el Usuario



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

El 80% de los encuestados conocen las consecuencias de no realizar sus labores, el impacto que tendría en los usuarios si no se ejecutara sus labores, sin embargo el 20% no es consecuente de lo que ocurriría si no se ejecutara la función que están desempeñando.

El problema ocurriría en esta pregunta en quienes desconocen estos aspectos, y siguen realizando sus labores cotidianas sin darle el sentido y la importancia debida.

10. ¿Conoce Usted las normas y reglamentos inherentes a la Administración de bodega y manejo de recursos del estado?

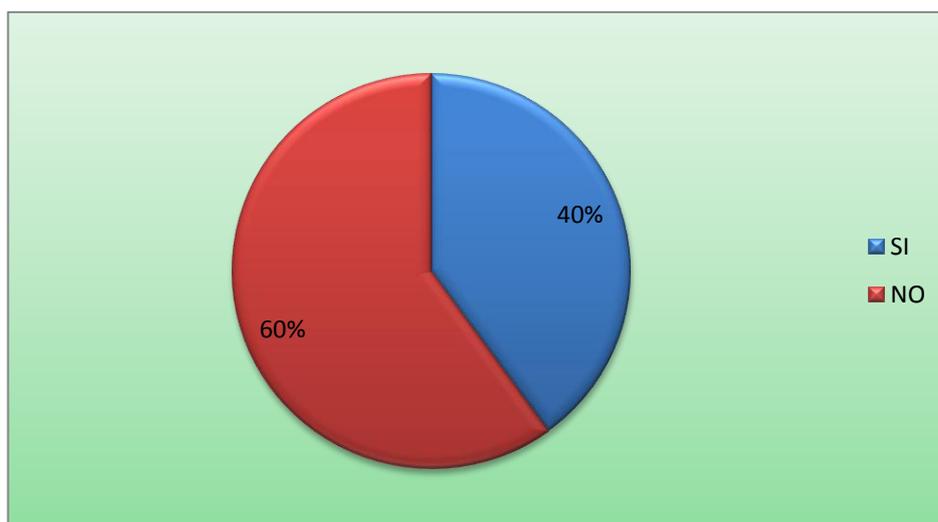
CUADRO N° 14 Administración de Bodega

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
10	10.1	SI	4	40%
	10.2	NO	6	60%
	TOTAL		10	100%

Fuente: Personal de planta del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 10 Administración de Bodega



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

El 60% del personal encuestado conoce o tiene idea del manejo de los recursos del estado, y la responsabilidad moral y social que ello implica, sin embargo es de desconocimiento total a un 40% del personal, lo que daría lugar al descuido y falta de responsabilidad en el manejo de los mismos. Sin mayor reparo debe considerarse un cambio en la cultura organizacional de la entidad.

11. ¿Se conocen y aplican las leyes y reglamentos relacionados con la Administración de bodega y manejo de recursos del estado ?

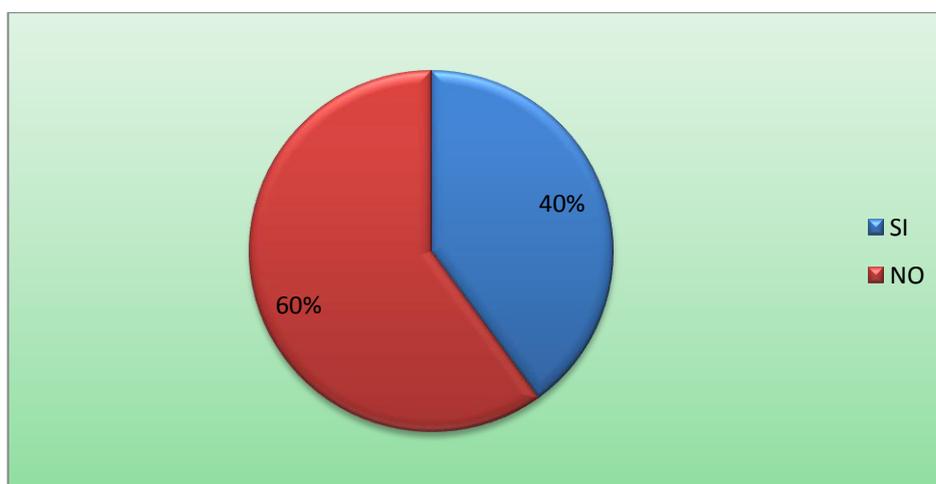
CUADRO N° 15 Conocimiento y Aplicación de Leyes

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
11	11.1	SI	4	40%
	11.2	NO	6	60%
	TOTAL		10	100%

Fuente: Personal de planta del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 11 Conocimiento y Aplicación de Leyes



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

Las normas y reglamentos forman parte de la estructura institucional, donde solo un 60% del personal encuestado conocen y aplican las leyes respecto al manejo de recursos del estado, y un 40% de los servidores desconocen totalmente el tema, lo que nos permite deducir la falta de capacitación sobre sus bases legales, trabajar sin normativa dentro del sector publico apertura un margen de riesgo en el caer en errores por desconocimiento.

12. ¿Conoce quién o quienes reciben los diferentes medicamentos insumos y suministros para su posterior registro?

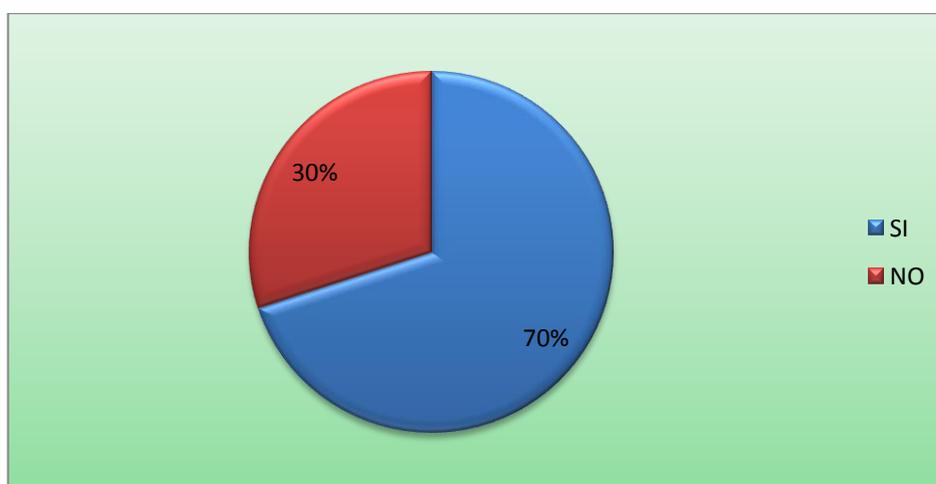
CUADRO N° 16 Recepción de Inventarios

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
12	12.1	SI	7	70%
	12.2	NO	3	30%
	TOTAL		10	100%

Fuente: Personal de planta del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 12 Recepción de Inventarios



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

Un 70% conoce la labor de ingreso de mercaderías a la bodega del área, ni a quien debe de referirse al momento de solicitar material, solo el responsable de bodega tiene potestad para realizar estas tareas, como sujeto caucionado y responsable de la custodia de todos los bienes de la institución, y existe un 30% que desconoce las funciones del jefe de bodega el cual velara y supervisara todas las entregas.

13. ¿Sabe usted quién y cómo se realiza el registro de la salida de inventarios?

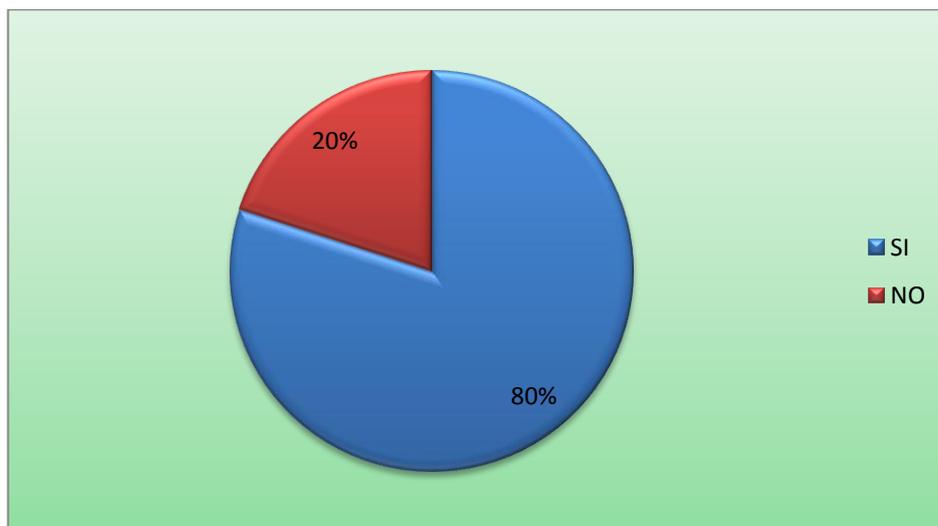
CUADRO N° 17 Registro de Salida

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
13	13.1	SI	8	80%
	13.2	NO	2	20%
	TOTAL		10	100%

Fuente: Personal de planta del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 13 Registro de Salida



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

En esta pregunta, se denota la relación con la bodega general, donde el 80% de las personas encuestadas conocen el procedimiento para solicitar materiales en bodega, y quienes son las personas que aprueban sus requerimientos, solo un 20% desconocen este procedimiento por lo que la organización apuntaría a una falta de comunicación o escasa capacitación.

14. ¿Conoce usted si se utiliza procedimientos para el control de los movimientos de inventario?

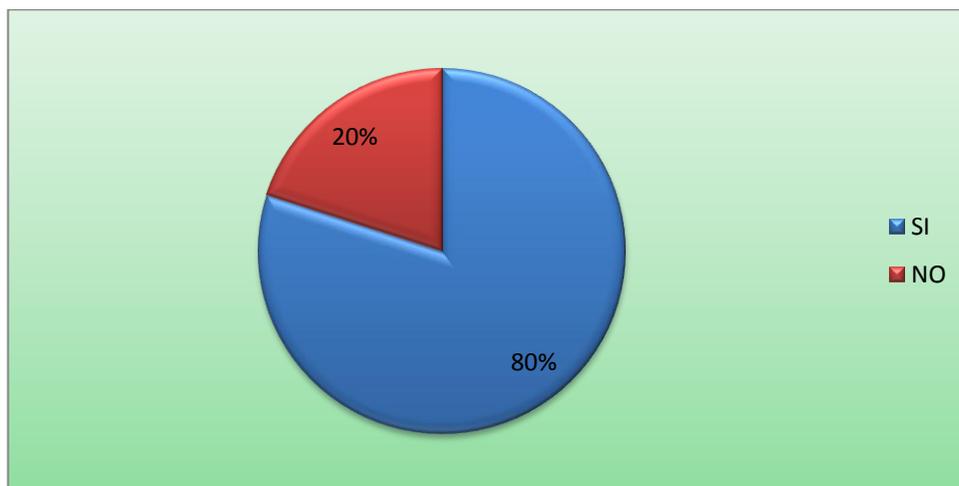
CUADRO N° 18 Procedimiento para el Control

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
14	14.1	SI	8	80%
	14.2	NO	2	20%
	TOTAL		10	100%

Fuente: Personal de planta del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 14 Procedimiento para el Control



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

Los movimientos de inventarios que se realizan en su gran mayoría es por distribución, considerando que es una institución que brinda un servicio, y es donde el 80% de los encuestados respondió conocer sobre el uso de procedimientos para el control de inventario en la bodega general del área de salud, el 20% restante expuso que desconoce totalmente los procedimientos que se realizan solo es la acción de pedir en una hoja y recibir al día siguiente.

15. ¿Se cuenta con los equipos y herramientas necesarias para el control de inventarios?

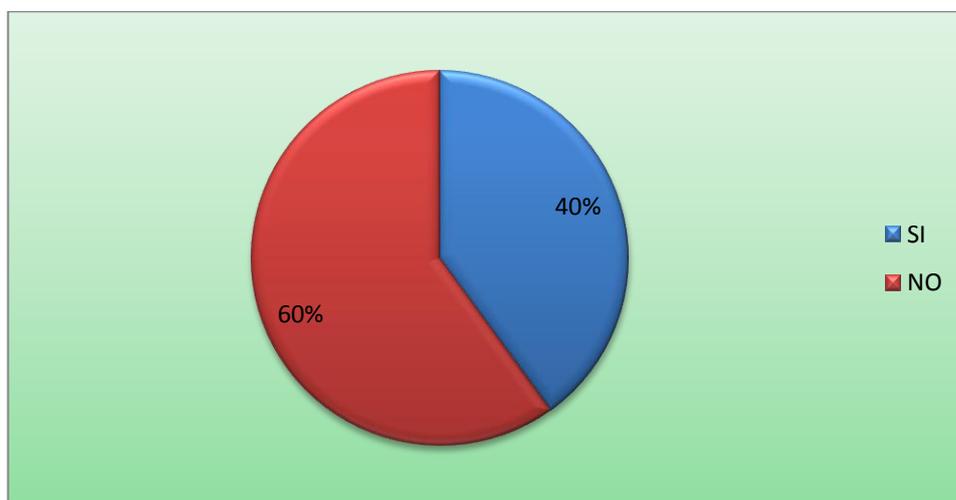
CUADRO N° 19 Herramientas para el Control de Inventario

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
15	15.1	SI	4	40%
	15.2	NO	6	60%
	TOTAL		10	100%

Fuente: Personal de planta del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 15 Herramientas para el Control de Inventario



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

El 60% de las personas encuestadas refieren que la bodega general del área de salud 4 Manglaralto no cuenta con los equipos y herramientas necesarios para el control de sus inventarios, el 40% restante vive en un conformismo y desanimo al tener como antecedentes cientos de requerimientos de los materiales necesarios para las tareas de bodega.

16. ¿Se realizan cortes de inventarios?

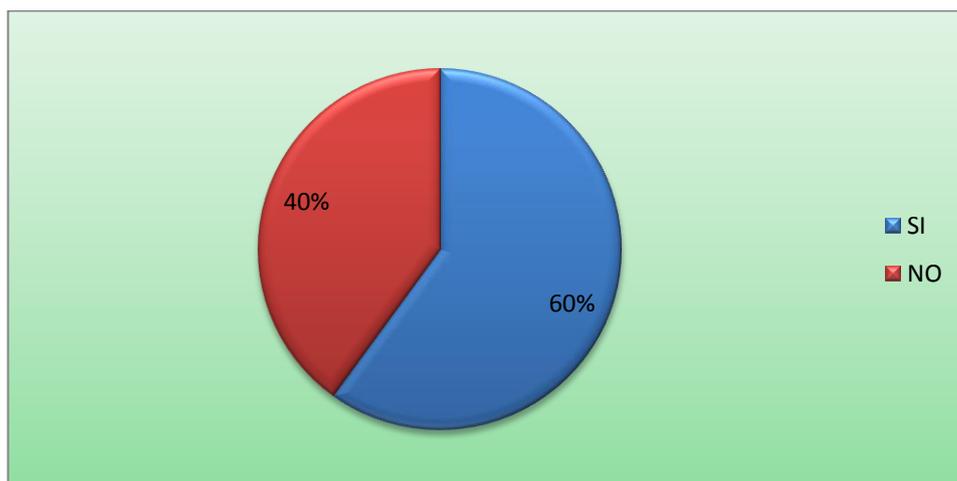
CUADRO N° 20 Corte de Inventarios

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
16	16.1	SI	6	60%
	16.2	NO	4	40%
	TOTAL		10	100%

Fuente: Personal de planta del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 16 Corte de Inventarios



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

El 60% de los encuestados conoce de los cortes que realizan de los inventarios de la bodega general, en los diferentes grupos de productos existentes.

El 40% de los encuestados asegura que no conocen en qué momento se realizan dichos cortes, simplemente les es informado al momento de realizar el pedido, pues no es despachado debido a la toma física de inventarios por la que se está cursando, por los involucrados en la tarea.

17. ¿Con que frecuencia se realizan los cortes de inventario?

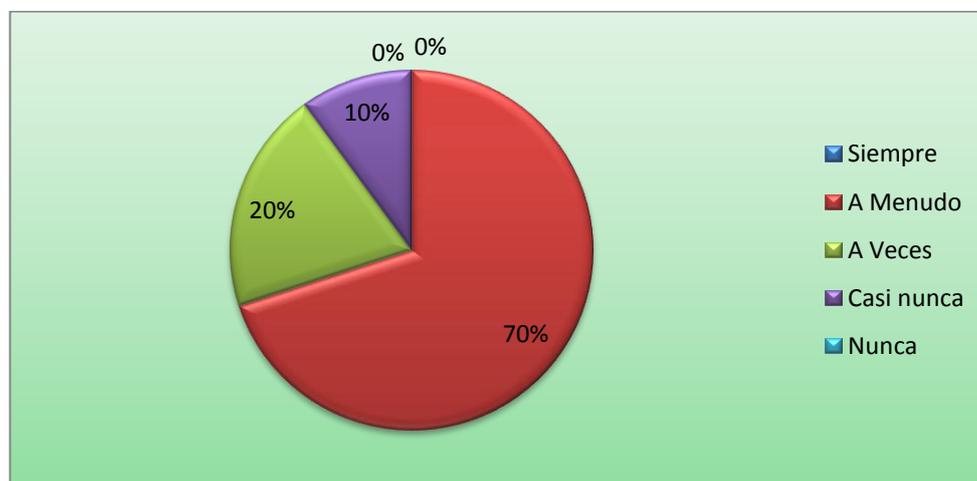
CUADRO N° 21 Frecuencia de Cortes de Inventario

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
17	17.1	Siempre	0	0%
	17.2	A Menudo	7	70%
	17.3	A Veces	2	20%
	17.4	Casi nunca	1	10%
	17.5	Nunca	0	0%
	TOTAL			10

Fuente: Personal de planta del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 17 Frecuencia de Cortes de Inventario



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

Las encuestas reflejaron que un 70% de las personas encuestadas expresan que los cortes de inventario los realiza a menudo, sin embargo el indicador siempre arroja un 0% dejando en análisis el hecho de no realizar una constatación física siempre a fin de corroborar valores registrados con los físicos.

18. ¿Utiliza métodos de verificación de existencias en la organización?

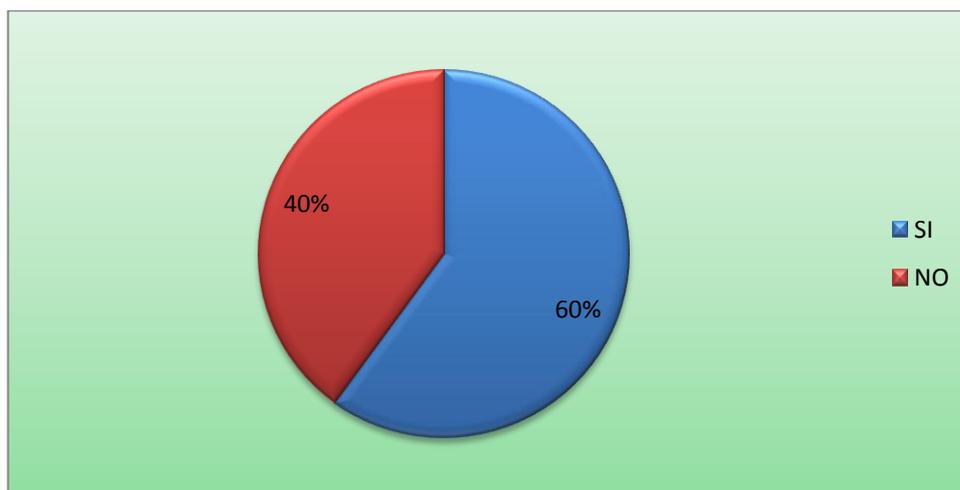
CUADRO N° 22 Métodos de Verificación

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
18	18.1	SI	6	60%
	18.2	NO	4	40%
	TOTAL		10	100%

Fuente: Personal de planta del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 18 Métodos de Verificación



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

El 60% de los encuestados conoce que la bodega general el área de salud 4 Manglaralto utiliza métodos de verificación de existencias, lo que muestra un interés o por lo menos un recuerdo de éstos métodos.

El 40% restante desconoce de la existencia de estos métodos, debido a la mala comunicación que muestra en preguntas anteriores a esta.

19. ¿En caso de existir diferencias en inventarios físicos ¿Se efectúan las comparaciones y ajustes para reflejar una información exacta?

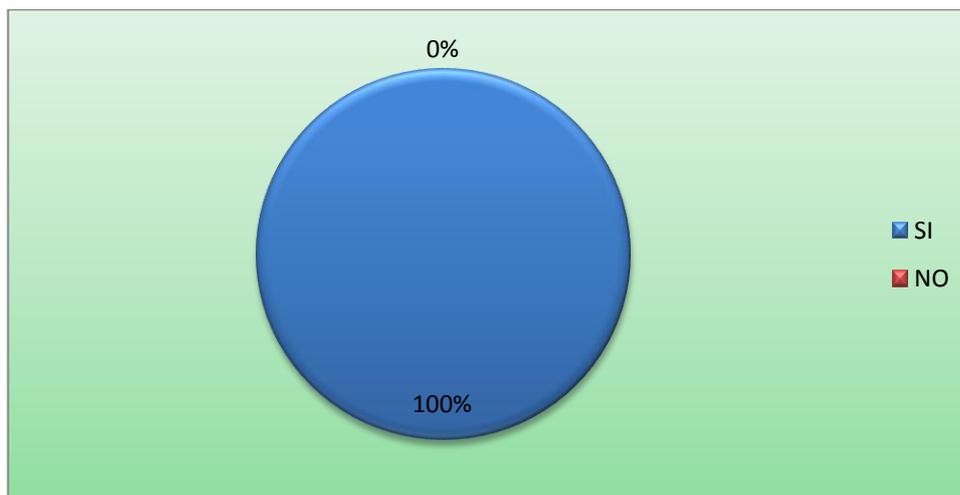
CUADRO N° 23 Comparaciones y Ajustes

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
19	19.1	SI	10	100%
	19.2	NO	0	0%
	TOTAL		10	100%

Fuente: Personal de planta del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 19 Comparaciones y Ajustes



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

Todos los encuestados conocen de comparaciones y ajustes realizados en caso de existir variación en los saldos, esto en relación a tener cantidades reales de inventario, es decir la coordinación entre lo registrado en libros o tarjeta Kardex y la existencia real en la bodega general de área de salud 4 Manglaralto. Lo que en si debe ser siempre se cuenta la unión y el trabajo en equipo.

20. ¿Con que frecuencia se efectuarían las acciones en caso de variación en los inventarios?

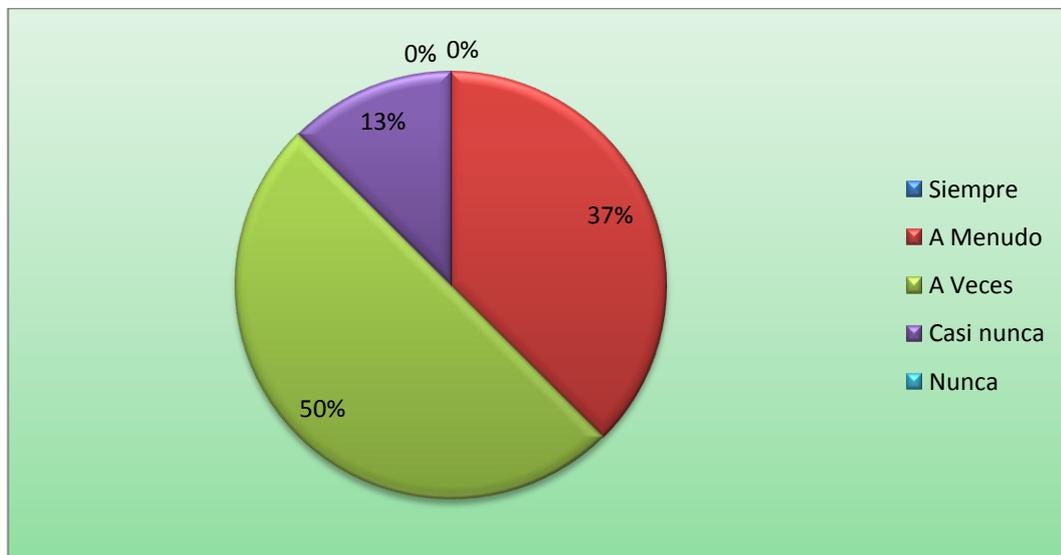
CUADRO N° 24 Frecuencia de Ajustes

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
20	20.1	Siempre	0	0%
	20.2	A Menudo	3	30%
	20.3	A Veces	4	40%
	20.4	Casi nunca	1	10%
	20	Nunca	0	0%
	TOTAL			8

Fuente: Personal de planta del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 20 Frecuencia de Ajustes



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

El 50% de los encuestados respondieron a veces en la frecuencia con que se realizan las acciones, denotando que los inventarios tienden a mostrar variación permanentemente en cada revisión.

21. ¿Considera usted que el diseño de un modelo administrativo de bodega mejorara la gestión institucional del área de salud 4 Manglaralto?

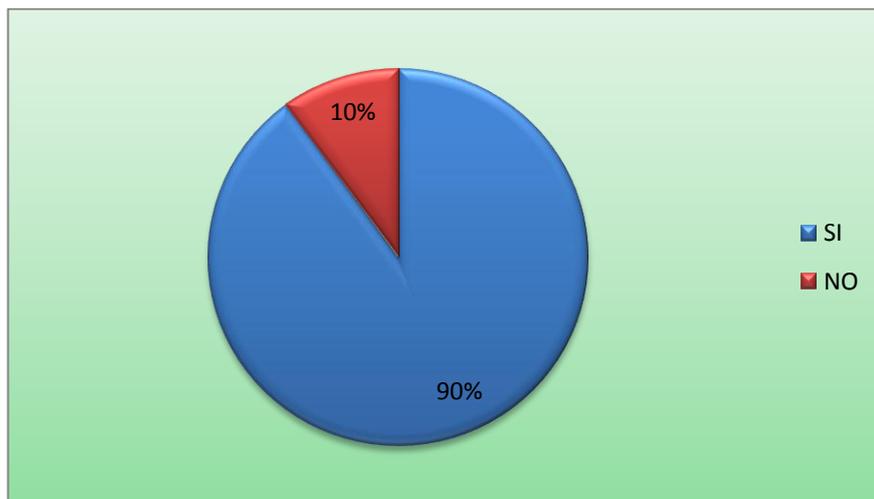
CUADRO N° 25 Modelo Administrativo

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
21	21.1	SI	9	90%
	21.2	NO	1	10%
	TOTAL		10	100%

Fuente: Personal de planta del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 21 Modelo Administrativo



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

El 100% de los encuestados consideran necesario un modelo administrativo que facilite el control en la bodega general del área de salud 4 Manglaralto. Esta respuesta fue unánime y demuestra mediante la investigación la necesidad de contar con un modelo capaz de organizar la gestión del departamento en estudio.

3.4.2 Encuesta Aplicada a los Usuarios del Servicio de Salud

1.¿Ha recibido atención médica gratuita en algún centro de salud del área?

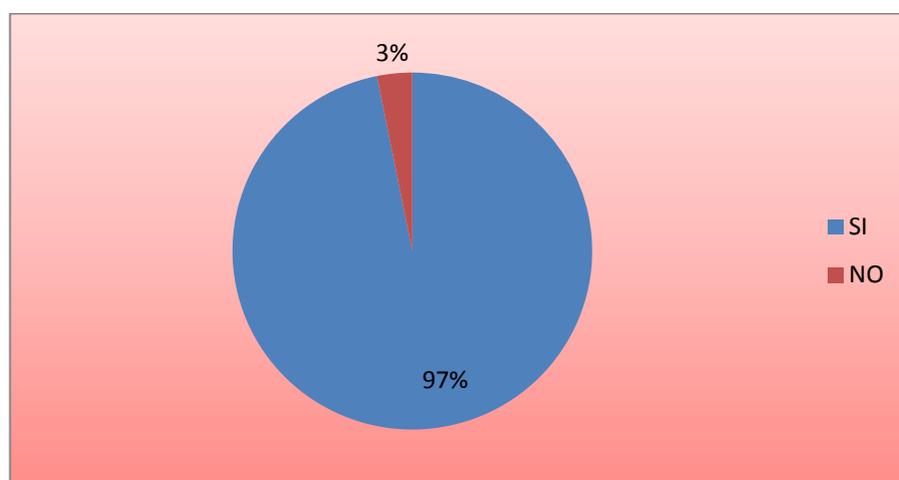
CUADRO N° 26 Atención al Usuario

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
1	1.1	SI	368	97%
	1.2	NO	12	3%
	TOTAL		380	100%

Fuente: Usuarías del servicio del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 22 Atención al Usuario



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

El 97% de los usuarios escogidos en la muestra han recibido atención médica en algún centro de salud del área 4, solo un 3% no ha sido atendido en ningún centro de la zona en estudio, demostrando la magnitud de la atención al paciente en toda el área de salud. Además de reflejar la necesidad de atención de los pacientes en mención una unidad de salud.

2. ¿Con que frecuencia recibe atención médica?

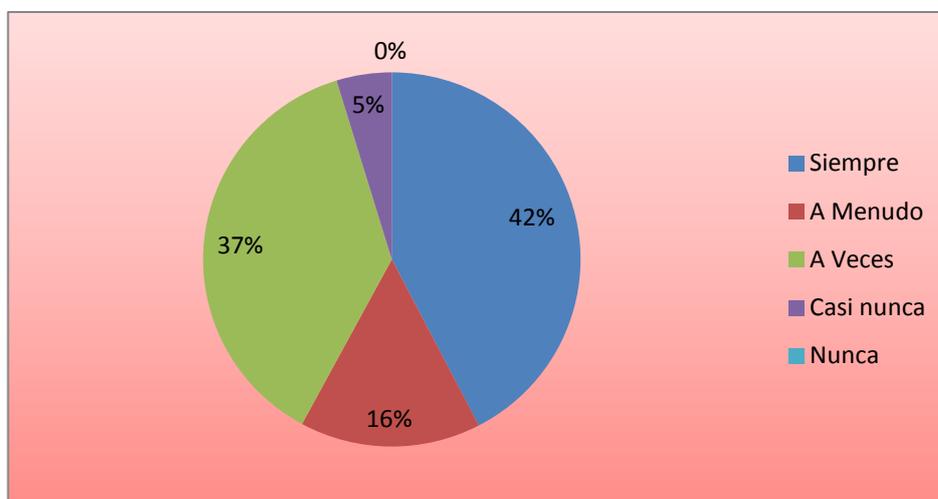
CUADRO N° 27 Frecuencia de Uso del Servicio

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
2	2.1	Siempre	161	42%
	2.2	A Menudo	59	16%
	2.3	A Veces	142	37%
	2.4	Casi nunca	18	5%
	2.5	Nunca	0	0%
	TOTAL			380

Fuente: Usuarías del servicio del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 23 Frecuencia de Uso del Servicio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

Un 42% de los usuarios encuestados utilizan el servicio siempre, un 16% a menudo, y un 37% a veces lo que refleja que la producción o niveles de atención son constantes, en muy recurrentes, y solicitados.

Esto demuestra la demanda de medicamentos de manera periódica dentro de toda el área de salud.

3. ¿Ha recibido medicamentos e insumos gratuitos en algún centro de salud del área?

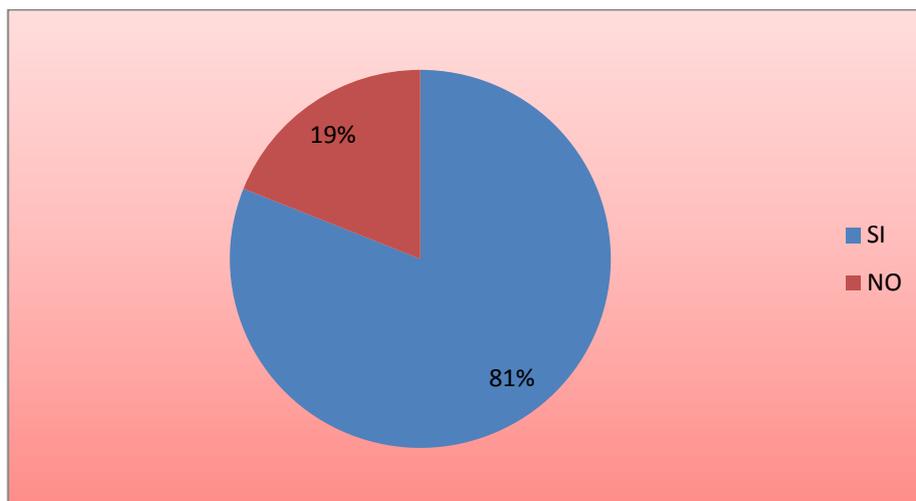
CUADRO N° 28 Entrega de Medicamentos

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
3	3.1	SI	308	81%
	3.2	NO	72	19%
	TOTAL		380	100%

Fuente: Usuaris del servicio del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 24 Entrega de Medicamentos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

El 81% de los usuarios han recibido medicamentos e insumos gratuitos, luego de recibir atención médica, pero un 19 % no ha sido beneficiado con estos productos, lo que muestra la existencia de desabastecimiento o ineficacia en la gestión de distribución de los inventarios, de la bodega general del área de salud 4 Manglaralto.

4. ¿Con que frecuencia ha recibido medicamentos e insumos gratuitos?

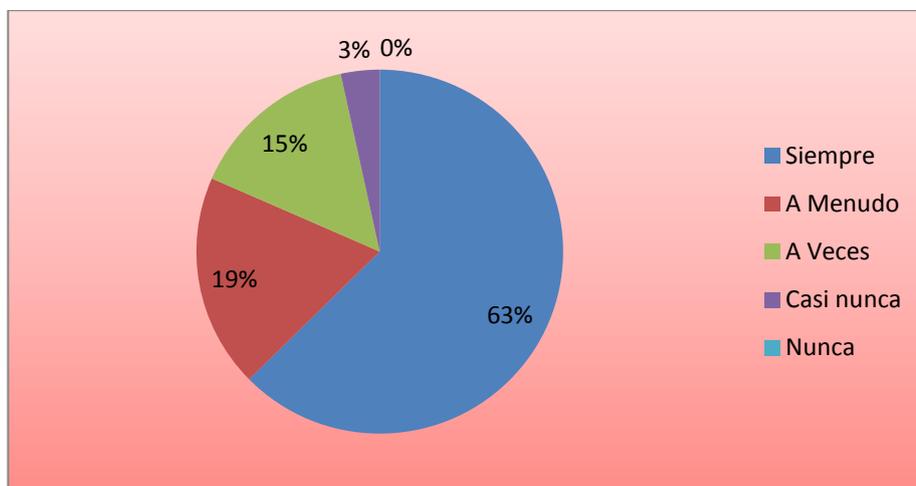
CUADRO N° 29 Frecuencia de Recepción

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
4	4.1	Siempre	238	63%
	4.2	A Menudo	72	19%
	4.3	A Veces	57	15%
	4.4	Casi nunca	13	3%
	4.5	Nunca	0	0%
	TOTAL			380

Fuente: Usuarías del servicio del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 25 Frecuencia de Recepción



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

El 63% de las personas que han recibido medicamentos e insumos gratuitos se han beneficiado siempre, un 19% a menudo y un 15% a veces recibieron sus recetas completas apoyando a la teoría de desabastecimiento. Esta distribución muestra la capacidad de abastecimiento del área en cada uno de sus centros de atención en salud

5. ¿Recibe completo los medicamentos e insumos recetados por el médico?

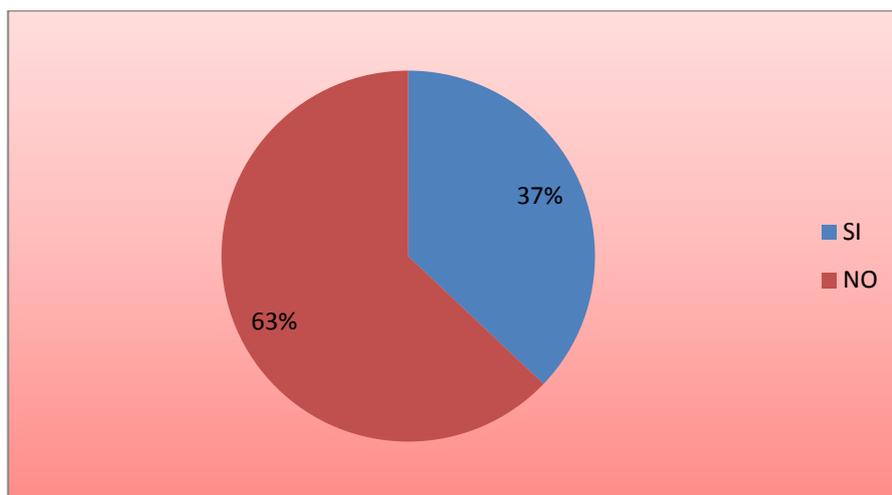
CUADRO N° 30 Recepción Completa

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
5	5.1	SI	141	37%
	5.2	NO	239	63%
	TOTAL		380	100%

Fuente: Usuarías del servicio del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 26 Recepción Completa



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

De la muestra tomada de la población en general a lo largo de la ruta del espondilus, existe un 63% del total que recibe la receta completa emitida después de la consulta médica, por otro lado un 37% no han recibido o han recibido incompleto lo que el médico ha recetado, siendo esto una alerta en la gestión de medicamentos, en lo que respecta a atención de calidad con calidez.

6. ¿Con que frecuencia ha recibido completo medicamentos e insumos gratuitos?

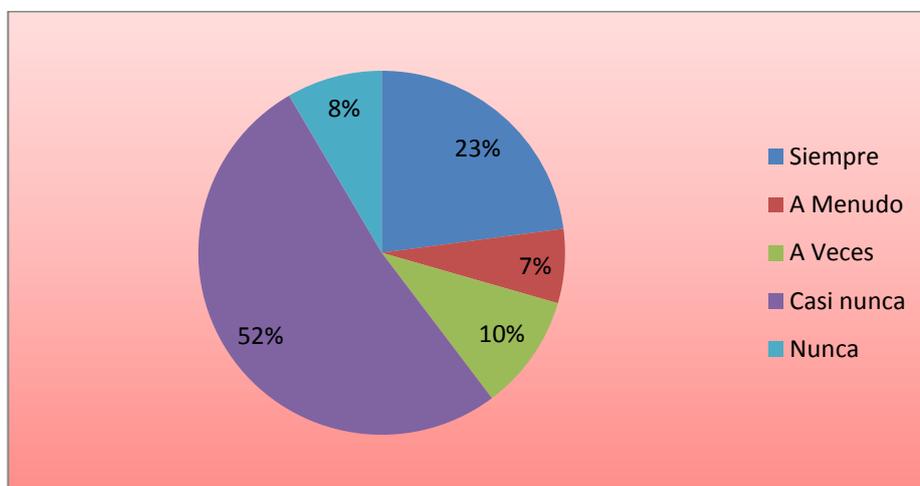
CUADRO N° 31 Frecuencia de Recepción Completa

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
6	6.1	Siempre	87	23%
	6.2	A Menudo	25	7%
	6.3	A Veces	39	10%
	6.4	Casi nunca	197	52%
	6.5	Nunca	32	8%
	TOTAL			380

Fuente: Usuaris del servicio del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 27 Frecuencia de Recepción Completa



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

El 52% de las personas encuestadas casi nunca han recibido su receta completa, solo un 23% asegura que siempre ha recibido su medicación y un 8% asegura que nunca ha recibido medicación completa que siempre recibe incompleto el beneficio.

7. ¿Cree que es necesario mejorar las condiciones físicas de los centros de salud del área?

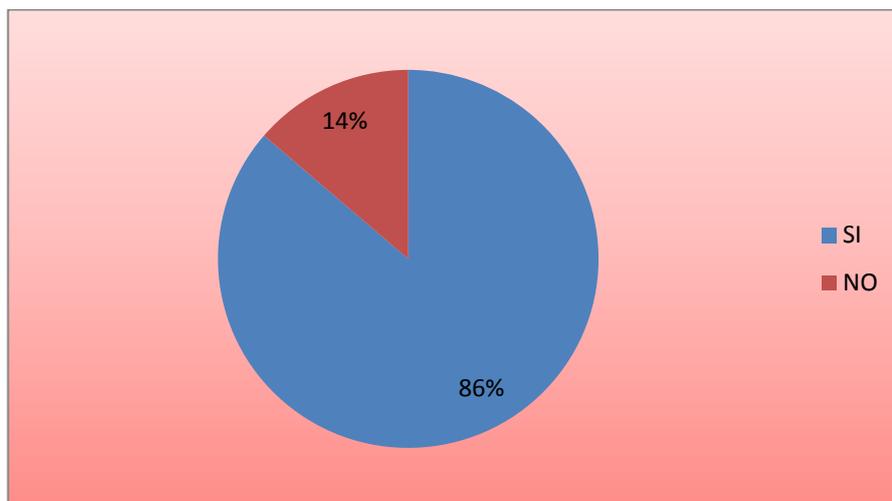
CUADRO N° 32 Mejora en Condiciones Físicas

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
7	7.1	SI	328	86%
	7.2	NO	52	14%
	TOTAL		380	100%

Fuente: Usuaris del servicio del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 28 Mejora en Condiciones Físicas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

El 86% de los usuarios exponen que es necesario mejorar las condiciones físicas de los centros de salud del área 4 Manglaralto, tan solo un 14% expone que las condiciones físicas para atención al paciente son aceptables para la atención a la población.

8. ¿Cree usted que es necesario un mayor abastecimiento de medicinas e insumos en las farmacias y bodegas de los centros de salud del área?

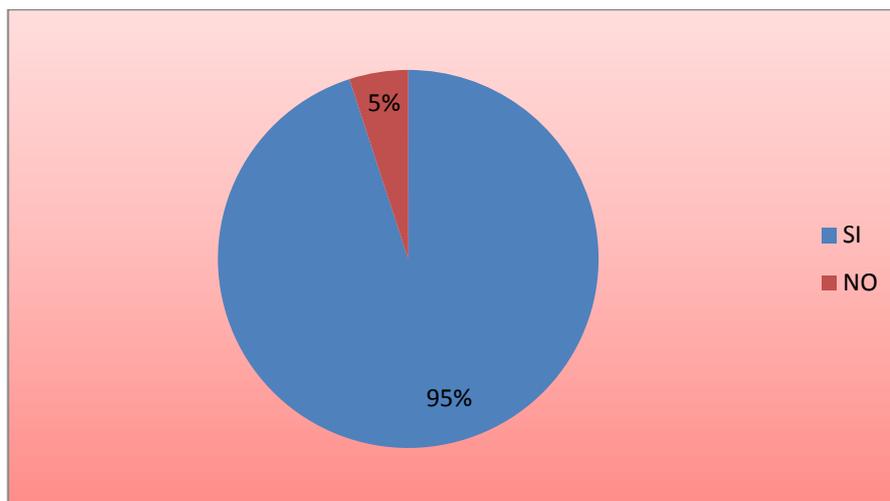
CUADRO N° 33 Abastecimiento de Medicamentos

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
8	8.1	SI	361	95%
	8.2	NO	19	5%
	TOTAL		380	100%

Fuente: Usuarías del servicio del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRÁFICO N° 29 Abastecimiento de Medicamentos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

El 95% de la población encuestada considera necesario un mayor abastecimiento en los centros de salud del área 4 Manglaralto, dejando un panorama claro de desorganización y desabastecimiento en lo que respecta a la gestión de la bodega general, en la distribución oportuna para entrega al usuario.

Tan solo un 5% de la población encuestada no considera necesario un mayor abastecimiento en los centros de salud.

9. ¿Consideraría usted necesario diseñar un modelo administrativo para la bodega del área de salud 4 Manglaralto?

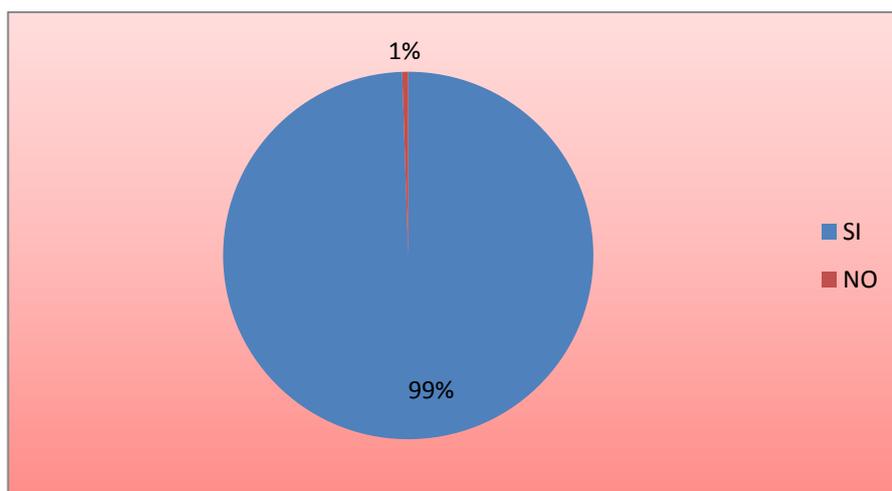
CUADRO N° 34 Necesidad de Modelo Administrativo

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
9	9.1	SI	378	99%
	9.2	NO	2	1%
	TOTAL		380	100%

Fuente: Usuaris del servicio del Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

GRAFICO N° 30 Necesidad de Modelo Administrativo



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

El 99% de los usuarios encuestados después de haber contestado las preguntas del cuestionario consideraron que haría falta un modelo administrativo que ayude a mejorar el trabajo de la bodega del área 4 Manglaralto.

Solo el 1% del total encuestado no considera necesario la elaboración y ejecución de un modelo administrativo en la Gestión de Inventarios.

3.4 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

La investigación realizada se presentó con la siguiente hipótesis: La incidencia de la **administración de bodegas** optimizará la **gestión institucional** del Hospital Manglaralto, Parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2013

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó la técnica denominada Chi Cuadrada, la cual es una herramienta estadística confiable para medir si la hipótesis planteada es positiva o nula.

La técnica utilizada para el estudio de mercado fue de verdadera utilidad, la información recolectada dio una acertada orientación a lo específico, los factores que intervienen en la administración de bodegas respecto a la gestión institucional del área de salud 4 Manglaralto; para esto se tomaron como base analíticamente las dos variables a fin de interrelacionar cada uno de sus indicadores.

La variable “GESTIÓN INSTITUCIONAL” presentó cuatro dimensiones de estudio, siendo las siguientes:

- Administración
- Personal
- Valores corporativos
- Usuarios

Estas dimensiones permitieron conocer los aspectos donde la administración de bodegas tiene inherencia en la gestión de la institución es decir, como el departamento o sección de estudio influye en el funcionamiento del área de salud 4 Manglaralto.

Ahora, la segunda variable considerada en nuestro estudio “ADMINISTRACIÓN DE BODEGAS”, mostro 5 dimensiones de estudio que aportaron directamente con información referente al proceso de manejo de inventarios, esta son:

- Normativa
- Saldo contable
- Reporte de bodega
- Toma física
- Conciliación

Estas dimensiones fueron las guías para el estudio planteado en la determinación de indicadores que permitieron la observación de la influencia que tiene la variable dependiente en la independiente enmarcada en una sola pregunta.

Pregunta 21 del cuestionario ¿Considera usted que el diseño de un modelo administrativo de bodega mejorará la gestión institucional del área de salud 4 Manglaralto?

En esta pregunta se consideran las variables de estudio:

Variable independiente: administración de bodegas

Variable dependiente: gestión institucional

Para efectos de esta investigación se consideraran los grupos de encuestados clasificándolos como administrativos y operativos (médicos), donde cada grupo emitió respuestas específicas y enfocadas a la solución del problema.

Estos datos serán utilizados para la determinación de esta técnica de comprobación de hipótesis.

CUADRO N° 35 Datos para Comprobar Hipótesis

Datos	Frecuencia	Personal administrativo	Personal operativo
SI	9	5	4
NO	1	0	1

Fuente: Fuente Bibliográfica
Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

Los datos que mostró el estudio en la encuesta base: 10

CUADRO N° 36 Cuadro Tamaño de Muestra

		Grupos de estudio		
		Administrativos	Operativos	Tniof
	Modelo administrativo de bodega mejorará la gestión institucional			
1	Si	5	4	9
2	No	0	1	1
	Tnioc	5	5	n =10

Fuente: Fuente Bibliográfica
Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

10 Personas conforman el personal considerado en la muestra para el estudio de las cuales 9 consideraron que el Modelo administrativo si contribuirá al correcto desarrollo de actividades, ningún administrativo dijo o manifestó lo contrario, mientras que el personal operativo, tuvo 4 respuestas afirmativas adicionadas en las 9 anteriormente expuestas y solo una respuesta negativa pero en su mayoría consideran que es fundamental el modelo administrativo.

Lo próximo es calcular las frecuencias absolutas esperadas para cada celda, mediante el uso de la siguiente fórmula:

$$nie = \frac{(Tniof)(Tnioc)}{n}$$

Donde:

CUADRO N° 37 Significado de la Fórmula

nie =	Frecuencia absoluta esperada
Tniof =	Total de las frecuencias absolutas en la fila
Tnioc =	Total de las frecuencias absolutas en la columna
n =	Tamaño de la muestra 10

Fuente: Fuente Bibliográfica

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

Desarrollo:

$$nie = \frac{(9)(5)}{10} = 4.5$$

$$nie = \frac{(9)(5)}{10} = 4.5$$

$$nie = \frac{(1)(5)}{10} = 0.5$$

$$nie = \frac{(1)(5)}{10} = 0.5$$

Es necesario tomar en cuenta los indicadores correctos a fin de no cometer errores en la determinación de la fórmula.

Partiendo de las operaciones generadas, aplicando las fórmulas detalladas previamente, la nueva tabla con las frecuencias esperadas (nie), queda de esta manera:

CUADRO N° 38 Nueva Tabla con las Frecuencias Esperadas (nie)

		Grupo de estudio				
Modelo administrativo de bodega mejorará la gestión institucional		Personal administrativo		Personal Operativo		Tniof
1	Si	nio =	5	nio =	4	9
		nie =	4.5	nie =	4.5	
2	No	nio =	0	nio =	1	1
		nie =	0.5	nie =	0.5	
Tnioc		5		5		n = 10

Fuente: Fuente Bibliográfica
 Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

Una vez conseguidas las frecuencias esperadas, se aplicó la fórmula de la Chi Cuadrada.

$$X^2 = \frac{(nio - nie)^2}{nie}$$

CUADRO N° 39 Significado de la Formula Chi Cuadrada

X ² =	Chi cuadrada
nio =	Frecuencias absolutas observada
nie =	Frecuencias absolutas esperada

Fuente: Fuente Bibliográfica
 Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

Continuando con el proceso de aplicación de esta técnica se procedió a restar la frecuencia absoluta observada de la frecuencia absoluta esperada, elevándola al cuadrado la diferencia, para luego dividir ese resultado entre la frecuencia esperada. Una vez que se determinó la Chi cuadrada para cada celda, se sumaron

sus valores, el resultado final fue el valor de la Chi cuadrada calculada que se detalla así:

Desarrollo:

$$X^2 = \frac{(5 - 4.5)^2}{4.5} = 0,05$$

$$X^2 = \frac{(0 - 0.5)^2}{0.5} = 0.5$$

$$X^2 = \frac{(4 - 4.5)^2}{4.5} = 0.055$$

$$X^2 = \frac{(1 - 0.5)^2}{0.5} = 0.5$$

Luego:

$$X^2 = 0,05 + 0,5 + 0,055 + 0,5$$

$$X^2 = 1.105$$

Determinado el valor de la chi cuadrada, se comparó con su valor teórico considerando que para investigaciones con variables sociales, existen dos niveles de confianza convenidos: 95% y 99%, los que coadyuvaron a la generalización de resultados con ciertas excepciones.

La comprobación del valor de chi cuadrada calculada con su valor teórico, la ejecutamos mediante el cálculo del grado de libertad para cuadro 2 x 2 al 95% de confianza utilizando la siguiente fórmula.

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

Donde:

CUADRO N° 40 Significado de la Formula Grados de Libertad

gl =	Grados de libertad
f =	Filas
c =	Columnas del cuadro

Fuente: Fuente Bibliográfica

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

Entonces:

$$gl = (2 - 1)(2 - 1)$$

$$gl = (1)(1)$$

$$gl = 1$$

Finalmente se utilizó la tabla de valores de C2A a niveles de confianza 95% y 99%, para colocar el valor de la Chi cuadrada teórica en el grado de libertad uno y nivel de confianza 95%. El valor encontrado es 3.841. Considerando La Regla: Si el valor del Chi-cuadrado calculado es menor o igual que el Chi-cuadrado crítico entonces se acepta la hipótesis nula, caso contrario no se la acepta.

3.4.1. Informe sobre la Comprobación de la Hipótesis

El resultado de Chi cuadrada calculado fue igual a 1,105 siendo inferior a la teórica $gl = 1 =$ al 95% = 3.84 lo que significa que la H_0 es aplicable a la población estudiada, por lo tanto se acepta la hipótesis del trabajo de investigación. Todo esto nos lleva a la conclusión que la hipótesis planteada se acepta como verdadera y se debe considerar cierto el criterio que “el modelo administrativo de bodega mejorará la gestión institucional del área de salud 4 Manglaralto, de la parroquia Manglaralto, del cantón Santa Elena”.

3.5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De acuerdo al estudio realizado se puede establecer lo siguiente:

Todos necesitamos de productos o servicio que ayuden a solucionar necesidades del diario vivir, y las empresas son las encargadas de brindar esos productos o servicios. La administración sirve para que exista una excelente planeación, organización, ejecución, dirección y control de todas las actividades que ocurren dentro de una organización, esto considerando de manera generalizada, más en la ejecución del proceso administrativo el manejo y control de inventarios cumple un papel fundamental para todo el marco administrativo de la empresa (hablando en su totalidad).

Para concluir esta investigación, se considera que el presente modelo administrativo efectuará la función de brindar toda orientación, para los colaboradores de la bodega general del área de salud en estudio, el análisis esquemático del modelo administrativo para la bodega del área de salud 4 Manglaralto.

Cumplirá la función de instituir los lineamientos y directrices administrativas necesarias para el correcto desarrollo del control de inventario y gestión de bodega del sitio, involucrados en este proceso, el manejarse en diferentes problemas laborales o cuando se necesite conocer claramente la función que debe desarrollarse, en el momento de enfrentarse a diferentes problemas laborales o cuando se necesite conocer claramente la función que debe desempeñar.

Recomendaciones

Aplicar el Modelo administrativo para asegurar su Utilidad para el Área de salud 4 Manglaralto, parroquia Manglaralto, del Cantón Santa Elena, con la finalidad de que su actividad sea más efectiva mediante una matriz base, en la dirección del trabajo en bodega. Elaborada por medio de la investigación considerando los factores inherentes al mismo campo de acción

Capacitar a los funcionarios que forman parte directa de los cambios establecidos en el modelo, a fin de obtener los resultados esperados en la institución, considerando que la falta de comunicación puede ser un elemento de negativo al momento de ejecutarlo.

Se deberá retroalimentar o actualizar cada vez que se requiera, considerando que las actividades y responsabilidades pueden cambiar y de esta manera se ofrecerá un excelente servicio al usuario.

CAPÍTULO 4

DISEÑO DE UN MODELO ADMINISTRATIVO APLICADO A LA BODEGA GENERAL DEL ÁREA DE SALUD 4 MANGLARALTO DE LA PARROQUIA MANGLARALTO, DEL CANTÓN SANTA ELENA, LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013

4.1 CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MODELO ADMINISTRATIVO

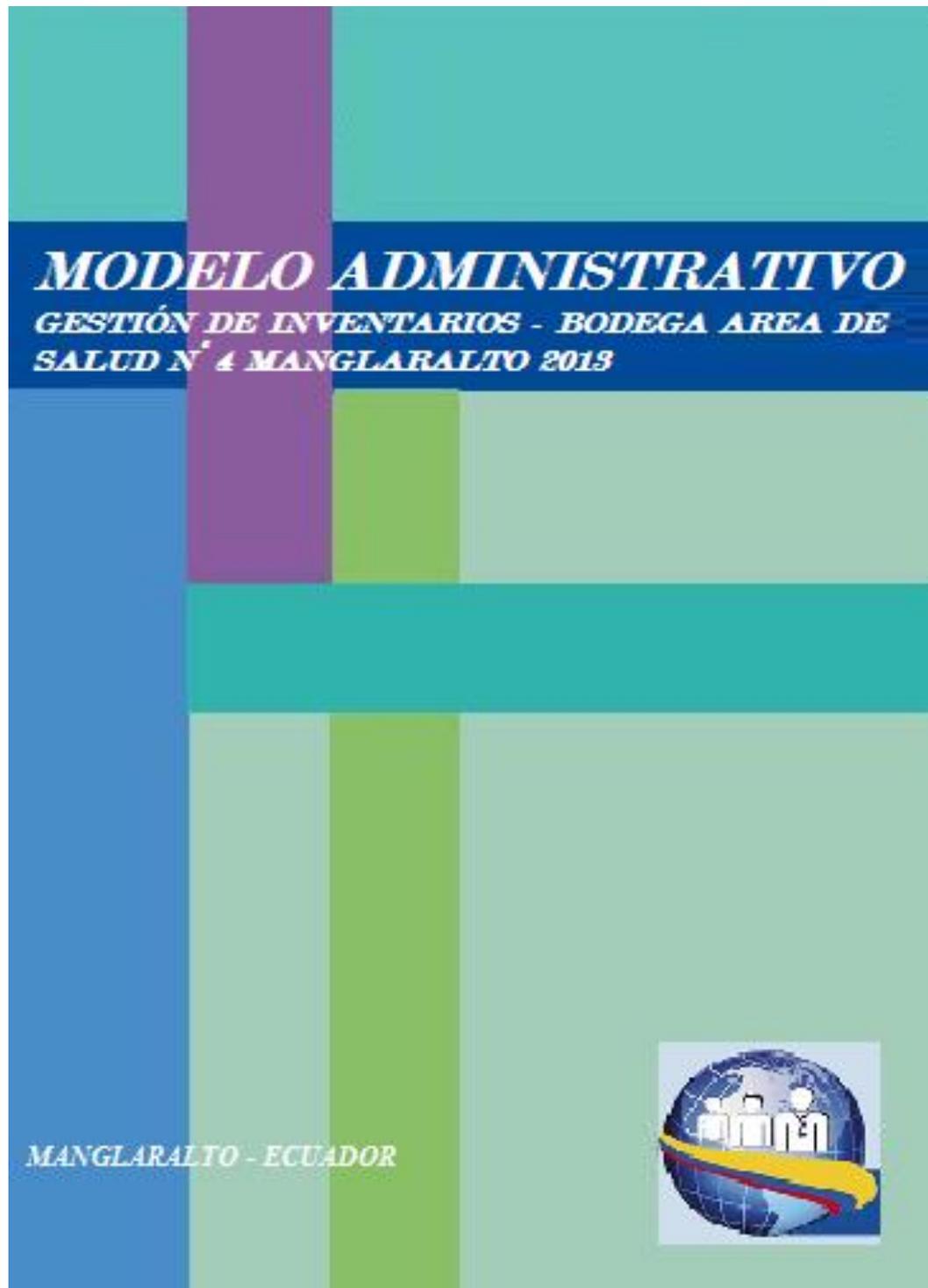
El modelo a detallarse a continuación aportará como solución al problema de la bodega general del área de salud 4 Manglaralto de la parroquia Manglaralto, del cantón Santa Elena. Los criterios considerados en su diseño son de total propiedad del investigador, siendo ésta herramienta creada, un modelo adecuado a las necesidades de ésta institución. Debido a la base investigativa que esta posee, aplicación estricta de los instrumentos de recolección de información. Adicionalmente, se puede decir que los demás elementos que componen esta propuesta, hace referencia al esquema de investigado

El modelo administrativo se presenta en el siguiente orden:

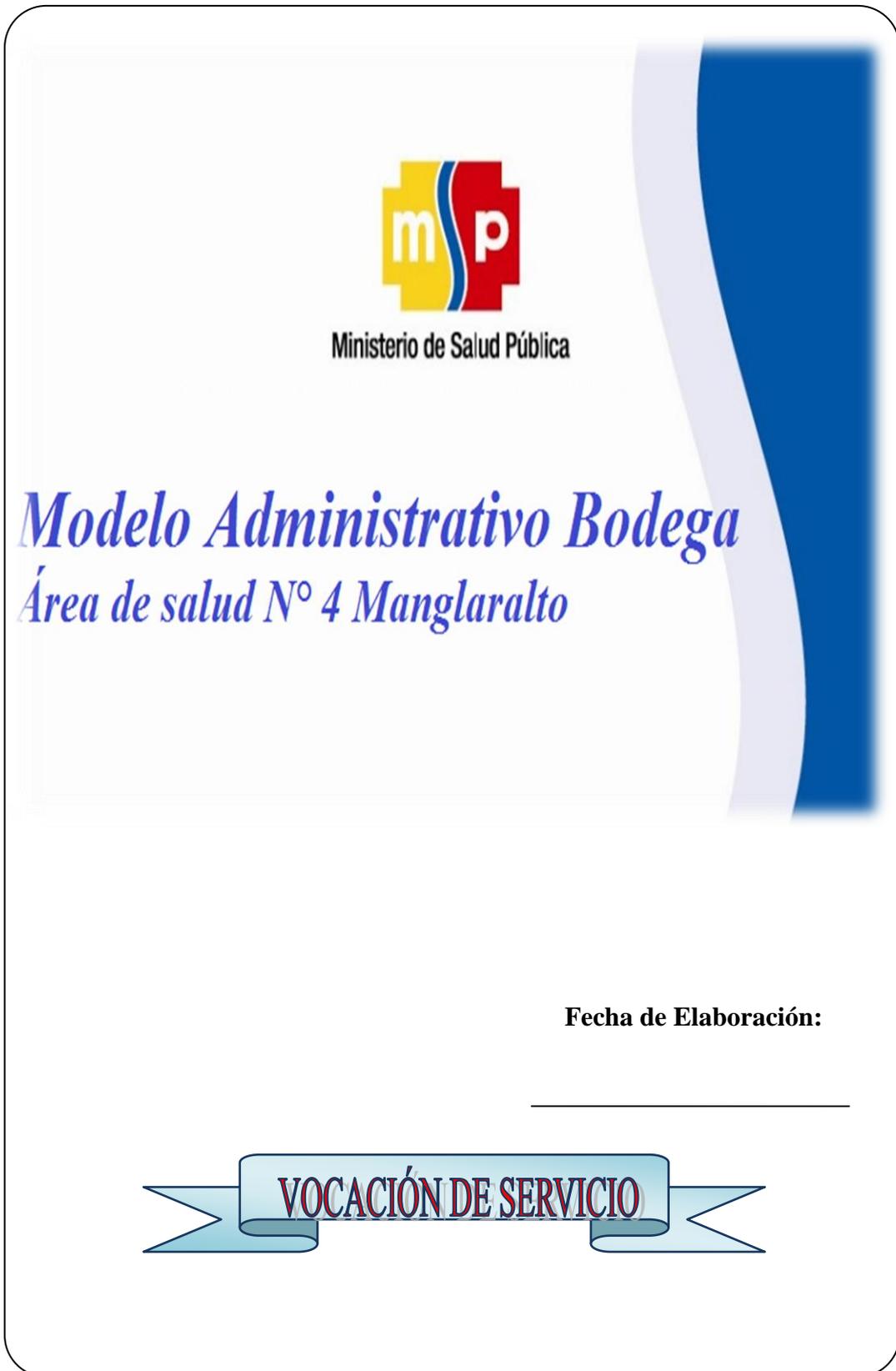
- 4.1.1. Portada del Modelo Administrativo
- 4.1.2. Caratula del Modelo Administrativo
- 4.1.3. Filosofía, Misión y Visión del Modelo Administrativo
- 4.1.4. Objetivos del Modelo Administrativo
 - 4.1.4.1. Objetivo General
 - 4.1.4.2. Objetivo Especifico
- 4.1.5. Desarrollo del Modelo

Desarrollado este índice referencial obtenemos:

4.1.1 Portada



4.1.2 Caratula Del Modelo Administrativo





Ministerio de Salud Pública

Modelo Administrativo Bodega

Área de salud N° 4 Manglaralto

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Secretario General

Secretario de Defensa Jurídica

Secretario de Organización y Propaganda

Secretario de Actas y Comunicaciones

Secretario de Finanzas

4.1.3 Filosofía Misión y Visión del Modelo

BODEGA ÁREA DE SALUD N° 4 HOSPITAL MANGLARALTO

El Área de salud de Manglaralto creado hace 33 años gracias al ímpetu y al impulso de varios forjadores del porvenir de la Parroquia, es una Institución de Salud, situada al norte de la Provincia de Santa Elena, está ubicado en un lugar estratégico (cabecera parroquia de Manglaralto), donde se benefician pobladores de la Parroquia de Manglaralto y Colonche con sus respectivas comunidades

En sus años iniciales se denominó Sub Centro de Salud Manglaralto, en la actualidad brinda sus servicios bajo la modalidad de Área de Salud N° 4 Hospital Manglaralto aproximadamente a una población asignada de 52500 usuarios.

Entre las prestaciones de servicios que se brinda actualmente en el hospital se puede mencionar; la Consulta Externa, sala de emergencia donde se atiende las 24 horas del día con Médicos Internos (as), la cobertura de atención Materna atendido por la Obstetra Rural, además se ejecutan programas de Maternidad gratuita, control prenatal, Lactancia materna, detección oportuna de cáncer cervico uterino y mamario, planificación familiar, la atención del Parto Institucional y cirugías, Atención Odontológica, Laboratorio Clínico, Exámenes por imágenes: RX, El departamento de Farmacia y El Área de Hospitalización.

Filosofía

La razón fundamental del presente trabajo de titulación es direccionar las funciones y procedimientos de la bodega general del Área de salud 4 Manglaralto para ejercer el desempeño adecuado de todo el proceso desde el ingreso hasta la salida de sus inventarios y con ello ofrecer un servicio completo y de calidad a la ciudadanía.

Misión

Facilitar un Modelo Administrativo para la gestión de inventario de bodega del área de salud 4 Manglaralto para la mejora continua de la calidad de los servicios en beneficio de la ciudadanía en general.

Visión

El Modelo Administrativo orientará la ejecución de las actividades, tareas y acciones con conocimientos científicos de administración (factores y elementos) basado en normas y reglamentos actuales que contribuirá al mejoramiento continuo de los servicios que ofrece el Área de salud 4 Manglaralto, convirtiéndose en un soporte técnico - operativo de apoyo para sus colaboradores.

4.1.4 Objetivos del Modelo

4.1.4.1 Objetivo general:

Servir como un instrumento de apoyo que defina y establezca las directrices y funciones, así como los tramos de control, responsabilidad y canales de comunicación en el manejo de inventarios para el desarrollo del proceso de gestión de bodega del centro de salud 4 de la parroquia Manglaralto, del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

4.1.4.2 Objetivos específicos:

Facilitar a los colaboradores una herramienta de apoyo mediante el Modelo Administrativo con la finalidad de que contribuya a la mejora continua en el desempeño de los servidores públicos.

Integrar los parámetros de la guía recepción de medicamentos con el modelo administrativo funcional través del servicio real prestado a los usuarios, con la finalidad de que la atención ofertada por el Área de salud sea de calidad.

Proponer un esquema de responsabilidades que estimule la participación y mejora continua.

4.1.5 Desarrollo del Modelo

Con la expansión de la cobertura sanitaria universal en los países con sistemas de sanidad pública, la demanda de los servicios hospitalarios ha alcanzado cuotas sin precedente. El crecimiento más importante ha sido la demanda de servicios ambulatorios.

La necesidad creciente de servicios ambulatorios ha estimulado la creación de programas de salud y de nuevos centros dependientes del hospital, como los centros de salud y las clínicas satélites para el tratamiento de las toxicomanías y el alcoholismo.

Dentro de los hospitales, los esfuerzos se han dirigido a impulsar la asistencia ambulatoria, los servicios sociales, o la creación de programas de educación para pacientes y para la comunidad, así como sobre la atención psiquiátrica ambulatoria.

4.1.5.1 La Organización y los Inventarios

La organización nació de la necesidad humana de cooperar. Los hombres se han visto obligados a cooperar para obtener sus fines personales, por razón de sus limitaciones físicas, biológicas, sociológicas y sociales.

En la mayor parte de los casos, esta cooperación puede ser más productiva o menos costosa si se dispone de una estructura de organización.

Se dice que con buen personal cualquier organización funciona. Se ha dicho incluso que es conveniente mantener cierto grado de impresión en la organización, pues de esta manera la gente se ve obligada a colaborar para poder realizar sus tareas. Este es un principio general, válido tanto en la administración de empresas como en cualquier institución. La administración de los inventarios en una unidad de salud aneja diversos tipos de productos, los cuales se describen a continuación:

Medicamentos

Insumos médicos

Insumos odontológicos

Suministros de oficina

Suministros de aseo y limpieza

Así, esta estructura de inventarios según bases del estudio planteado en la investigación inicial, debe estar diseñada de manera que sea perfectamente clara para todos quienes deben realizar determinada tarea y quien es responsable por determinados resultados; en esta forma se eliminan las dificultades que ocasionan la impresión en la asignación de responsabilidades y se logra un sistema de comunicación y de toma de decisiones que refleja y promueve los objetivos de la empresa.

Base conceptual

En el campo administrativo predominan diferentes definiciones y autores con respecto al tema no obstante de manera general la organización es considerada, como un conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros y así, valerse de este medio que permite a una

empresa alcanzar sus determinados objetivos, la administración de inventarios aumenta una variante solo se direcciona a la correcta recepción manejo y distribución de los productos que se manejan.

Para esto es necesario cuantas áreas de distribución se manejan en el área de salud.

El Área de Salud N° 4 Manglaralto está dividido en diferentes sitios que constituye el espacio físico del mismo. A continuación se detallan las diversas áreas:

ÁREA “A”:	Dirección Administración Farmacia Financiero Estadística
ÁREA “B”:	Enfermería Laboratorio Rayos X Odontología
ÁREA “C”:	Residencia Cocina Ropería y Lavandería Mantenimiento
ÁREA “D”:	Hospitalización Sala de Hombres Sala de Mujeres Sala de niños

Sala de Partos
Quirófanos
Central de Esterilización

Bodega

Departamento de Recursos Humanos

ÁREA “E”: Preparación y Vacunación

Emergencia

Consultorio 1

Consultorio 2

Consultorio 3

Consultorio 4

Banco de Sangre

Cobertura de servicio a la comunidad

La población asignada es de 52500.habitantes, entre las prestaciones de servicios mencionaremos:

En la Consulta Externa se cuenta con consultorios donde atienden los médicos rurales, la sala de emergencia donde se atiende las 24 horas del día con Internas de Medicina que realizan su pasantía extramural y guardias realizadas también los médicos rurales.

La cobertura de atención Materno es atendido por la Obstetra Rural y se ejecutan programas de Maternidad gratuita, control prenatal, Lactancia materna, detección oportuna de cáncer cérvico uterino y mamario, planificación familiar, la atención del Parto Institucional se atiende las 24 horas del día.

La atención Odontológica, es realizada por la odontóloga de planta y la rural que se encuentra en el hospital, y en los sub-centros de salud es efectuada por los

odontólogos rurales. Servicios de Diagnósticos; Laboratorio cuyo horario de atención es de 8 a 16 horas atendido por una auxiliar capacitada, se realizan exámenes básicos de sangre heces y orina, colesterol glicemia, BK y gota gruesa.

Exámenes por imágenes: RX atendido por una auxiliar capacitada en radiología.

El departamento de Farmacia cuyo horario de atención es de 8 a 16 horas donde es atendido por dos auxiliares capacitadas, además el Área cuenta con 8 unidades satélites ubicadas en lugares estratégicos atendiendo así a las comunidades rurales.

Unidades Satélites

Para finalizar se cuenta con las siguientes unidades satélites que acoge el área.

CUADRO N° 41 Distribución de Sub – Centros de Salud

NOMBRE	TIPO	SECTOR	UBICACIÓN	POBLACIÓN
Manglaralto	CSH	Manglaralto	Manglaralto	13817
Olón	SCS	Manglaralto	Olón	1858
Valdivia	SCS	Manglaralto	Valdivia	2333
San Pedro	SCS	Manglaralto	San Pedro	7580
Ayangue	SCS	Colonche	Ayangue	1058
Colonche	SCS	Colonche	Colonche	9584
Bambil Desecho	SCS	Colonche	Bambil Desecho	5331
Manantial de Guangala	SCS	Colonche	Manantial de Guangala	6765
Monteverde	SCS	Colonche	Monteverde	4179
TOTAL POBLACIÓN DEL ÁREA				52505

Fuente: Modelo Administrativo Bodega General Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

En este cuadro no se consideran los puestos anidados de San Antonio con 2546 habitantes y San Marco con 4858 habitantes, esto es debido a que estructuralmente estos puestos no tienen vida jurídica sostenida por el MSP.

4.1.5.2 Esquema Del Modelo

Esquema Funcional O De Taylor

En ésta se combinan los tipos de organización lineal y funcional, aprovechando las ventajas y evitando las desventajas inherentes a cada una, conservándose de la funcional la especialización de cada actividad en una función, y de la lineal la autoridad y responsabilidad que se transmite a través de un sólo jefe por cada función en especial.

Modelo Administrativo-Funciones

De manera general, se puede decir que el modelo administrativo, es un instrumento de trabajo necesario para normar y precisar las funciones del personal que conforman la estructura organizacional, delimitando a su vez, sus responsabilidades y logrando mediante su adecuada implementación la correspondencia funcional entre puestos y estructura. Se entiende que un manual es todo cuerpo sistemático que indica las actividades a ser cumplidas por los miembros de la organización.

De Su Importancia

- El modelo administrativo es de gran importancia para el tipo de Institución Pública por las razones siguientes:
- Presenta una visión de conjunto de la Dependencia o Entidad y de las unidades administrativas.
- Precisa el objetivo y las funciones encomendadas a la unidad administrativa para evitar duplicidad, detectar omisiones y deslinda responsabilidades.
- Colabora en la ejecución correcta de las actividades encomendadas al personal y proporciona uniformidad en su desarrollo.

- Permite el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución de las funciones, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- Proporciona información básica para la planeación e instrumentación de medidas de modernización administrativa para el control de inventario.
- Sirve como medio de integración al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación e inducción a las distintas áreas.
- Es instrumento útil de orientación e información sobre el quehacer de las unidades responsables.

De las características del modelo:

- Entre las características se encuentran:
- Lenguaje sencillo y claro para el uso de terceras personas, para que al leerlo las instrucciones sean bien interpretadas.
- Es flexible debido que se elaborarán considerando la posibilidad de cambios, es decir, deben ser diseñados de forma flexible que permitan amoldarse a diversas eventualidades, con el fin de enfrentar los cambios que se produzcan en el entorno empresarial.
- El modelo mantiene uniformidad en los criterios de redacción en las secciones, puesto que éste conllevará a un mejor entendimiento. Un alto grado de confianza, orden y consistencia en las acciones a ejecutar.

Del Uso De Un Modelo

- Permite conocer detalladamente todas las actividades de cada área.
- Hace más eficaz y eficiente el trabajo del personal
- Sirve para uniformar y controlar las rutinas de trabajo evitando su alteración arbitraria.
- Sirve como herramienta en el entrenamiento y capacitación del personal en su rango, ayuda a la selección de trabajadores en caso de vacantes.

- Al estar por escrito, quedan claramente establecidas las funciones a ejecutar para cada trabajador controlando así las actuaciones de cada uno.
- Facilita la coordinación del trabajo y a su vez reduce la duplicación de funciones.
- Contribuye a formular y crear la organización, así como al análisis de esta, con la finalidad de hacer evaluaciones parciales o totales.
- La descripción de los puestos y unidades de la organización contribuye a facilitar el conocimiento de los fines y objetivos de la empresa o institución.
- Constituye un medio eficaz de la dirección de personal para la preparación de cuadros directivos y empleados.

Del Contenido Y Forma Del Modelo Administrativo

El Modelo Administrativo contiene, fundamentalmente, una descripción de los puestos, lo cual es lo más importante. Además, señalan los fines de una empresa de cada una de las unidades principales de la estructura organizativa.

El modelo contiene también la base legal de la organización, su estructura, fecha de creación de la empresa o de la unidad administrativa, un organigrama de esta y hasta de sus unidades principales, las funciones de las unidades y de los cargos las responsabilidades y la autoridad de los mismos. Asimismo, describen las actividades específicas que se enumeran y que son un conjunto de tareas y labores.

En el modelo administrativo se incluye los cargos correspondientes hasta el nivel técnico auxiliar, con su respectiva responsabilidad y que incluye unidades como divisiones y secciones, para el departamento de bodega.

El modelo administrativo se presenta en forma de flujo grama de procesos para cada una de las unidades principales, donde se van destacando sus funciones principales de cada una de ellas.

Proceso 1

Selección:

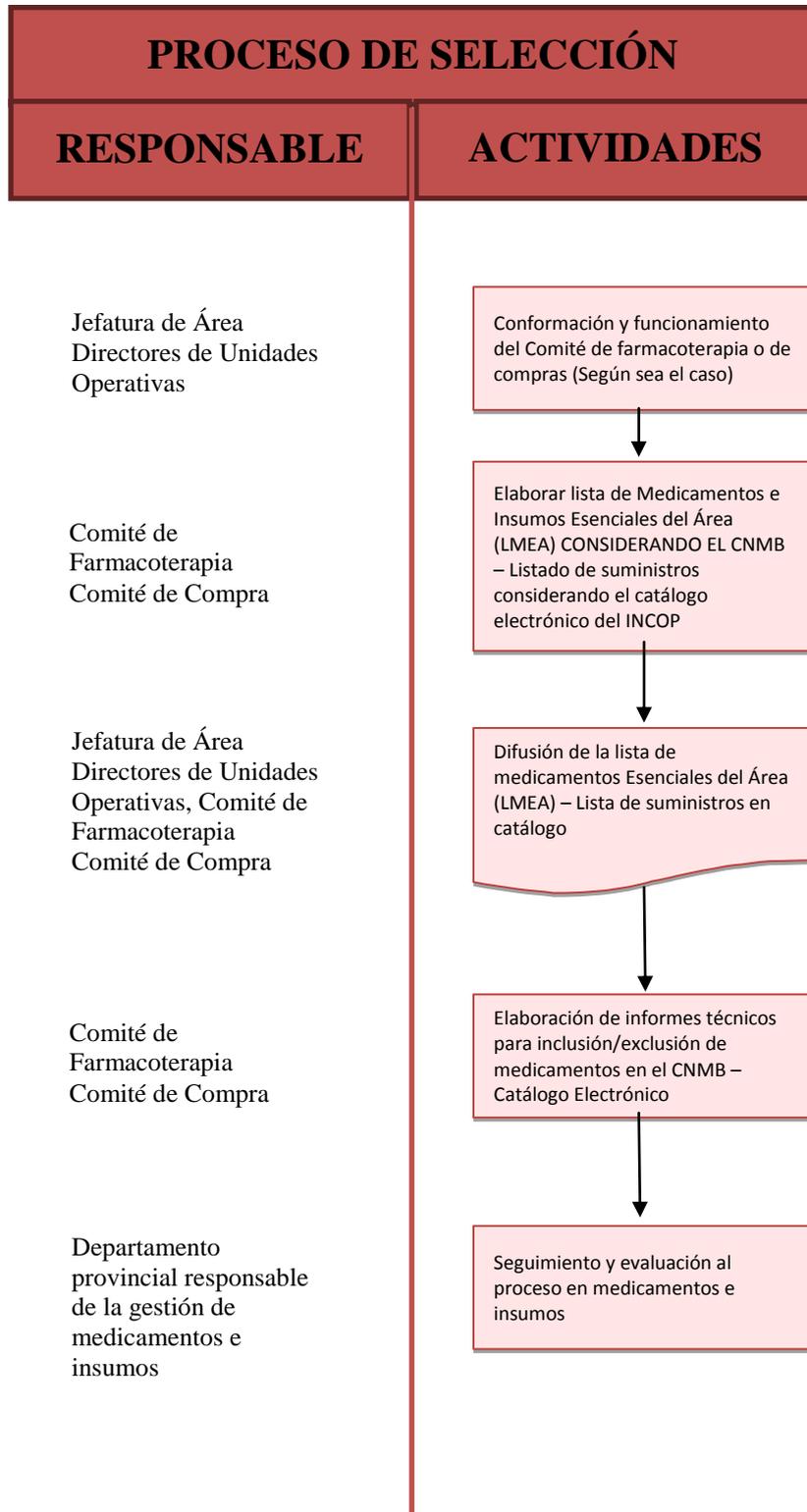
La selección en cualquier etapa de proceso administrativo es considerado muy importante, pues lleva implícito un factor de toma de decisiones, crucial en el liderazgo organizacional, si recordamos desde la planificación hasta el control el punto importante que determina la aplicación de una resolución es la “selección”, elegir está ligado a escoger la alternativa más conveniente para algo, y es usado inclusive en nuestro diario vivir escogemos que vestirnos, que comer, entre otras cosas.

Por tanto elegir es el punto inicial del modelo, enmarcado en la selección para fortalecer el esquema de liderazgo y determinación del inicio del proceso, cabe recalcar que lo intervinientes en este primer punto, fueron considerado en base a la guía para la recepción de medicamentos e insumos del ministerio de salud pública.

Por tanto en esta etapa el modelo presenta un esquema ordenado de selección, estructurado de tal manera que las responsabilidades sean compartidas en los procesos de recepción de inventarios, y tomando en cuenta en la importancia de ésta, para el hospital, para el usuario, y para los involucrados internos (colaboradores)

Por lo consiguiente, debe el registro del mismo, contener términos a razonados del CNMB (cuadro nacional de medicamentos básicos) el mismo que está sujeto a una revisión periódica lo que en su momento tendrá influencia en la toma de decisiones, particular que fue tomado en cuenta desde el principio del proceso, adicionalmente el comité farmacoterapia tendrá potestad en las disposiciones principales de elección, siendo este lineamiento se establece el siguiente proceso:

CUADRO N° 42 Proceso de Selección



Fuente: Modelo Administrativo Bodega General Área de salud 4 Manglaralto
Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

Proceso 2

Programación y adquisición

En lo que respecta al segundo esquema de proceso, está estructurado de ta manera que se vean involucrados no solo los responsables de la bodega a los cuales en este espacio denominaremos GUARDALMACEN sino también el QUIMICO FARMACEUTICO quien forma parte de los integrantes del equipo en este modelo y maneja la parte técnica de los inventarios, esto debido a que requieren conocimiento específico para la ejecución de dosificación, y consumos.

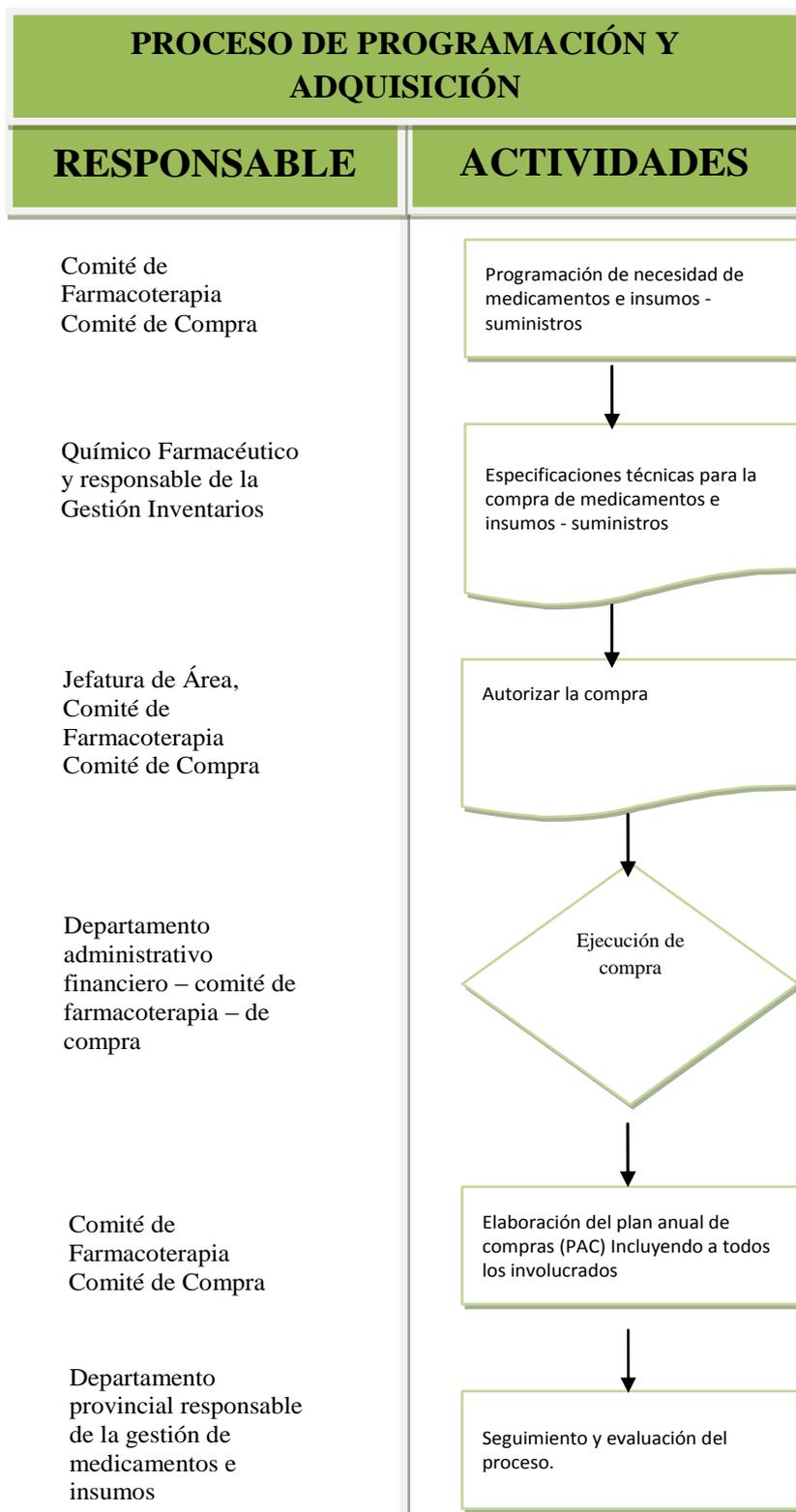
La programación comprende el tiempo estimado en la adjudicación de los bienes en cuestión, sean estos medicamentos, insumos, suministros, la gestión de inventarios debe contar con ciertos elementos necesarios para su correcta adquisición, el punto de enfoque principal para este, es la falta de recursos que suele presentarse y con esto mostrar inconvenientes en lo posterior.

La responsabilidad, es en alto grado para este punto del modelo debido a que se manejan fondos públicos, y debe detallarse cada aspecto en el sistema nacional de contratación pública, entidad veedora y reguladora de la transacciones ejecutadas por el sector publico en el país, cada interviniente debe dar su firma de responsabilidad, considerando en criterio profesional que cada uno de los intervinientes posee.

El dinamismo en equipo es el punto clave para que este esquema funciones y debe activarse desde el líder de bodega, mostrando su capacidad de afrontar sobre stock y la capacidad de respuesta en caso de adquisiciones de emergencia.

Es importante también recalcar que la gestión de bodega debe gestionar y presionar a la administración para la adquisición de recursos en pro de mejorar la capacidad de respuesta. Criterios importantes en el proceso eficacia y eficiencia.

CUADRO N° 43 Proceso de Programación y Adquisición



Fuente: Modelo Administrativo Bodega General Área de salud 4 Manglaralto
Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

Proceso 3

Almacenamiento

En este proceso el equipo conformado de bodega debe intervenir y ofrecer los recursos humanos y logísticos para la correcta ejecución de los términos, durante este nivel de ejecución del modelo se exige la coordinación de los movimientos, la determinación de documentos requeridos por la administración y el departamento financiero, y sobre todo una vasta comunicación entre los intervinientes.

Las condiciones no deben ser un limitante en esta parte del proceso, sino que debe existir conocimiento pleno de recursos existente y capacidad de respuesta bajo presión, dejando claro que esto no es permanente, pero, debe considerarse en el manual de control interno como un contingente.

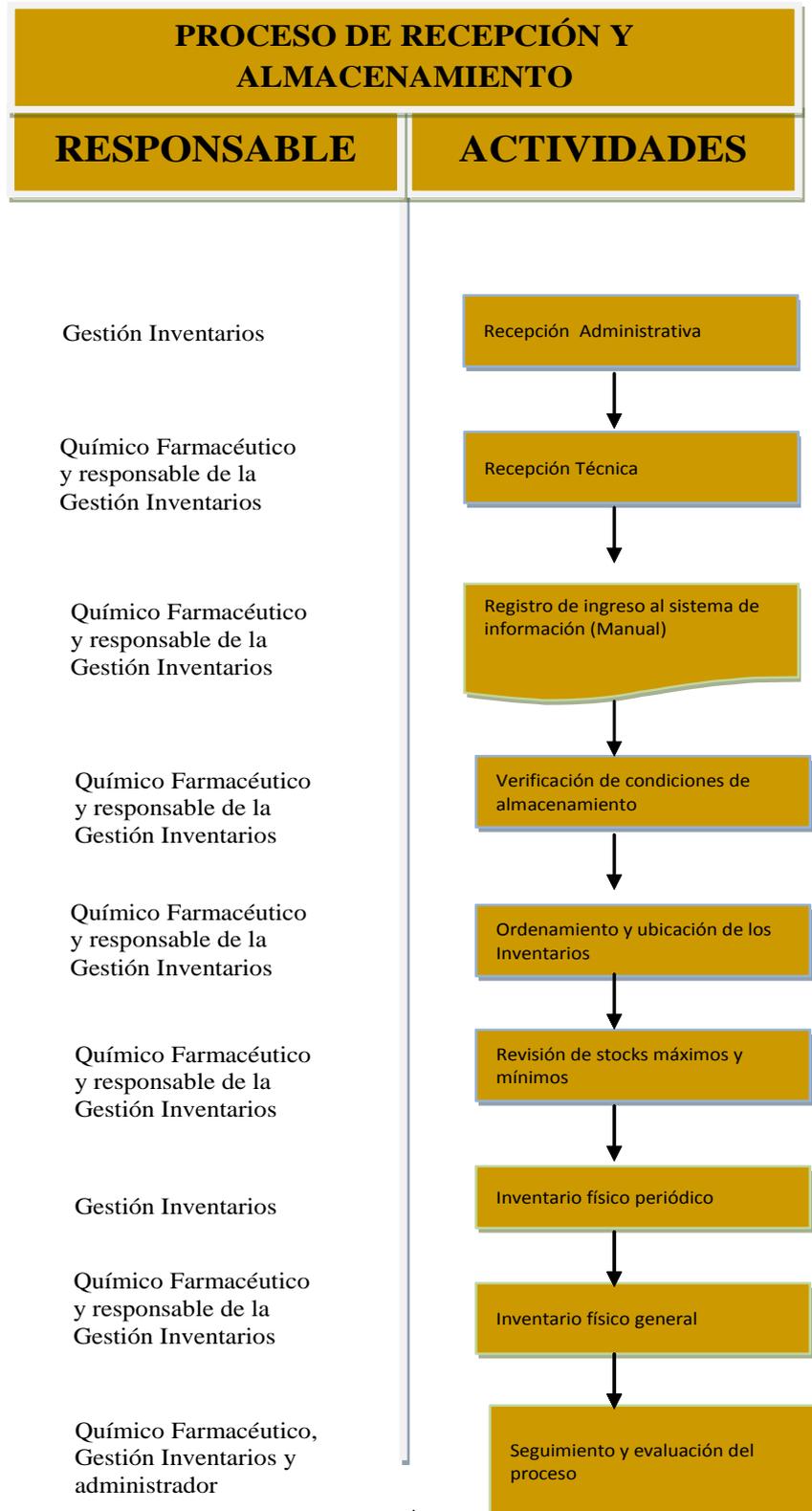
Proceso 4

Distribución externa

Constituye el último proceso en este modelo y se considero factores como líneas de responsabilidad y filtros de autorización a fin de no caer en redundancia de pedidos y por lo consiguiente doble registro, problemas muy frecuentes en el área en estudio, no obstante el enfoque desarrollado es un seguimiento y evaluación que permitirá corregir errores y una perfecta retroalimentación de todo el proceso es de su adquisición hasta su salida.

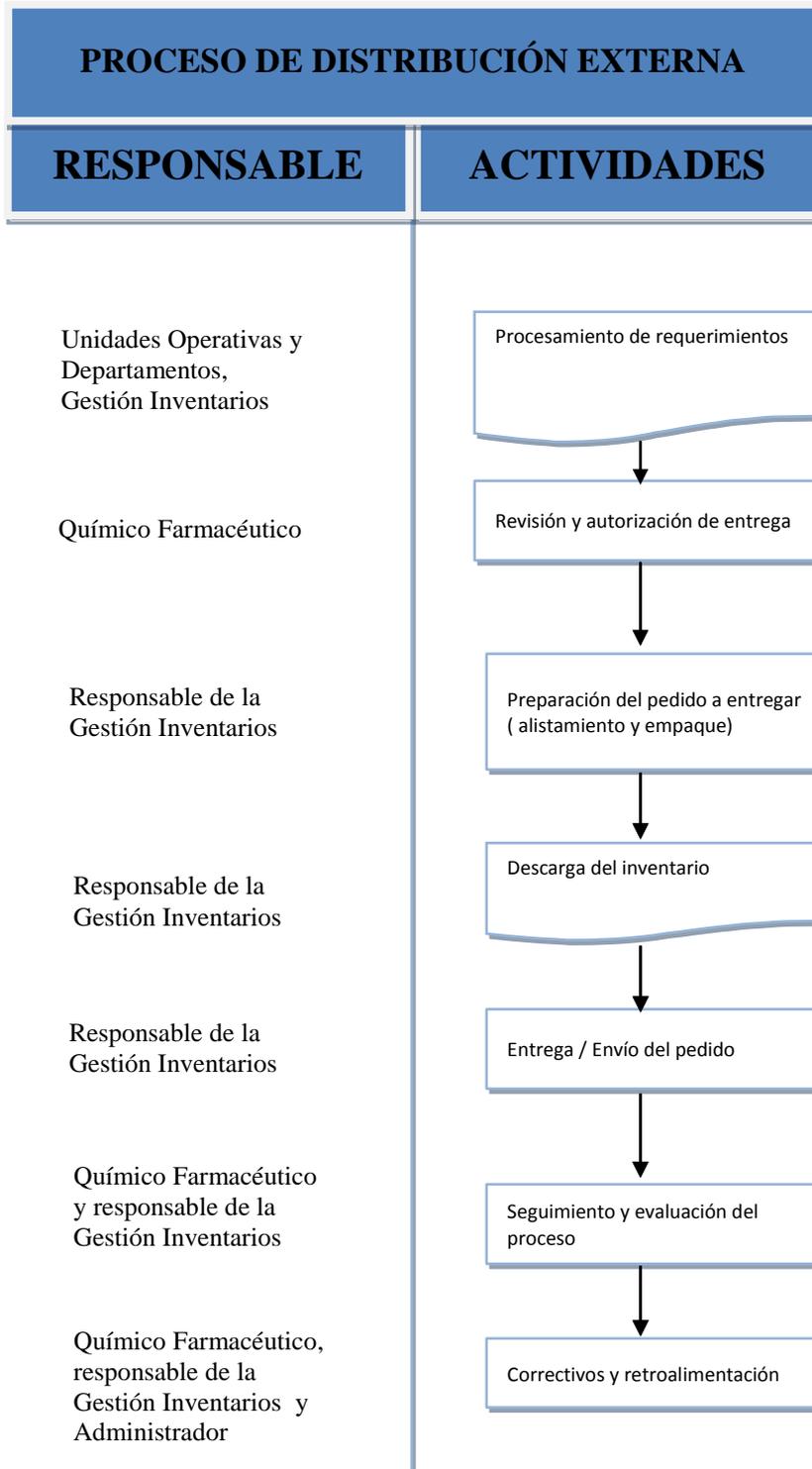
Los intervinientes han sido considerados en función a las áreas de conocimiento de cada uno de ellos. por tanto se espera tener una correcta coordinación de actividades planificadas y adicionalmente se debe contar con un cronograma de actividades planificadas.

CUADRO N° 44 Proceso de Recepción y Almacenamiento



Fuente: Modelo Administrativo Bodega General Área de salud 4 Mangiarato
 Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

CUADRO N° 45 Proceso de Distribución Externa



Fuente: Modelo Administrativo Bodega General Área de salud 4 Manglaralto
Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

4.1.5.3 Plan de Acción

CUADRO N° 46 Estructura del Plan de Acción

Problema Principal: ¿De qué manera incide la administración de bodegas en la gestión institucional del Hospital Manglaralto del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, para el año 2013?				
FIN DEL PROYECTO: Optimizar los procesos administrativos de manejo de inventarios, permitiendo a la institución tener un mayor grado de eficiencia.				INDICADORES: Gestión administrativa
Propósito del Proyecto: Mejorar los procesos de gestión para el control de los inventarios, en las bodegas del área de salud 4 Manglaralto mediante la implementación del nuevo modelo administrativo, para el fortalecimiento administrativo de la institución.				Mejora en procesos administrativos
Objetivos específicos	Indicadores	Estrategias	Responsable	Actividades
Facilitar a los colaboradores una herramienta de apoyo mediante el Modelo Administrativo con la finalidad de que contribuya a la mejora continua en el desempeño de los servidores públicos.	Calidad	Programar la capacitación orientada a mejorar el desempeño e inducirlos a la utilización del nuevo modelo de gestión Establecer metas de cumplimiento de tareas y socializar los resultados en forma periódica	Analista de Bodega	Realizar la capacitación dentro de los horarios de trabajo en forma programada
			Analista de Bodega y el talento humano inmerso en el proceso	Realizarla retroalimentación de los procesos realizados.
Integrar los parámetros de la guía recepción de medicamentos con el modelo administrativo funcional través del servicio real prestado a los usuarios, con la finalidad de que la atención ofertada por el Área de salud sea de calidad.	Atención al cliente	Integración de las los procedimientos de calidad, permite una atención al cliente en forma mejorada.	Analista de estadística	Organizar el cronograma de reuniones sobre la ejecución de procesos
			Director del hospital	Observar y motivar los cambios que transforma la unidad en beneficio de la institución.
Proponer un esquema de responsabilidades que estimule la participación y mejora continua.	Pertenencia	Gestión para fortalecer los procedimientos en función del cumplimiento de sus responsabilidades.	Analista UATH UNIDAD ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	Registrar los avances, novedades, errores y aciertos para realizar el seguimiento del modelo de gestión.

Fuente: Modelo Administrativo Bodega General Área de salud 4 Manglaralto

Elaborado por: Héctor Pinoargote Negrete

4.1.5.4 Conclusiones

El diseño del Modelo administrativo para el Área de salud 4 Manglaralto contempla factores de un proceso administrativo estratégico, como son: visión, misión, valores, su estructura orgánica, funciones y tareas.

Dentro de la concesión de funciones en conjunto con las responsabilidades, se identifica: obreros con funciones administrativas y de servicios, directrices de conocimiento.

A través de este instrumento de consulta, se direcciona además, como atender al cliente interno y externo (usuario) y comunidad en general; qué considerar y aplicar para que el servicio de salud en su totalidad sea de calidad; como relacionarse internamente y externamente, cualidades personales, competencias y tareas de un servidor o servidora pública.

4.1.5.5 Recomendaciones

Aplicar el modelo administrativo, instrumento de estructura sencilla y clara. con funciones y tareas que debe desempeñar cada Obrero, de fácil interpretación; además contiene información suficiente para guiar con mayor claridad al departamento en beneficio de la organización.

Al personal, mantener y velar por la mejora continua de sus funciones y tareas dentro y fuera del Área de salud, tomando en cuenta que la comunicación es de vital importancia en la institución, escudriñando el buen desempeño de sus actividades hasta convertirse en modelo de otras entidades públicas al momento de ofrecer un servicio a la comunidad.

Considerar este trabajo de titulación para el inicio de una mejora administrativa creciente dentro de la gestión de inventarios y por ende de la institución en si, enfocando el modelo administrativo como una herramienta vital, que permite direccionarse hacia la calidad y eficacia de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

AVILA Baray Héctor, (2006), Introducción a la Metodología de la Investigación.

BARRÓN Viviana, AQUINO Mariza, (2007), Proyecto y Metodología de la Investigación.

BERNAL Torres, Cesar Augusto, (2005), Metodología de la Investigación, segunda edición, Pearson Education de Colombia, Ltda, Santa Fe de Bogotá.

BURGWAL G., CUÉLLAR Jc, (2005), Planeación estratégica y operativa.

CHIAVENATO, Idalberto, (2007), Introducción a la Teoría General de la Administración, Mc Graw Hill Interamericano de México S.A.

DANIEL FEDRICK (2010), curso de MBA libro estrategia de operaciones, segunda edición del curso.

FRANKLIN FREDITCH (2005), Administración de la producción análisis y desarrollo de casos, segunda edición.

GALLARDO, (2012), Administración estratégica de la visión. AlfaOmega.

GOODSTEIN Leonard, NOLAN Timothy, PFEIFFER William, (2006) Planeación Estratégica Aplicada, Editorial. Lily Solano Arévalo, Colombia.

HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto, Fernández, Carlos y Batista, Pilar, (2010), Metodología de la investigación, Mc Graw Hill, Bogotá.

HABELOW E. (2010), Desarrollo organizacional, RANDSTAN especialistas.

KRICK TORNER (2006), Toma de decisiones en las organizaciones, tercera edición.

LEE KRAJEWSKI, LARRY P. RITZMAN (2009), Administración de operaciones estrategia y análisis, quinta edición.

MARTÍNEZ Pedro, Daniel, (2007), La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral. Ediciones Díaz de Santos. España, 381 Pág.

MEDINA Quinta Jorge, (2009), Pensar, planificar, ejecutar y evaluar estratégicamente, primera edición.

MELGAR Callejas, José María, (2005), La misión empresarial dentro de un marco estratégico para el nuevo milenio, Editorial Melgar Callejas, José María.

MÉNDEZ Álvarez, Carlos Eduardo, (2006), Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación, Tercera Edición, Mc Graw Hill.

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA, (2009), Guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos del Ministerio de salud pública, primera edición.

NORMA INTERNACIONAL DE AUDITORÍA 501 (2013), Norma internacional en auditoria de inventarios.

PAREDES G. Wilson, PAREDES De La Cruz Nataly, (2011), Investigación Acción, Primera Edición.

PAREDES Wilson Gonzalo, (2009), Cómo Desarrollar una Tesis. BlGcopy.

PUPO Ronda, Guillermo (2005). De la estrategia a la dirección estratégica. Un acercamiento a la integración de los niveles estratégico, táctico y operativo. Alfaomega Grupo Editor S.A. México.

ROBBINS Stephen P. Y Couter, Mary (2005), Administración Octava edición, Pearson Educación, México.

RODRÍGUEZ Joaquín (2006) Como aplicar la Planeación Estratégica a la pequeña y mediana empresa, Editores S.A., México.

SALLA Javier, ORTEGA Jorge (2008) Plan Estratégico de Relaciones Públicas, Edit. J.M. Bosch, España.

SÁNCHEZ Alfonso (2008), Metodología, Editorial Limusa, México, cuarta edición.

SUAREZ Revollar, Carina (2005), Generalidades de un planeamiento estratégico. Editorial Publicentro. 2da Edición La Habana.

TEHORTÚA, RAMÍREZ, ZWERG (2012), Metodología de la investigación: más que una receta, cuarta edición.

PAGINAS WEB

- http://cei.epn.edu.ec/Documentos/LEYES/constitucion_politica_ecuador_2008.pdf
- <http://www.ug.edu.ec/Varios/LOSEP.pdf>
- <http://www.cgeson.gob.mx/downloads/GU%C3%8DA%20M.%20PROCE D.%202004%20.pdf>
- <http://www.monografias.com/trabajos35/el-sindicato/el-sindicato.shtml>
- <http://www.cte-ecuador.org/pdf/proyecto%20de%20codigo%20del%20trabajo%20de%20la%20oit.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 1 Ficha de Observación

FICHA DE OBSERVACIÓN				
GESTIÓN DE BODEGA				
ENFOQUE ÁREA DE TRABAJO				
ESCALA DE VALOR:	CALIFICACIÓN			
	ALCANZADA			
1 SATISFACTORIO	CONFORME	A	LA	
2 SUFICIENTE	ESCALA DE VALOR			
3 CON DIFICULTAD				
4 NO CONSEGUIDO				
	1	2	3	4
MATERIALES				
CONDICIONES LABORALES				
AMBIENTE LABORAL				

ANEXO N° 2 Encuesta

ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y MÉDICO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Las variables son aquellas propiedades que poseen ciertas características o particularidades y son susceptibles de medirse u observarse, las variables indican los aspectos relevantes del fenómeno en estudio y que está en relación directa con el planteamiento del problema. A partir de ello se selecciona las técnicas e instrumentos de información para la ejecución del problema en estudio.

La hipótesis para este proyecto es:

La incidencia de la **administración de bodegas** optimizará la **gestión institucional** del Hospital Manglaralto, Parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2013

Identificación de las variables:

Variable Independiente: Administración de Bodegas

Variable Dependiente: Gestión Institucional.

ENCUESTA DIRIGIDA A ADMINISTRADORES, GERENTES,
PROFESIONALES DEL ÁREA DE SALUD 4 MANGLARALTO

.....

Año lectivo 2013 -2013

El objetivo de esta encuesta, es establecer los criterios de los profesionales respecto al control y manejo de inventarios.

INSTRUCTIVO: Para contestar este instrumento sírvase marcar con una **X** el número que corresponda a la alternativa que crea conveniente tomando en cuenta los siguientes parámetros.

- 7 No en caso que la pregunta lo requiera**
- 6 Si en caso que la pregunta lo requiera**
- 5 Siempre**
- 4 A menudo**
- 3 A veces**
- 2 Casi nunca**

I. Información General

1. Condición del informante

Sexo: Hombre Mujer

1 Administrador

2 Gerente

3 Profesionales medico

4 Personal administrativo

II. Información Específica

<i>ÁREAS E INDICADORES</i>	nunca	casi nunca	a veces	a menudo	siempre	si	no
¿Está usted de acuerdo que es necesario planificar, organizar, dirigir y controlar la administración del hospital?							
¿Mantienen reuniones para conocer sobre los resultados de las actividades planificadas y ejecutadas?							
¿Son aplicados los lineamientos definidos en cada uno de los aspectos tocantes al proceso administrativo?							
¿Genera gran influencia la limitación de recursos en el desarrollo del trabajo?							
¿Conoce usted si el desempeño de funciones y tareas del personal se orienta al alcance del objetivo institucional?							
¿Existe disciplina administrativa en el desarrollo de las actividades de las distintas áreas del hospital?							
¿El entorno donde se encuentra la institución brinda ventajas competitivas frente a las necesidades del hospital?							
¿Se cuenta con un orgánico funcional que delimite las políticas de desempeño de cada trabajador en beneficio de los usuarios?							
¿Se conoce el perjuicio para el usuario del hospital al no realizar las tareas que cada persona desempeña en su área de trabajo?							
¿Conoce Usted las normas y reglamentos inherentes a la Administración de bodega y manejo de recursos del estado?							
¿Se conocen y aplican las leyes y reglamentos							

relacionados con la Administración de bodega y manejo de recursos del estado ?							
¿Conoce quién o quienes reciben los diferentes medicamentos insumos y suministros para su posterior registro?							
¿Sabe usted quién y cómo se realiza el registro de la salida de inventarios?							
¿Conoce usted si se utiliza procedimientos para el control de los movimientos de inventario?							
¿Se cuenta con los equipos y herramientas necesarias?							
¿Se realizan cortes de inventario?							
¿Con que frecuencia se realizan los cortes de inventario?							
¿Utiliza métodos de verificación de existencias en la organización?							
¿En caso de existir diferencias ¿Se efectúan las comparaciones y ajustes para reflejar una información exacta?							
¿Con que frecuencia se efectuarían las acciones en caso de variación en los inventarios?							
¿Considera usted que el diseño de un modelo administrativo de bodega mejorara la gestión institucional del área de salud 4 Manglaralto?							
No escriba su nombre (recuerde que éste instrumento es anónimo)							

Lugar y Fecha.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 3 Encuesta a Usuarios

ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DEL ÁREA DE SALUD 4 MANGLARALTO

.....

Año lectivo 2013 -2013

El objetivo de esta encuesta, es establecer los criterios de los profesionales respecto al control y manejo de inventarios.

INSTRUCTIVO: Para contestar este instrumento sírvase marcar con una **X** el número que corresponda a la alternativa que crea conveniente tomando en cuenta los siguientes parámetros.

- 7 No en caso que la pregunta lo requiera**
- 6 Si en caso que la pregunta lo requiera**
- 5 Siempre**
- 4 A menudo**
- 3 A veces**
- 2 Casi nunca**

III. Información General

1. Condición del informante

Sexo: Hombre Mujer

IV. Información Específica

ÁREAS E INDICADORES	nunca	casi nunca	a veces	a menudo	siempre	si	no
¿Ha recibido atención médica gratuita en algún centro de salud del área?							

¿Con que frecuencia recibe atención medica?							
¿Ha recibido medicamentos e insumos gratuitos en algún centro de salud del área?							
¿Con que frecuencia ha recibido medicamentos e insumos gratuitos?							
¿Recibe completo los medicamentos e insumos recetados por el médico?							
¿Con que frecuencia ha recibido completos medicamentos e insumos gratuitos?							
¿ Cree que es necesario mejorar las condiciones físicas de los centros de salud del área?							
¿Cree usted que es necesario un mayor abastecimiento de medicinas e insumos en las farmacias y bodegas de los centros de salud del área?							
¿Consideraría usted necesario diseñar un modelo administrativo para la bodega del área de salud 4 Manglaralto?							

Lugar y Fecha.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 4 Glosario De Términos

Administración.- Es un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, control, integración, dirección, motivación, comunicación y toma de decisiones que realiza una empresa para coordinar los diversos recursos a fin de crear eficazmente algún producto o servicio.

Ciudadanía.-Toda persona, natural o jurídica, que requiera de un trámite, la utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades.

Servicio.- Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado.

Manuales.-Documentos elaborados sistemáticamente en los que se indican aspectos como: funciones, procedimientos, políticas, instrucciones, actividades, normas, etc., a ser cumplidas.

Mejora continua.-Actitud y disciplina que resulta del concepto de que todo se puede mejorar y que este trabajo nunca termina. Conjunto de acciones recurrentes para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos establecidos.

Ley.-Es la declaración de la voluntad soberana que, manifestada en la forma prescrita por la Constitución, manda, prohíbe o permite. De acuerdo a las normas de Derecho Privado, está permitido hacer todos menos lo que la Ley prohíbe; en tanto que en el ámbito del Derecho Público se puede hacer sólo lo que la Ley permite.

Ordenanza.-Norma escrita, aprobada por la Corporación Municipal, es un conjunto de preceptos para el buen gobierno de una ciudad o comunidad.

Reglamentos.-Documentos que contienen normas específicas para habilitar la correcta aplicación de las disposiciones constantes en leyes, regulaciones y resoluciones superiores.

Estructura Orgánica.-Es la organización formal en la que se establecen los niveles jerárquicos y se especifica la división de funciones, la interrelación y coordinación que deben existir entre las diferentes unidades organizacionales, a efecto de lograr el cumplimiento de los objetivos. Es igualmente un marco administrativo de referencia para determinar los niveles de toma de decisiones.

Función.-Conjunto de actividades afines y coordinadas que se necesitan realizar para alcanzar los objetivos de la Dependencia o Entidad, y de cuyo ejercicio, generalmente es responsable un área organizacional: se define a partir de las disposiciones jurídicas administrativas vigentes.

Quejas.- Es la expresión de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal.

Reclamos.-Es la expresión de insatisfacción, inconformidad, desagrado o descontento que un ciudadano pone en conocimiento de la entidad referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención en un servicio prestado y relacionada con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Sugerencias: Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano tercero a la entidad para mejorar, agilizar, la calidad de los servicios, tramite y/o la atención al cliente.

ANEXO N° 5 Bases para la fundamentación legal

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 350.- El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

Art. 361.- El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y

normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.

Art. 363.- El Estado será responsable de:

1. Formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención, curación, rehabilitación y atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en los ámbitos familiar, laboral y comunitario.
2. Universalizar la atención en salud, mejorar permanentemente la calidad y ampliar la cobertura.
3. Fortalecer los servicios estatales de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud.
8. Promover el desarrollo integral del personal de salud.”

Art. 5.- Empleo de los bienes.- Los bienes de las entidades y organismos del sector público sólo se emplearán para los fines propios del servicio público. Es prohibido el uso de dichos bienes para fines políticos, electorales, doctrinarios o religiosos o para actividades particulares y/o extrañas al servicio público.