



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Proyecto de Investigación previo la
obtención del Grado Académico de
Magister en Gestión Pública

TEMA

**ESTRATEGIA DE GESTIÓN EN EL PROCESO DE
ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS, INSUMOS
Y DISPOSITIVOS MÉDICOS DEL HOSPITAL GENERAL
QUEVEDO**

AUTORA:

ING. MIRYAN MARIBEL CEVALLOS GARCIA

DIRECTORA:

ING. EMMA YOLANDA MENDOZAVARGAS, MGS.

QUEVEDO – ECUADOR

AÑO 2022



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Proyecto de Investigación previo la
obtención del Grado Académico de
Magister en Gestión Pública

TEMA

**ESTRATEGIA DE GESTIÓN EN EL PROCESO DE
ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS, INSUMOS
Y DISPOSITIVOS MÉDICOS DEL HOSPITAL GENERAL
QUEVEDO**

AUTORA:

ING. MIRYAN MARIBEL CEVALLOS GARCIA

DIRECTORA:

ING. EMMA YOLANDA MENDOZAVARGAS, MGS.

QUEVEDO – ECUADOR

AÑO 2022

CERTIFICACIÓN

Ing. Emma Yolanda Mendoza Vargas, Mgs., En calidad de Directora del Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública.

CERTIFICA:

Que la Ing. Miryan Maribel Cevallos García, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación **“ESTRATEGIA DE GESTIÓN EN EL PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO”**, el mismo que se encuentra apto para su presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, 08 de noviembre de 2022.



Ing. Emma Yolanda Mendoza Vargas, Mgs.

DIRECTORA

AUTORÍA

Yo, MIRYAN MARIBEL CEVALLOS GARCÍA, autora del Proyecto de Investigación titulado: **ESTRATEGIA DE GESTIÓN EN EL PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO**, declaro que los criterios, marco contextual, marco teórico, metodología y propuesta de desarrollo son de mi exclusiva responsabilidad.

ING. MIRYAN MARIBEL CEVALLOS GARCÍA

DEDICATORIA

A **DIOS** todopoderoso y eterno, quien es mi guía en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer en este proceso de obtener uno de los anhelos deseados, por haberme regalado lo mejor del mundo una familia.

A mi madre. Sra. Rosa Viviana García Plúas, mujer fuerte y luchadora, por la confianza y el apoyo brindado, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

En memoria de mi Padre Sr. Feliciano Donato Cevallos Choez, mi primer maestro y compañero, por confiar siempre en mí, por los consejos, valores y principios que me inculco; gracias infinitas mi ángel de la guarda, aunque hoy no pueda abrazarte físicamente, te abrazo con el alma.

A mis hermanas en especial a Tania Elena, que me apoya en todo momento, que con su confianza y amor me ayudaron para que esta meta sea una realidad.

A mis amigos, que siempre fueron báculo de acompañamiento durante la etapa de estudio de la maestría hasta llegar aquí el día de hoy.

AGRADECIMIENTO

De manera especial a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por considerar que es importante seguir preparándose en el ámbito educativo a la ciudadanía Quevedeña y realizar la Maestría en Gestión Pública; agradezco a todos docentes que con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron en cada módulo de la maestría para la culminación de la misma.

Agradezco a mi directora de proyecto, la Ing. Emma Yolanda Mendoza Vargas, quien con su experiencia, conocimiento y motivación me orientó en esta investigación.

A mi amiga. Jessenia Verónica Calderón Toscano, perpetuando que siempre es amiga; y en los tiempos difíciles es más que una hermana.

A mi amigo Jonathan Wladimir Arias Zambrano, por estar ahí, en cada módulo presto a compartir sus conocimientos.

A mis amigos de los módulos con quienes compartí experiencia, trabajo, vivencias y que gracias a su apoyo moral me permitieron permanecer con empeño, dedicación, cariño, finalmente, a todos quienes contribuyeron con un granito de arena para culminar con éxito, esta meta tan anhelada.

PRÓLOGO

Las unidades médicas del Ecuador habitualmente carecen de óptimas condiciones en términos de infraestructura, lo que conlleva a una desorganización en sus instalaciones y posibles accidentes tanto al personal laboral como a los usuarios, siendo esto, un objeto de demandas económicas al Estado, perjudicando los intereses del Gobierno y desde otro punto, un foco de alerta para las organizaciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Panamericana de la Salud (OPS), entre otros.

El presente proyecto de investigación elaborado por la Ing. Miryan Maribel Cevallos García, consiste en conocer cuál es la estrategia de gestión que realiza el Hospital General Quevedo para el proceso de almacenamiento de medicamentos, insumos y dispositivos médicos; evidenciando que a pesar de que existe un área de Bodega General, no cumple a cabalidad los lineamientos de almacenamiento dispuesto por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, lo que genera inconvenientes de movilidad humana para el personal de ésta área, al momento de receptor y entregar los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, por otro lado, es preciso la construcción de una nueva Bodega General, con todos los sistemas de infraestructura necesarios, tales como: eléctrico, electrónico, mecánico e hidrosanitaria, en razón de que la actual no presta las garantías para un correcto almacenamiento y además uno de sus establecimientos está situada debajo de tuberías de vapor, que puede ser una detonante para el daño de todos los insumos y equipos que se encontraran en el lugar.

En tal sentido, la investigación pretende identificar las falencias que existen en el área de Bodega General, a fin de lograr mejoras en sus procesos de almacenamiento que garanticen el uso, manejo y preservación de los insumos, medicamentos y dispositivos

médicos del Hospital General Quevedo, por lo tanto, sus recomendaciones han sido evaluadas de forma positiva, los mismos que deben ser tomados en consideración por la institución y por el ente superior, con el propósito de realizar las gestiones administrativas y técnicas necesarias, en concordancia con las políticas establecidas por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador y las organizaciones internacionales.



f.....
Mgs. Rubén Darío Abril Briones
Director Provincial del IESS Los Ríos

RESUMEN

La estrategia de gestión es un procedimiento para la toma de decisiones a ser aplicada a un determinado escenario, para alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos. La presente investigación se desarrolló en el Hospital General Quevedo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), con el objetivo de evaluar la estrategia de gestión en el proceso de almacenamiento de medicamentos, insumos y dispositivos médicos de esta entidad. El tipo de investigación utilizada para la recolección de información fue documental y de campo, dividida en tres fases respectivamente, en la primera se empleó la técnica de la observación y revisión de la estructura organizativa en el área de bodega general, mediante visitas in situ; en la segunda se aplicó una entrevista al director administrativo de la institución y en la tercera se aplicó la técnica de la encuesta tanto a los líderes de áreas como a los usuarios. Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que existen algunas falencias principalmente en la gestión de almacenamiento de implementos y productos médicos, debido a que la bodega central de la institución, posee insuficiente espacio para este fin, debido a ello mantiene 13 áreas improvisadas, dispersas y aisladas una de otra, generando dificultades en práctica de almacenamiento de los productos farmacéuticos e incumplimiento de los requisitos establecidos en la norma de las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) establecidas en el Manual de Procesos para la Gestión Farmacéutica del IESS, el Manual de Procedimientos para la Gestión de Suministro de Dispositivos Médicos del Ecuador basado en políticas internacionales de salud. Se concluye que es importante la construcción de una nueva bodega para el almacenamiento adecuado de los productos farmacéuticos, así como también; potencializar las capacitaciones a los profesionales de la salud, a fin de cumplir con las BPA indicadas.

Palabras claves: Almacenamiento, estrategia de gestión, medicamentos, insumos médicos, buenas prácticas de almacenamiento.

ABSTRACT

The management strategy is a decision-making procedure to be applied to a certain scenario, to achieve one or several previously defined objectives. This research was developed at the Quevedo General Hospital of the Ecuadorian Institute of Social Security (IESS), with the objective of evaluating the management strategy in the storage process of medicines, supplies and medical devices of this entity. The type of research used for the collection of information was documentary and field, divided into three phases respectively, in the first the technique of observation and review of the organizational structure in the general warehouse area was used, through on-site visits; In the second, an interview was applied to the administrative director of the institution and in the third, the survey technique was applied to both the area leaders and the users. The results obtained made it possible to show that there are some shortcomings, mainly in the storage management of medical implements and products, because the institution's central warehouse has insufficient space for this purpose, due to which it maintains 13 improvised, scattered and isolated areas. on the other, difficulties appearing in the practice of storage of pharmaceutical products and non-compliance with the requirements established in the standard of Good Storage Practices (BPA) established in the Manual of Processes for Pharmaceutical Management of the IESS, the Manual of Procedures for Ecuador's Medical Device Supply Management based on international health policies. It is concluded that the construction of a new warehouse for the adequate storage of pharmaceutical products is important, as well as; enhance training for health professionals, in order to comply with the indicated BPA.

Keywords: Storage, management strategy, medicines, medical supplies, good storage practices.

ÍNDICE

PORTADA.....	1
COPIA PORTADA.....	3
CERTIFICACIÓN.....	i
AUTORÍA.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
PRÓLOGO.....	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xviii

CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1	UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	5
1.2	SITUACION ACTUAL DEL PROBLEMA	6
1.3	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	7
1.3.1	Problema General.....	7
1.3.2	Problemas Derivados.....	7
1.4	DELIMITACION DEL PROBLEMA.....	8
1.5	OBJETIVOS	8
1.5.1	Objetivo General	8
1.5.2	Objetivos Específicos.....	8
1.6	JUSTIFICACIÓN	9

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1	Fundamentación conceptual	12
2.1.1	Estrategia.....	12
2.1.2	Gestión	12
2.1.3	Almacenamiento.....	12
2.1.4	Proceso	12
2.1.5	Medicamento.....	13
2.1.6	Insumo médico	13
2.1.7	Dispositivos médicos.....	13
2.1.8	Almacenamiento de medicamentos.....	14
2.1.9	Gestión de almacenamiento.....	14
2.1.10	Gestión de calidad	15
2.1.11	Administración de inventarios	15
2.1.12	Logística hospitalaria	15
2.1.13	Abastecimiento hospitalario.....	15
2.1.14	Satisfacción en salud	15
2.1.15	Satisfacción del usuario.....	16
2.2.	Fundamentación TEÓRICA	16
2.2.1.	Gestión de medicamentos e insumos	16
2.2.2.	Modelo de Gestión de medicamentos	17
2.2.3.	Infraestructura de una Bodega.....	18
2.2.4.	Gestión logística de almacenes.....	18
2.2.5.	Gestión logística hospitalaria	19
2.2.6.	Efectos en la deficiencia de almacenamiento de medicamentos.....	19
2.2.7.	Retos de la gestión de inventarios	20

2.2.8.	Almacenamiento y conservación de productos	20
2.2.9.	Funciones en la gestión de almacenamiento	21
2.2.10.	Buenas Prácticas de Almacenamiento.....	22
2.2.11.	Importancia de las Buenas Prácticas de Almacenamiento	22
2.2.12.	Proceso logístico hospitalario.....	23
2.2.13.	Perspectivas de la satisfacción del usuario.....	23
2.2.14.	Características de la gestión de almacenamiento	24
2.2.15.	Tipos de Bodega.....	25
2.3	Fundamentación legal	25
2.3.1	Organización Panamericana de la Salud (OPS)	25
2.3.2	Constitución de la República del Ecuador	27
2.3.3	Ley Orgánica de Salud	28
2.3.4	Ley de Seguridad Social.....	29
2.3.5	Manual de procesos para la Gestión de Suministro de Medicamentos	30
2.3.6	Reglamento sustitutivo para la gestión del suministro de medicamentos y dispositivos médicos y control administrativo financiero.	32
2.3.7	Manual de Procesos para la gestión farmacéutica.....	34
2.3.8	Resolución Nro. C.D. 535	36

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	tipo de investigación	39
3.1.1.	Investigación de campo	39
3.1.2.	Investigación Explicativa	40
3.1.3.	Investigación documental.....	40
3.2.	métodos de investigación.....	40

3.2.1.	Método Inductivo	41
3.2.2.	Método Sintético	41
3.3.	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	41
3.3.1.	Población.....	41
3.3.2.	Muestra.....	42
3.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	43
3.4.1.	Entrevista.....	43
3.4.2.	Encuestas.....	44
3.4.3.	Observación.....	44
3.5.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	44

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO DE LOS MEDICAMENTOS, INSUMOS MÉDICOS Y DISPOSITIVOS DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO.	46
4.1.1	Resultados de la Observación.....	46
4.1.2	Resultados de la entrevista	59
4.1.3	Discusión objetivo 1.....	67
4.2	RELACIÓN DE LA INCIDENCIA DE la GESTIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS QUE SE APLICAN EN EL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO, EN EL DESEMPEÑO DE LOS LÍDERES DE ÁREAS DE SALUD	68
4.2.1	Resultados de la encuesta aplicada a los líderes de las dependencias médicas	68

4.2.2	Discusión objetivo 2.....	80
4.3	DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO, SOBRE EL PROCESO DE ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS.....	82
4.3.1	Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios del Hospital General Quevedo.....	82
4.3.2	Discusión objetivo 3	89
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
5.1	CONCLUSIONES	91
5.2	RECOMENDACIONES.....	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS		
6.1	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	95
6.2	ANEXOS	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3. Población de análisis del Hospital General Quevedo.....	42
Tabla 2. Distribución, ubicación y áreas improvisadas para bodegas de medicamentos, insumos y dispositivos médicos del Hospital.....	53
Tabla 3. Entrevista al Director Administrativo del Hospital General Quevedo.....	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fachada de ingreso a la Bodega General para recibir los insumos y dispositivos médicos.....	47
Figura 2. Fachada de ingreso a la Bodega General de medicamentos.....	48
Figura 3. Fachada de ingreso a las Bodegas improvisadas para el almacenamiento de los insumos y dispositivos médicos.....	49
Figura 4. Descripción de la iluminación y climatización de la Bodega General.....	50
Figura 5. Descripción de los pisos y paredes de la Bodega General.....	51
Figura 6. Instalaciones de servicios básicos de la Bodega General.....	51
Figura 7. Descripción del almacenamiento de los productos farmacéuticos.....	54
Figura 8. Descripción de las distancias de las estanterías con la pared.....	55
Figura 9. Descripción de las distancias entre los pallets para el almacenamiento de los insumos médicos.....	56
Figura 10. Conocimiento de la Normativa de las Buenas prácticas de almacenamiento.....	69
Figura 11. Calificación del programa informático AS/400.....	70
Figura 12. Descripción del almacenamiento para los medicamentos, insumos y dispositivos médicos.....	71

Figura 13. Descripción de Descripción del almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos en la Bodega General	72
Figura 14. Periodo de tiempo para la ejecución de inventario de medicamentos, insumos y dispositivos médicos	73
Figura 15. Descripción de los equipos que necesita la Bodega General para la conservación de los productos farmacéuticos.....	74
Figura 16. Frecuencia que utilizan los productos y servicios de la Bodega General.....	75
Figura 17. Tiempo de espera para requerir los productos en la Bodega General	76
Figura 18. Tiempo de espera para el despacho de requerimientos	77
Figura 19. Nivel de satisfacción del despacho de los medicamentos e insumos	78
Figura 20. Información de disponibilidad de medicamentos e insumos médicos	79
Figura 21. Criterio para la construcción de una nueva bodega para el Hospital	80
Figura 22. Satisfacción de los usuarios con las farmacias que dispone el Hospital General Quevedo.....	82
Figura 23. Satisfacción de los usuarios con la atención de las farmacias del Hospital General Quevedo	83
Figura 24. Comportamiento del personal que dispensan en las farmacias	84
Figura 25. Percepción en la atención brindada por el personal de las farmacias.....	85
Figura 26. Falta de Atención al paciente por no disponer de insumos médicos o medicinas	86
Figura 27. Descripción de recepción de medicinas caducadas o en mal estado.....	87
Figura 28. Nivel de satisfacción, con la dispensación de los insumos médicos o medicinas	88

ANEXOS

Anexo 1. Certificado del sistema anti-plagio (URKUND).....	104
Anexo 2. Entrevista dirigida al Director Administrativo al Hospital General Quevedo.	105
Anexo 3. Encuesta dirigida a los líderes de áreas del Hospital General Quevedo.	107
Anexo 4. Encuesta de satisfacción usuarios de las farmacias del Hospital General Quevedo.....	110
Anexo 5 Cuadros de Tabulación de encuesta a los líderes de las dependencias médicas del Hospital General Quevedo.....	112
Anexo 6 Cuadros de Tabulación de encuesta a los usuarios	116
Anexo 7 Encuesta dirigida a los líderes de áreas del Hospital General Quevedo.	118
Anexo 8 Encuesta de satisfacción usuarios de las farmacias del Hospital General Quevedo.....	130
Anexo 9 Mapa de ubicación de las Bodega del Hospital General Quevedo.	137

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de Salud (OMS), es la principal Entidad Internacional que se esfuerza por luchar contra las enfermedades ya sean infecciosas o no transmisibles, monitoreando a la población a través de las unidades médicas de cada país, para luego, establecer políticas de mejoras que garanticen un servicio de calidad a la sociedad y sobre todo contrarrestar las pandemias que se puedan presentar.

En el Ecuador a través del Ministerio de Salud Pública, se han creado políticas públicas para mejorar los servicios hospitalarios a los ciudadanos, uno de ellos es el almacenamiento de medicamentos, insumos y dispositivos médicos, contemplado en el Manual de Procesos para la Gestión de Suministro de Medicamentos, sin embargo; las unidades hospitalarias existentes en su mayoría no brindan las garantías necesarias para cumplir a cabalidad esta disposición, debido a que las edificaciones son antiguas y requiere de repotenciaciones o la construcción de nuevos espacios.

Es evidente que actualmente el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, cuenta con infraestructuras nuevas, es decir, con sistemas de infraestructuras que mejoran la calidad de servicios y la movilidad humana, sin embargo, no está exento de posibles fallas en sus instalaciones.

El Hospital General Quevedo como una unidad médica del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, realiza adquisiciones de bienes programados en la Planificación Anual de Contrataciones (PAC), en donde generalmente se abastece de lo siguiente: medicamentos, insumos y dispositivos médicos, materiales de aseo y limpieza, material de oficina y formularios, repuestos y accesorios, mobiliarios, enseres y equipos. Por otro lado, cabe indicar que esta casa de salud, no dispone de una Bodega General que cumpla con las Buenas Prácticas de Almacenamiento, acorde a las normas establecidas en Manual

de procesos para la Gestión Farmacéutica del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y Manual de Procedimientos para la Gestión de Suministros de Dispositivos Médicos, emitido por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, como consecuencia de esto, la institución cuenta con un total de 13 espacios indebidamente utilizados como bodegas improvisadas, tales como: oficinas, archivos, áreas de servicio, talleres y pasillos; y sumado a ello, las instalaciones del Centro de Salud “B” Quevedo, edificación perteneciente a la Dirección Provincial de Los Ríos - IEES, la misma que está funcionando como una unidad anidada al Hospital General Quevedo.

Este trabajo investigativo pretende analizar la estrategia de gestión que el Hospital General Quevedo ejecuta para el almacenamiento de medicamentos, insumos y dispositivos médicos, en el abastecimiento y distribución de estos. A continuación, se detallan los cinco capítulos desarrollados en el trabajo:

El **capítulo primero**, presenta el marco contextual de la investigación, el mismo que se refiere al conjunto de circunstancias que acompañan al problema a investigar, donde se describen las características del entorno del tema de estudio.

En el **capítulo segundo**, describe el marco teórico, el mismo que está basado en antecedentes investigativos, conceptual, teórico y legal.

El **capítulo tercero**, se basa en la metodología de la investigación: tipo, métodos, población, muestra, instrumentos y procedimientos de investigación, así como también la recolección de información, el procesamiento y análisis de resultados obtenidos.

En el **capítulo cuarto**, se muestran los resultados y discusión de cada objetivo específico, el análisis e interpretación, de cada uno de ellos.

El **capítulo quinto**, expone las conclusiones y recomendaciones encontradas de cada objetivo específico, a fin de que el presente proyecto pueda ser considerado por la entidad evaluada para lograr mejoras en un futuro.

CAPÍTULO I.

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“Investigar es ver lo que todo el mundo ha visto, y pensar lo que nadie más ha pensado.”

Alberth Szent-Györgyi

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La presente investigación se desarrolló en el Hospital General Quevedo, ubicado en la parroquia 24 de mayo, cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos, cuenta con una infraestructura horizontal de dos plantas edificada en un área de 23.503,53 m², con una capacidad instalada para 120 camas y una cartera de servicios que incluye 28 especialidades.

En la actualidad las unidades médicas en todo el mundo crecen en infraestructura, nuevas especialidades y tecnología, en razón de la gran demanda de pacientes que diariamente requieren de asistencia hospitalaria, por ende, los espacios de almacenamiento de medicamentos, insumos y dispositivos médicos, aumenta en relación al número de la población.

En el Ecuador, la implementación de una Bodega General en un establecimiento de salud, requiere cumplir las exigencias del Ministerio de Salud Pública, el mismo que se basa en las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), mediante un grupo de reglas obligatorias de almacenamiento y repartición al por mayor de productos farmacéuticos, equipamientos y métodos operativos, con el propósito de asegurar las propiedades y características de los diferentes productos.

Por otro lado, mantener y garantizar la calidad, conservación y el cuidado de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, desde su recepción hasta su distribución o utilización, constituye un elemento fundamental para una buena prestación de servicios en las instituciones de salud pública.

Tomando en consideración lo anterior, el Hospital General Quevedo, no es la excepción, dado que se rige bajo el Manual de procesos para la Gestión Farmacéutica y Manual de

Procedimientos para la Gestión de Suministros de Dispositivos Médicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el mismo que fue publicado en el año 2016.

Al realizar una exploración de la situación actual del Hospital General Quevedo, se evidencia que existen muchas falencias en la gestión de almacenamiento de implementos y productos médicos, ya que no cuenta con una bodega central para este fin, pues al momento existen alrededor de 13 áreas improvisadas, dispersas y aisladas una de otra, cumpliendo funciones de bodegas, dando como resultado una escasa eficiencia en la práctica de almacenamiento de medicamentos, insumos y dispositivos médicos en la institución, incumpliendo las Buenas Prácticas de Almacenamiento, al mismo tiempo generando un grave problema, como el retardo en la entrega de los requerimientos en las dependencias que urgen de estos productos, tales como: consulta externa, rehabilitación, farmacia, laboratorio, imagenología, gastroenterología, centro obstétrico, centro quirúrgico, unidad de cuidados intensivos, emergencia, neonatología, hospitalización pediátrica, hospitalización quirúrgica, hospitalización clínica, odontología y esterilización, lo cual puede poner en riesgo la salud y la vida de los pacientes.

1.2 SITUACION ACTUAL DEL PROBLEMA

El Hospital General Quevedo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social mediante Resolución No. C.D.532, celebrada el 5 de agosto de 2016, suscrita por el Consejo Directivo del IESS, resuelve crear la Entidad Operativa Desconcentrada Hospital General Quevedo, establecimiento de Salud que corresponde al II Nivel de Atención. La referida entidad de salud fue inaugurada el 5 de enero del 2017, tiene una Cobertura directa para la población afiliada y de la Red complementaria de salud pública de los cantones de Buena Fe, Valencia, Ventanas, Quevedo, Mocache y de las provincias cercanas por geo

referencia como Guayas, Manabí, Cotopaxi y Bolívar; teniendo un índice de afluencia de 116.300 usuarios afiliados (población beneficiaria).

A pesar de que el Hospital General Quevedo, dispone de una infraestructura de 23.503,53 m² de construcción, su bodega general dispone sólo de un área de 157 m², siendo esta área insuficiente para almacenar los productos que se requieren para la operatividad de esta institución. A fin de solventar esta necesidad institucional, esta casa de salud se ha visto obligada a improvisar 13 bodegas, en espacios tales como oficinas, archivos, áreas de servicio, bodega de equipos, talleres, pasillos y cafetería, provocando ineficiencia sobre todo en tiempo de entrega, de medicamentos, insumos, dispositivos médicos, material de oficina, material de aseo y limpieza, lencería, mobiliario, enseres, entre otros. Por lo expuesto; para poder superar las falencias encontradas en el apropiado almacenamiento y entrega de medicamentos, insumos y dispositivos médicos, a fin de garantizar el mantenimiento de la calidad y la seguridad hasta su distribución o utilización de estos, de acuerdo con BPA; es recomendable la implementación de una estrategia de gestión en el Hospital General Quevedo

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

La pregunta para responder para el desarrollo de este trabajo investigación es:

¿Cómo incide la actual estrategia de gestión en el proceso de almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos del Hospital General Quevedo?

1.3.2 Problemas Derivados

- ¿Qué características tiene la gestión de almacenamiento de medicamentos, insumos y dispositivos médicos del Hospital General Quevedo?

- ¿Cómo se relaciona la incidencia en el nivel de gestión de las Buenas Prácticas de Almacenamiento que se aplican en el Hospital General Quevedo, en el desempeño de los líderes de áreas de salud de la institución?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital General Quevedo, en cuanto al manejo de medicamentos, insumos y dispositivos médicos?

1.4 DELIMITACION DEL PROBLEMA

Con el propósito de responder a las preguntas de investigación los límites específicos son descritos a continuación.

CAMPO: Ciencias Administrativas

ÁREA: Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Estrategia de Gestión y Procesos de Almacenamiento

SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Evaluación de la estrategia de gestión para el almacenamiento de medicamentos, insumos y dispositivos médicos del Hospital General Quevedo.

ASPECTO: Bodega General y Almacenamiento de medicamentos, insumos y dispositivos médicos

TIEMPO: De noviembre de 2021 - abril 2022

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Evaluar la estrategia de gestión en el proceso de almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos del Hospital General Quevedo.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Describir las características de la gestión de almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos del Hospital General Quevedo.

- Analizar la incidencia de la gestión de las buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos, insumos y dispositivos médicos que se aplican en el Hospital General Quevedo, en el desempeño de los líderes de áreas de salud de la institución
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital General Quevedo, sobre el proceso de entrega de medicamentos, insumos y dispositivos médicos.

1.6 JUSTIFICACIÓN

La estrategia de gestión para el almacenamiento de medicamentos, insumos y dispositivos médicos es uno de los factores más importantes para la toma de decisiones de la dirección administrativa, la misma que busca garantizar una atención ágil y segura en las diferentes dependencias médicas y en la dotación de los pacientes, logrando de esta manera obtener resultados eficientes que minimicen el riesgo de la salud de los afiliados.

Si bien es cierto que el Hospital General Quevedo, cuenta un espacio físico para la bodega general, este sitio no cubre en su totalidad el almacenamiento que requiere la institución, todo aquello radica en que cuando se realizó la edificación, hipotéticamente no se cuantificó la gran demanda de usuarios que asistirían a la unidad médica.

Cabe indicar que las dependencias médicas de este centro hospitalario para su abastecimiento deben estar sujetas a un cronograma establecido por la autoridad competente, el mismo que debe ser cumplido, en razón de que una parte de los bienes, en especial los insumos y dispositivos médicos se encuentran almacenados en diferentes áreas improvisadas como bodegas, por lo que estos requerimientos deben ser solicitados con una semana de anticipación, lo que evidencia que el espacio físico de la bodega General no cumple con las normas establecidas para el almacenamiento de los productos farmacéuticos.

Esta investigación es de gran interés, debido a que se busca identificar la estrategia de gestión que el Hospital General Quevedo aplica para el almacenamiento y control de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, ya sean estas por procesos de recepción, ingresos, egresos y transferencias.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“Se cree con la mayor firmeza en
lo que menos se conoce”

Michel Eyquem de Montaigne

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Estrategia

La estrategia orienta a la empresa, permite identificar oportunidades atractivas para obtener beneficios económicos en su acción. Para ello ajusta la misión y objetivos con visión de largo plazo. La complejidad del mercado propicia el establecimiento de líneas de acción para satisfacer las necesidades del mismo para sus clientes y/o consumidores, así como las expectativas de los stakeholders y otros (Mendez, 2019).

“Es un plan para interactuar con el entorno competitivo al fin de alcanzar las metas organizacionales” (Bastidas, 2018).

2.1.2 Gestión

“La gestión como tal, surge del desarrollo o evolución natural de la administración como disciplina social que está sujeta a los cambios operados en las concepciones del mundo, del ser humano y del entorno económico, político, social, cultural y tecnológico” (Concepción, 2017).

2.1.3 Almacenamiento

Es ubicar la mercancía en la forma más idónea del almacén, con el fin de acceder a ella y localizarla fácilmente. Para ello se utiliza medio de transporte interno (cintas transportadoras, elevadores, carretillas...) y medios fijos como estanterías, rack, depósitos, instalaciones, soportes etc (Escudero, 2019).

2.1.4 Proceso

“Se entiende como proceso a un conjunto de actividades que están relacionadas entre sí o que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados” (Martín et al., 2019).

“Un proceso es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado” (Westreicher, 2020).

2.1.5 Medicamento

“Los medicamentos son tecnologías sanitarias, su uso debe ser universal, efectivo y equitativo, aunque este comportamiento no está generalizado” (Jimenez, 2018).

El medicamento es parte de los recursos indispensables para la prestación de los servicios de salud. La disponibilidad y el acceso a medicamentos esenciales, así como su uso, constituyen indicadores de estructura de los servicios de salud al ser recursos necesarios durante la atención (Ministerio de Salud Pública, 2017).

2.1.6 Insumo médico

Sustancia, artículo o material empleado para el diagnóstico, tratamiento o prevención de enfermedades que para su uso no necesariamente requieren de fuentes de energía, son esenciales para que la prevención, el diagnóstico, el tratamiento y la rehabilitación de enfermedades y dolencias sean seguros y eficaces (Flores, 2018).

“Son sustancias, artículos o herramientas que se emplean para el uso y/o diagnóstico, tratamiento o prevención de enfermedades que para su uso no requieren de fuentes de energía” (Arias, 2019).

2.1.7 Dispositivos médicos

Los dispositivos médicos se consideran un componente fundamental de los sistemas de salud; los beneficios que pueden proporcionar continúan aumentando ya que son esenciales para prevenir, diagnosticar, tratar y rehabilitar enfermedades de una manera segura y efectiva. Los pasos que implican la fabricación, regulación, planificación, evaluación, adquisición y administración de dispositivos médicos son

complejos pero esenciales para garantizar su calidad, seguridad y compatibilidad con los entornos en los que se utilizan (Organización Panamericana de Salud, 2022).

Son los artículos, instrumentos, aparatos, artefactos o invenciones mecánicas, incluyendo sus componentes, partes o accesorios, fabricado, vendido o recomendado para uso en diagnóstico, tratamiento curativo o paliativo, prevención de una enfermedad, trastorno o estado físico anormal o sus síntomas, para reemplazar o modificar la anatomía o un proceso fisiológico o controlarla. Incluyen las amalgamas, barnices, sellantes y más productos dentales similares (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2022).

2.1.8 Almacenamiento de medicamentos

Es un proceso técnico administrativo que consiste en guardar o poner en el almacén o farmacia los medicamentos, según las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), que garanticen el mantenimiento de la calidad y la seguridad hasta su distribución o utilización (Auccapure & Umures, 2019).

2.1.9 Gestión de almacenamiento

“La gestión de almacenamiento posee características constructivas y tecnológicas, entre ellas, la clasificación de los almacenes, según diferentes criterios e indicadores, que miden el aprovechamiento de las capacidades de almacenamiento” (Lao et al., 2018).

“Permite controlar unitariamente los productos y ubicarlos correctamente para reducir al máximo las operaciones de manutención los errores y el tiempo de dedicación. Trata de establecer donde y como se va almacenar la mercancía” (Flamarique, 2019).

2.1.10 Gestión de calidad

“La gestión de la calidad en salud se puede definir como el conjunto de propiedades y características de un servicio que le permiten obtener los mejores resultados asistenciales que satisfacen las necesidades del paciente de forma eficiente” (Teiler, 2019).

2.1.11 Administración de inventarios

La administración de inventarios puede entenderse como la planeación, coordinación y control de la adquisición, almacenamiento y movimiento de insumos, bienes terminados y herramientas, basado en políticas que impactan directamente en cada uno de los procesos que hacen parte del eficiente manejo de los inventarios (Penagos, 2020).

2.1.12 Logística hospitalaria

De manera general hace referencia a la gestión y el control en la planificación, implementación y almacenamiento de servicios, bienes e información desde su origen hasta su objetivo o punto final de uso, teniendo siempre como objetivo el cumplimiento de los requerimientos establecidos (Benavides, 2020).

“La logística hospitalaria agrupa el conjunto de operaciones a realizar en el interior de una entidad que presta servicios médicos con el propósito de optimizar el funcionamiento de los eslabones en toda la cadena de servicio” (Giraldo & Perilla, 2018).

2.1.13 Abastecimiento hospitalario

“Parte logística que cumple una función estratégica al garantizar la continuidad de las actividades hospitalarias y que comprende la adquisición, el almacenamiento y el suministro de materiales e insumos” (Aguero & Sánchez, 2017).

2.1.14 Satisfacción en salud

“La satisfacción en salud se refiere a tres aspectos: organizativos (tiempo de espera, ambiente); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población, y el

trato recibido durante el proceso de atención por el personal implicado” (Gómez et al., 2017).

2.1.15 Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario externo, es un indicador de gestión en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y es el resultado de la diferencia entre percepción y expectativa, la cual está influenciada por una serie de factores, como el estilo de vida, experiencias previas, expectativas, entre otros, se considera una medida de control del funcionamiento del sistema sanitario (Becerra & Condori, 2019).

“la satisfacción del usuario externo es el nivel de cumplimiento por parte de la entidad prestadora del servicio de salud, en cuanto a las expectativas y percepciones que los usuarios manifiesten, teniendo en cuenta los servicios que la entidad ofrece” (Montalvo et al., 2020).

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Gestión de medicamentos e insumos

Al contrastar, el enfoque tradicional de la gestión del abastecimiento público es evaluado según el nivel de ejecución de los presupuestos asignados y la compra de bienes al precio más bajo. Por su parte, el enfoque moderno incorpora otros criterios tales como la compra de bienes de calidad, en las cantidades necesarias y suministro oportuno, el uso eficiente de los recursos, su disponibilidad permanente, y el impacto sobre la calidad de los servicios públicos brindados por la organización (Peña, 2017).

En concordancia con el autor, se puede mencionar que las entidades públicas realizan sus adquisiciones a través del portal de Servicio de Contratación Pública, plataforma digital en donde se puede evidenciar las especificaciones técnicas de los productos que las entidades requieren y al mismo tiempo un presupuesto inicial para que los proveedores

oferten sus propuestas, modalidad que, si bien es cierto, por una parte, puede minimizar costos, por otro lado, se puede obtener productos de baja calidad.

2.2.2. Modelo de Gestión de medicamentos

Un Modelo de Gestión de Medicamentos debe dividirse en todas las actividades que involucran medicamentos y que conforman la gestión de farmacia y por lo tanto deben ser gestionados y controlados. Cada subpartado de este modelo debe estar basado en protocolos internacionales actualizados principalmente de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y en algunos casos de organizaciones médicas específicas. El modelo comprende las siguientes áreas: 1. Valoración de las necesidades y lista estándar de medicamentos. 2. Adquisición de medicamentos. Procedimientos de abastecimiento. 3. Garantía de calidad de los medicamentos. 4. Gestión de la oficina de farmacia. 5. Gestión de la cadena de frío. 6. Gestión de medicamentos regulados: psicótrópos y estupefacientes. 7. Uso racional de los medicamentos. 8. Optimización de los fondos para medicamentos. 9. Donaciones de medicamentos y materiales médicos. 10. Suministro de medicamentos en situaciones de emergencia. 11. Eliminación regulada de medicamentos. Gestión de residuos médicos. 12. Farmacovigilancia (Rodríguez & Roig, 2020).

De acuerdo a lo expuesto por el autor, es indispensable que las bodegas de los establecimientos de salud, se encuentren seccionadas en algunos departamentos tales como área de recepción, cuarentena, bodega de insumos médicos, bodega de medicamentos, cámaras de frío entre otros, con la finalidad de cumplir con las buenas prácticas de almacenamiento, sin embargo, en la actualidad las unidades médicas en el Ecuador, no disponen de una infraestructura de un solo ambiente para este tipo de almacenamiento, por lo que es imperioso que las autoridades competentes realicen un

estudio más exhaustivo para mejorar este inconveniente, con el propósito de garantizar un mejor servicio a los usuarios.

2.2.3. Infraestructura de una Bodega

La bodega para el almacenamiento de medicamentos debe ubicarse, diseñarse, construirse, adaptarse y mantenerse en concordancia con las operaciones propias del área. La distribución y el diseño deben permitir una limpieza y mantenimiento efectivos, con el propósito de evitar cualquier condición adversa que pueda afectar la calidad de los medicamentos y la seguridad del personal (Mayanquer, 2018).

Como aporte del autor, la infraestructura sanitaria específicamente en la Bodega General de almacenamiento de productos farmacéuticos y equipos, debe ser un área libre de exposiciones al calor y con una ventilación adecuada para evitar la acumulación de polvo y conservar los medicamentos, por tal razón, es recomendable que su ubicación esté lo menos posible, en zonas donde pueda generarse humedad o filtraciones de agua.

2.2.4. Gestión logística de almacenes

La gestión logística de almacenes constituye un proceso complejo que comprende un buen número de procesos y actividades propias de la función logística, y que ha devenido en un aspecto clave para el correcto desempeño de la cadena de suministro y de sus procesos propios y asociados, hasta el punto de convertirse en una pieza fundamental capaz de aportar un valor añadido a la prestación de servicios o productos (Calzado, 2020).

La gestión de almacenes se sitúa en el mapa de procesos logísticos en diferentes etapas; incluye la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material; su objetivo general consiste en garantizar el suministro continuo y oportuno de los materiales y medios de producción

requeridos para asegurar los servicios de forma ininterrumpida y rítmica (García et al., 2019).

Según la apreciación de los autores, se puede interpretar como gestión de almacenes todas las actividades logísticas desde la recepción, almacenamiento, distribución y consumo de los bienes, para asegurar los servicios de una forma eficiente y oportuna.

2.2.5. Gestión logística hospitalaria

la gestión logística hospitalaria es un recurso que posibilita el manejo correcto de los insumos, integra todas las actividades, que van desde que se obtiene la materia prima hasta su distribución final, hospitalización y salida del paciente, por ende, se considera esencial, ya que, determina el funcionamiento de procedimientos internos, en los cuales, se pueden proponer alternativas de mejora (Bohórquez, 2021).

En este sentido, el criterio del autor, refiere que la gestión logística hospitalaria es la forma como planifica la unidad médica para la recepción, entrega y transferencia de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, la cual puede ser estructurada desde su ingreso a la bodega, almacenamiento y distribución a las farmacias y líderes de áreas, para finalmente ser destinadas a los usuarios.

2.2.6. Efectos en la deficiencia de almacenamiento de medicamentos

Dentro del proceso de aprovisionamiento, un subproceso fundamental que en ocasiones no se tiene en cuenta es el almacenamiento, que debe responder a las variaciones del sistema y hacerlo de manera eficaz y eficiente. Una deficiente organización espacial y una incorrecta manipulación de los materiales pueden causar daños a los productos, deterioros que si no se detectan a tiempo pueden causar rupturas en el flujo de producción o servicio, y en caso de que se detecten a tiempo y no lleguen a

su destino final, se sumarían a costos que afectarían el funcionamiento económico de la entidad y la satisfacción del cliente (García et al., 2020).

Según los autores, es importante que el personal de la bodega y de las farmacias de las unidades médicas tengan conocimiento de las buenas prácticas de almacenamiento, al mismo tiempo dispongan de los equipos de protección personal, para salvaguardar su integridad física y la de su entorno, por otro lado, también se pretende evitar costos que perjudiquen a los intereses de la institución.

2.2.7. Retos de la gestión de inventarios

Un servicio de farmacia de hospital lleva a cabo una importante labor de gestión de stocks con el fin de satisfacer las necesidades clínicas del hospital, lo que requiere, por un lado, abastecer a todas las unidades asistenciales como plantas de hospitalización, quirófanos, consultas, urgencias, hospital de día, etc. y, por otro, cubrir la dispensación a pacientes externos que retiran medicación de uso hospitalario y de diagnóstico hospitalario sin cupón precinto, todo ello manteniendo los medicamentos en condiciones adecuadas de conservación y caducidad (Fernández, 2020).

En referencia al autor, actualmente los hospitales manejan sus inventarios mediante sistemas digitales, el cual permite identificar los ingresos y egreso de los productos farmacéuticos, sin embargo, se ha evidenciado que el control y monitoreo en estos sistemas en algunas ocasiones no ha sido el adecuado, en razón del desabastecimiento de productos en las farmacias, otros motivos pueden ser la falta de presupuesto o la demora en las gestiones administrativas para las adquisiciones de los mismos.

2.2.8. Almacenamiento y conservación de productos

El propósito de esta etapa es disponer los productos (dispositivos médicos, medicamentos e insumos, entre otros) en sitio de almacenamiento y en condiciones físicas

(temperatura, humedad, exposición a la luz, ventilación) y de clasificación que permitan garantizar su adecuada conservación, disponibilidad, viabilidad y funcionalidad de uso según las condiciones establecidas por el laboratorio, y de acuerdo con las recomendaciones e indicaciones del fabricante (Campuzano, 2021).

De acuerdo al autor, es menester que los dispositivos médicos se encuentren en un lugar propicio para la conservación de los productos farmacéuticos, el mismo que debe mantener una temperatura y humedad acorde a las políticas sanitarias establecidas en las farmacéuticas.

2.2.9. Funciones en la gestión de almacenamiento

En la gestión de almacenes se desarrollan tres funciones: 1) Planificación: Son las acciones estratégico tácticas, al estar ligado a la gestión de stock de almacenes se prevee como se desarrollará los procesos dentro del almacén, por lo que deberá tomar en cuenta el espacio que albergará los productos, deberá realizar cálculos sobre demanda y el movimiento de los mismos. 2) Organización: se encargará de brindar soluciones a las necesidades de recursos y ubicación, alineados a la normativa vigente por intermedio de los procesos de almacenamiento y distribución. 3) Control: que se encarga de los registros e información generada por los movimientos que se realizan al ejecutar los procesos (García, 2017).

En lo que respecta del autor, está claro que, para tener un buena planificación, organización y control del almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, se requiere que las instalaciones de la bodega del hospital cumplan las normas específicas para el almacenamiento de los productos farmacéuticos, en razón de que este espacio físico es una zona de entrega, recepción y transferencia, por ende está sujeto a cualquier tipo de contaminantes.

2.2.10. Buenas Prácticas de Almacenamiento

Las Buenas Prácticas de Almacenamiento, son un conjunto de normas que esta establecen los requisitos y procedimientos que deben cumplir los establecimientos que fabrican, importan, exportan, almacenan, comercializan o distribuyen productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios con el fin de garantizar el mantenimiento de sus condiciones y características optimas durante el proceso de almacenamiento, especialmente de aquellos productos que se encuentran en el mercado nacional que por su naturaleza química/o física requieren condiciones especiales para su conservación (Alegría, 2018).

Las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) son el conjunto de normas correctas mínimas, aceptables y actuales para el almacenamiento, distribución y almacenamiento secundario de los medicamentos. Estas incluyen lo correspondiente al manejo y al transporte de los mismos. También la Ley de Medicamentos define a las Buenas Prácticas de Almacenamiento y Transporte como el conjunto de normas técnicas aplicadas al depósito, distribución, dispensación y expendio de productos farmacéuticos con el propósito de garantizar la calidad durante la vida útil (Santos & Peña, 2019).

Según los autores, las Buenas Prácticas de Almacenamiento, es una agrupación de normas que tienen como objetivo garantizar la conservación de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, así como su distribución y entrega a los usuarios finales, teniendo en consideración las condiciones de las instalaciones de la infraestructura médica y el personal profesional de salud que manipula estos productos.

2.2.11. Importancia de las Buenas Prácticas de Almacenamiento

Las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) actualmente es muy importante dentro de la industria farmacéutica, ya que la calidad de un producto farmacéutico,

dispositivos médicos y productos sanitarios desde su fabricación hasta su dispensación tiene que ser la misma; por ello los sistemas de almacenamiento contemplan instrucciones claras sobre la recepción y el ordenamiento de los productos, el mantenimiento de su Calidad (Perez et al., 2019).

En criterio del autor, es primordial que los medicamentos, insumos y dispositivos médicos tengan la misma calidad desde su ingreso, almacenamiento, distribución y entrega, garantizando la calidad del producto.

2.2.12. Proceso logístico hospitalario

El proceso se asume como un conjunto de actividades destinadas al control del flujo de recursos sanitarios (Insumos, Medicamentos, Alimentos, Fungibles, Prótesis, Ropa, Ropa de Cama, Misceláneos, Residuos y pacientes), mediante la planificación, aprovisionamiento, adecuación y distribución, en el lugar requerido, así como también las actividades de sostenimiento y tratamiento referentes a los procesos de asepsia, higienización y mantenimiento de los recursos físicos y equipo biomédico de un sistema sanitario (Aparicio & Parra, 2021).

2.2.13. Perspectivas de la satisfacción del usuario

La satisfacción de los usuarios se ha convertido en uno de los propósitos más importantes en el momento de poder medir la calidad de los servicios sanitarios. La satisfacción del usuario es relativa, puesto que si tomamos como indicador para medir el beneficio de la población en una determinado país, nos mostrara resultados totalmente variados, ya que la evolución de dicho indicador dependerá de la política centralista que posea este país, del presupuesto que maneje como cartera o pliego, de la distribución del presupuesto por región, la gestión institucional que realicen los funcionarios públicos y la gestión de ejecución del mencionado presupuesto (Pérez, 2018).

Para el autor, la satisfacción del usuario varía de acuerdo a las políticas gubernamentales implementadas por cada país, un ejemplo de aquello es la asignación presupuestaria que se destina a los establecimientos de salud, en razón de que con los recursos financieros se pueden realizar las gestiones administrativas necesarias para la adquisición de los productos farmacéuticos, por otro lado, se pueden establecer mejoras en las instalaciones de su infraestructura.

2.2.14. Características de la gestión de almacenamiento

Cuando se habla de almacenamiento es necesario subrayar que todo almacén debe presentar un diseño que facilite que el personal y demás equipos circulen fácilmente dentro y alrededor de este. Debido a esto se recomienda que se ubiquen la primera planta o en la misa de las edificaciones. Las plantas de la zona de almacén deben estar hechos a base de un material impermeable, resistente, uniforme y cumplir con la instalación de sistemas que permitan drenar y sean fáciles de limpiar y sanitizar. Así mismo las paredes deben resistir a cada factor ambiental, por ejemplo, la humedad y la temperatura. También es importante que estén iluminados eléctrica o naturalmente para que los productos farmacéuticos se conserven de manera idónea, para identificarlos rápidamente y manejar rápidamente los documentos sobre los mismos (Lucero & Tume, 2020).

Para poder conservar los medicamentos es necesario diseñar bodegas funcionales que permitan asegurar la protección de todos los productos dentro del stock teniendo en cuenta la buena conservación de los medicamentos esto implica la temperatura y la humedad ambiental que debe mantener el lugar donde se almacenan y saber distribuirlos de forma racional y fácil (Suarez & Castañeda, 2022).

Con lo expresado por los autores, es indispensable que las instalaciones de las bodegas de almacenamiento de medicamentos, insumos y dispositivos médicos, tengan un manual

de protocolo operativo estándar, en donde se diferencien los ambientes de recepción, almacenamiento, distribución y entrega, al mismo tiempo que se cumpla los lineamientos de calidad, en cuanto a sus instalaciones eléctricas, climatización, humedad, pisos y paredes no corrosivos y lavables.

2.2.15. Tipos de Bodega

Existen tres tipos de bodegas las mismas que son: Bodega general de despacho: Este es el tipo de bodega en donde los productos se mantienen ya sea por largo tiempo, o bien esperando ser enviados al terreno o a una bodega secundaria. Por lo general están en la capital o en puntos centrales de una región determinada. Bodega de rotación lenta: En esta clase de bodega se almacenan artículos no urgentes, en reserva o que no son de consumo frecuente, y; Bodega de rotación rápida: Son las de expedición diaria o frecuente de productos, son las más comunes en el terreno de las operaciones y suelen contener los productos de pronta distribución para la población afectada (Montalvo, 2020).

Según el autor, las bodegas deben ser diferencias en tres tipos, tales como: bodega general, bodega de rotación lenta y bodega de rotación rápida, con esta diferenciación se puede generar un mejor almacenamiento, distribución y entrega de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Las leyes que abarcan y se contemplan para el desarrollo de esta investigación se fundamentan en:

2.3.1 Organización Panamericana de la Salud (OPS)

La Organización Panamericana de la Salud (2004), en la 59ª Sesión del Comité Regional establece la resolución CD45.R8 sobre la Preparación y Respuesta frente a los Desastres, donde indica lo siguiente:

1.- Instar a los Estados Miembros a que sigan fortaleciendo sus programas de preparativos y mitigación para casos de desastre mediante la asignación apropiada de los recursos y el apoyo político necesario para lograr que el sector de la salud siga funcionando cuando la población afectada más lo necesita.

2.- Exhortar a los Estados Miembros a que adopten el lema de "hospitales seguros frente a desastres" como una política nacional de reducción de riesgos; a que establezcan la meta de que todos los hospitales nuevos se construyan con un nivel de protección que garantice mejor su capacidad de seguir funcionando en las situaciones de desastre; y a que implanten medidas adecuadas de mitigación para reforzar los establecimientos de salud existentes, especialmente los que brindan atención primaria.

3.- Agradecer a la directora y a la Oficina la movilización inmediata y eficaz de los expertos en el manejo de desastres para facilitar la coordinación sanitaria internacional y proporcionar asistencia de salud pública a los países afectados.

La Organización Panamericana de la Salud (2006) publica la Guía Práctica para la Planificación de la Gestión del Suministro de Insumos Estratégicos, en donde su sección 2: Identificación de áreas críticas y alternativas de mejoramiento, punto 4. Almacenamiento y distribución, indica lo siguiente:

El almacenamiento es el proceso mediante el cual se asegura la calidad de los insumos desde que ingresan al depósito, almacén o farmacia, garantizando la calidad de los productos durante su permanencia allí, en términos de condiciones de eficacia, estabilidad y seguridad especificadas por el fabricante, incluso hasta que el producto es entregado al usuario final. Considera diferentes aspectos técnicos como la recepción técnica y administrativa, la adecuación de áreas, la dotación requerida, el control de factores ambientales y aspectos administrativos como la gestión de inventarios, lo cual puede

resumirse en los principios básicos, la logística, la gestión del inventario y finalmente las pautas para evaluación del almacenamiento. La planificación operacional y la capacidad logística son la clave para desarrollar un sistema de distribución eficaz en función del costo. Por consiguiente, es importante contar con un equipo de logística integrado por personas calificadas, que planifiquen y desarrollen las siguientes fases:

- Determinar si las operaciones de distribución las debe llevar a cabo el sector público o si se contrata el servicio con el sector privado.
- Despacho de mercancías en puerto, identificando los envíos tan pronto como lleguen a puerto, procesando todos los documentos requeridos de importación, completando los trámites aduaneros, garantizando las condiciones de transporte de los insumos y supervisando los envíos al depósito o almacén de destino.
- Planificar la localización de los almacenes y las rutas de entrega.
- Planificar la periodicidad de las entregas.
- Establecer puntos de control del sistema.

2.3.2 Constitución de la República del Ecuador

La Asamblea Nacional (2008), mediante Registro Oficial 449, de fecha 20 de octubre 2008, publica la Constitución de la República del Ecuador, el mismo que comprende artículos que garantizan el derecho al trabajo, a continuación, se detallan los siguientes:

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.

Art. 227.- La administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 359.- El sistema nacional de salud comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud; abarcará todas las dimensiones del derecho a la salud; garantizará la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles; y propiciará la participación ciudadana y el control social.

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.

El Art. 363.- numeral 7, establece: “El Estado será responsable de: Garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, regular su comercialización y promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos que respondan a las necesidades epidemiológicas de la población. En el acceso a medicamentos, los intereses de la salud pública prevalecerán sobre los económicos y comerciales (...).”

En el Art. 370.- El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, entidad autónoma regulada por la ley, será responsable de la prestación de las contingencias del seguro universal obligatorio a sus afiliados. La Policía Nacional y las Fuerzas Armadas podrán contar con un régimen especial de seguridad social, de acuerdo con la ley; sus entidades de seguridad social formarán parte de la red pública integral de salud y del sistema de seguridad social

2.3.3 Ley Orgánica de Salud

La Asamblea Nacional (2022), mediante Registro Ofical Nro. 52 de fecha 29 de abril

de 2022, reforma la Ley Orgánica de Salud, en donde describe los siguientes artículos:

Art. 131.- El cumplimiento de las normas de buenas prácticas de manufactura, almacenamiento, distribución, dispensación y farmacia, será controlado y certificado por la autoridad sanitaria nacional.

Art. 177.- Es responsabilidad de la autoridad sanitaria nacional, expedir normas y controlar las condiciones higiénico sanitarias de establecimientos de servicios de atención al público y otros sujetos a control sanitario, para el otorgamiento o renovación del permiso de funcionamiento. En el caso de establecimientos educativos públicos y privados, vigilará, controlará y evaluará periódicamente la infraestructura y condiciones higiénico sanitarias requisitos necesarios para su funcionamiento.

Disposiciones Generales:

Quinta.- Todas las capitales de provincia, sin excepción, contarán al menos con un hospital público de tercer nivel de atención, con la infraestructura, equipamiento, bienes, insumos, presupuestos y recursos humanos idóneos, suficientes y permanentes, facultados para dar solución a las necesidades de la población, de conformidad con la realidad epidemiológica local.

2.3.4 Ley de Seguridad Social

La Asamblea Nacional (2011), mediante Registro Oficial Nro. 465 de fecha 31 de marzo de 2011, expide la Ley de Seguridad social, en donde refiere lo siguientes artículos:

Art. 16.- El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad pública descentralizada, creada por la Constitución Política de la República, dotada de autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, con personería jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto indelegable la prestación del Seguro General Obligatorio en todo el territorio Nacional (...).”

Art. 25.- El Reglamento Orgánico Funcional del IESS el cual determinará las atribuciones, deberes y responsabilidades de las dependencias del Instituto encargadas de los procesos operativos y de apoyo administrativo para la aplicación del Seguro General Obligatorio.

Art. 26.- El Consejo Directivo es el máximo órgano de gobierno del IESS tiene por misión la expedición de las normativas de organización y funcionamiento de los seguros generales administrativos por el IESS, el planteamiento estratégico del ahorro previsional, la regulación y supervisión de las direcciones de los seguros generales y especiales aplicados por el IESS y la fiscalización de los actos administrativos del IESS

Art. 27.- El Consejo Directivo tendrá a su cargo de acuerdo a sus literales c y f:

c. La expedición de las normas técnicas y resoluciones de cumplimiento obligatorio por las demás autoridades del IESS.

f. La expedición de los reglamentos internos del IESS”.

2.3.5 Manual de procesos para la Gestión de Suministro de Medicamentos

El Ministerio de Salud Pública (2009), publica el Manual de procesos para la Gestión de Suministro de Medicamentos, la misma que detalla en su punto 3 lo siguiente:

3.- Funciones de Nivel Local (Área de Salud/Hospital)

- Cumplir y hacer cumplir, los reglamentos, normas y demás disposiciones que regulan la organización y el funcionamiento de la gestión del suministro de medicamentos en los servicios farmacéuticos de las Unidades Operativas y del Hospital.
- Elaborar el plan del Área u Hospital para el suministro de medicamentos.
- Garantizar el funcionamiento de los Comité de Farmacoterapia del Área u Hospital.

- Elaborar la Lista de Medicamentos Esenciales del Área (LMEA) o del Hospital (LMEH), en base al perfil epidemiológico, observando el Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos (CNMB), los protocolos oficiales vigentes y el nivel de complejidad de los servicios de salud.
- Aplicar el manual de procesos para la gestión de suministro de medicamentos.
- Realizar la programación y estimación de necesidades de acuerdo al instructivo elaborado para el efecto.
- Elaborar el Plan Anual de Compras (PAC) de medicamentos de acuerdo a las disposiciones legales.
- Enviar a nivel provincial las solicitudes de modificación del Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos propuestas por el Comité de Farmacoterapia, con la justificación técnica necesaria.
- Programar la distribución externa de medicamentos a las Unidades Operativas correspondientes, a fin de que se garantice la disponibilidad oportuna de los medicamentos esenciales requeridos.
- Implementar mecanismos de distribución interna e intrahospitalaria de los medicamentos.
- Elaborar informes mensuales de consumo de los medicamentos.
- Elaborar informes de recepción de los medicamentos adquiridos.
- Garantizar las condiciones más adecuadas de almacenamiento de los medicamentos de acuerdo a los requerimientos de cada uno de ellos.
- Realizar seguimiento a los proveedores de medicamentos y elaborar los informes respectivos.
- Elaborar programas y campañas de capacitación dirigidos al equipo de salud,

pacientes y comunidad sobre uso racional de medicamentos.

- Elaborar reportes de eventos adversos e interacciones medicamentosas de acuerdo a las directrices del Programa Nacional de Farmacovigilancia, y remitir a la coordinación regional de la gestión de medicamentos.
- Elaborar reportes de evaluaciones periódicas de los subprocesos de la gestión de suministro de medicamentos, mediante la aplicación de los indicadores establecidos en este manual y otros que se determinen.

2.3.6 Reglamento sustitutivo para la gestión del suministro de medicamentos y dispositivos médicos y control administrativo financiero.

El Ministerio de Salud Pública (2022), mediante Registro Oficial – Tercer Suplemento N.º 29, de fecha 25 de marzo de 2022, publica el Acuerdo Ministerial 00051-2020, donde se expide el Reglamento sustitutivo para la gestión del suministro de medicamentos y dispositivos médicos y control administrativo financiero, la misma que refiere lo siguiente:

Título II

De las Definiciones

Almacenamiento: es el proceso de la gestión de suministro en la cual se realiza el ingreso, la clasificación, ubicación, custodia, manipulación control de las existencias de los medicamentos y dispositivos médico, recibidos a fin de mantener y asegurar la calidad de los productos durante la permanencia en el sitio de almacenamiento aprovechando al máximo el espacio físico disponible cumpliendo las normas de BPA/BPD/BPT

Bodega de los establecimientos de salud: es el área de almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos que se encuentran dentro del establecimiento de salud y que funcionan independientemente de la farmacia.

Buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte “BPA/BPD/BPT”: constituyen un conjunto de normas mínimas obligatorias que deben cumplir las casas de representación farmacéuticas, distribuidoras farmacéuticas, empresas de logística y/o almacenamiento de productos farmacéuticos, distribuidoras de gases medicinales, casas de representación y distribuidoras de dispositivos médicos y/o reactivos bioquímicos de diagnóstico in vitro para uso humano, establecimientos de comercialización de dispositivos médicos y/o reactivos bioquímicos de diagnóstico in vitro para uso humano; cuya actividad es el almacenamiento, distribución y/o transporte de medicamentos en general, gases medicinales, medicamentos que contengan sustancias catalogadas sujetas a fiscalización, productos o medicamentos biológicos, producto o medicamento homeopático, productos naturales procesados de uso medicinal, productos para la industria farmacéutica y dispositivos médicos de uso humano; respecto a las instalaciones, equipamientos, procedimientos operativos, organización, personal y otros, destinados a garantizar el mantenimiento de las características y propiedades de los productos durante su almacenamiento, distribución y transporte.

Título V

De la Recepción y Almacenamiento de Medicamentos y Dispositivos Médicos

Art. 31.- El almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos en las bodegas de las entidades de la Red Pública Integral de salud – RPIS, distribuidora farmacéutica/empresa de servicios logísticos; así como en las bodegas de los establecimientos de salud, farmacias y botiquines, deberán cumplir con lo establecido en la normativa vigente; y, además contar procedimientos operativos estándar para las actividades que se desarrollen.

Art. 32.- Las bodegas mencionadas en el artículo anterior deberán contar con zonas de recepción, cuarentena, almacenamiento; así como zonas para embalaje, despacho, devoluciones, rechazos, zona administrativa y auxiliar, y otras según la normativa vigente, así mismo y según corresponda, deberán contar con un sistema de seguridad para el almacenamiento de medicamentos que contengan sustancias catalogadas sujetas a fiscalización (estupefacientes y psicotrópicas), así como también, medicamentos o dispositivos médicos de alto costo.

2.3.7 Manual de Procesos para la gestión farmacéutica

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2016), publica el Manual de Procesos para la Gestión Farmacéutica, en donde detalla lo siguiente:

Infraestructura de la Bodega:

La bodega para el almacenamiento de medicamentos debe ubicarse, diseñarse, construirse, adaptarse y mantenerse en concordancia con las operaciones propias del área. La distribución y el diseño deben permitir una limpieza y mantenimiento efectivos, con el propósito de evitar cualquier condición adversa que pueda afectar la calidad de los medicamentos y la seguridad del personal, para lo cual debe cumplir con las siguientes características:

- a) Se recomiendan los diseños de una sola planta, que se encuentre lejos de fuentes de contaminación, en una zona segura, de fácil acceso y con servicios básicos de agua y luz.
- b) Deben estar construidas de manera que faciliten su mantenimiento, limpieza y operaciones; además los materiales de construcción deben proveer seguridad y contribuir a mantener condiciones de almacenamiento óptimas y proteger contra el ingreso de roedores, aves u otro animal. Los pisos deben ser resistentes, lisos y con drenajes.
- c) Las paredes deben ser resistentes a factores ambientales como humedad y temperatura.

- d) Los techos y/o cielo-rasos de material que no permita el paso de los rayos solares ni la acumulación de calor.
- e) Es recomendable que las ventanas estén presentes en número mínimo, localizadas a la mayor altura y protegidas para evitar el ingreso de polvo, aves e insectos.
- f) En cuanto al tamaño, no existe un estándar; sin embargo, debe permitir la organización correcta de productos, evitar confusiones en el orden de almacenamiento y riesgos de contaminación, permitir una rotación correcta de las existencias y facilitar el movimiento del personal y los productos.
- g) Cada área debe estar identificada, así como las estanterías y/o tarimas, de modo que permita la localización de los diferentes productos.
- h) Se deben tomar las precauciones necesarias para evitar cualquier tipo de contaminación proveniente del ambiente exterior y particularmente controlar la entrada de insectos y roedores.
- i) Las instalaciones deben ser sometidas regularmente a programas (con su respectivo cronograma) de mantenimiento preventivo, limpieza y control de plagas. Para cada uno de ellos se deben mantener registros de su realización. Con respecto a los programas de limpieza, deben hacerse de acuerdo a procedimientos escritos detallados donde claramente se indiquen las tareas, responsabilidades, horarios, equipos, materiales necesarios y toda aquella información que se requiera para la ejecución de dicha actividad, de acuerdo al formato “Registro de Limpieza”. Anexo 15.
- j) Cuando el control de plagas requiera la aplicación de productos químicos, esta debe ser realizada siempre por personal capacitado. Los productos químicos para control de plagas deben estar autorizados por la autoridad competente. Se debe llevar un registro de las actividades y aplicaciones que permita evidenciar su cumplimiento.

k) Las áreas de recepción y despacho deben estar ubicadas en áreas protegidas de condiciones ambientales adversas, de manera que las operaciones de carga y descarga no se vean afectadas por cambios climáticos, y contar con una rampa para carga y descarga, si fuera necesario.

l) El acceso a las instalaciones de almacenamiento debe ser controlado y debe restringirse sólo a personal autorizado.

Organización de la Bodega

La organización debe responder al flujo unidireccional de la bodega de acuerdo al proceso secuencial por los diferentes sitios de trabajo, hasta concluir el proceso, para lo cual deben estar definidas las siguientes áreas.

1. Área de recepción.
2. Área de cuarentena.
3. Área de almacenamiento.
4. Área de embalaje y despacho.
5. Área administrativa.
6. Área de rechazados, dañados y vencidos.
7. Áreas auxiliares.

Manual de Procedimiento para la Gestión de Suministros de Dispositivos Médicos en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2016).

2.3.8 Resolución Nro. C.D. 535

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2017), con fecha 01 de junio de 2017 publica la Resolución del IESS C.D. 535, la misma que en su numeral 6.2.4 Gestión Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud, refiere la Gestión de Infraestructura Médica, donde se debe cumplir lo siguiente:

- 1.- Informe del estado de la infraestructura sanitaria de los establecimientos de salud del IESS de su jurisdicción
- 2.- Informe de ejecución del plan de mantenimiento y de adquisiciones de la infraestructura sanitaria de su jurisdicción.
- 3.- Informes de implementación de los contratos para infraestructura sanitaria de su jurisdicción.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“Pero un investigador atento, como tú, podría ser capaz de ver algo que todos los expertos no pueden ver. Si ella hace las preguntas correctas”

Mike Schmoker

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Investigación de campo

Para la ejecución del trabajo investigativo se contó con colaboración del personal administrativo del Hospital General Quevedo, del Instituto de Seguridad Social (IESS) con el acceso a sus instalaciones y disponibilidad de información tales como planos as built, distribución de los productos farmacéuticos, entre otros, permitiendo llevar a cabo un mejor estudio de investigación.

La investigación de campo, permitió determinar la estrategia de gestión del proceso de almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos del Hospital General Quevedo, mediante la relación de lo establecido en el Manual de Procesos para la Gestión Farmacéutica del IESS, el Manual de Protocolo Operativo Estándar de la institución y la identificación de sus instalaciones y sistemas integrados; información que se obtuvo mediante la aplicación de la técnica de la observación, mediante visitas in situ al lugar de los hechos; al mismo tiempo se desarrolló una entrevista al Director Administrativo para tener un mejor entendimiento de los procesos de almacenamiento que realiza la institución, finalmente, mediante una encuesta en línea dirigida a los líderes de las dependencias médicas.

En concordancia con la investigación, se aplicaron dos tipos de encuesta; con las que se logró identificar las metodologías que utilizan para almacenar los productos farmacéuticos, así como otros datos de relevancia para esta investigación. La primera encuesta estuvo dirigida a los dieciséis líderes de las dependencias médicas de la institución, quienes en su mayoría se encuentran realizando sus labores en áreas restringidas y por protocolos de seguridad se realizó la encuesta de manera virtual; la segunda encuesta permitió conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del hospital,

en el proceso entrega y recepción de medicamentos, insumos y dispositivos médicos, para ello se abordó a los usuarios que visitan diariamente este centro de salud.

3.1.2. Investigación Explicativa

Con esta investigación se logró identificar las problemáticas existentes en el área de la Bodega General, en relación al almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, así como su distribución en las diferentes dependencias médicas del Hospital General Quevedo.

3.1.3. Investigación documental

A través de la gestión documental disponible por la institución como son: políticas gubernamentales, manuales, procedimientos, planos arquitectónicos y demás documentos de soporte, se evidenció los protocolos implementados por el Hospital General Quevedo en relación con las Buenas Prácticas de Almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos.

Fue imprescindible el análisis de documentos tales como: Constitución de la República del Ecuador, Manual de Procesos para la Gestión Farmacéutica del IESS, Manual de Procedimientos para la Gestión de Suministro de Dispositivos Médicos del Ecuador, resoluciones, reglamentos y normas, información que fue proporcionada por la entidad.

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se fundamentó desde una perspectiva inductiva y sintética, mediante la identificación de la estrategia de gestión implementada por el Hospital General Quevedo, para el almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos.

3.2.1. Método Inductivo

Con el método inductivo se logró realizar las conclusiones y recomendaciones de la investigación, la cual inició con el análisis de la información extraída acerca del proceso de gestión aplicado al almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos del Hospital General Quevedo.

3.2.2. Método Sintético

Mediante el método sintético se logró integrar los diferentes procedimientos que se ejecutan para el almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, así como la gestión administrativa que realiza el Hospital General Quevedo para la entrega y recepción de los productos farmacéuticos en las diferentes dependencias médicas, todo ello, con la finalidad de medir la eficiencia en la utilización de los recursos.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

EL presente proyecto de investigación se realizó en el Hospital General Quevedo, específicamente en el área de Bodega General, cabe indicar que este establecimiento de salud viene brindando sus atenciones médicas desde inicios del año 2017, por lo que se considera una infraestructura nueva, sin embargo la gran demanda de atenciones ha ocasionado que exista una mayor adquisición de medicamentos, insumos y dispositivos médicos, lo que ha conllevado a la utilización de diferentes espacios dentro y fuera de la institución, provocando que no se cumpla a cabalidad las Buenas Prácticas de Almacenamiento.

3.3.1. Población.

La población para este proyecto de investigación está conformada por el Director Administrativo y Líderes de las dependencias médicas del Hospital General Quevedo, así

como los usuarios de las farmacias, en razón de que están relacionados con la entrega y recepción de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos.

A continuación, se detalla el tamaño del total de la población:

Tabla 1

Población de análisis del Hospital General Quevedo

Detalle	Cantidad
Director Administrativo	1
Líderes de las dependencias médicas	16
Usuarios	118
Total	135

Elaborado por: Autora

3.3.2. Muestra

Se utilizó la fórmula de una muestra para poblaciones finitas, en donde se consideró como criterio de inclusión la voluntad de participación de los usuarios del Hospital General Quevedo del año 2022, en donde su tamaño muestral es de 116300 con un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 97%.

Fórmula aplicada

Para calcular el tamaño de las muestras se utilizó la fórmula desarrollada por la Universidad de Chile, la misma que se detalla a continuación

$$n = \frac{N(pq)}{(N - 1)(E/K)^2 + pq}$$

Donde:

n = tamaño muestral

N = Universo = 116300

p = Variabilidad positiva = 0.5

q = Variabilidad negativa = 0.5

E = Máximo error admisible = 10%

K = Constante de corrección de error = 2.17

$$n = \frac{116300 (0.5 * 0.5)}{(116300 - 1)(0.1/2,17)^2 + (0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{29075}{(116299)(0,0021) + 0.25}$$

$$n = \frac{29075}{247.22}$$

$$n = 118$$

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para recabar la información necesaria, se empleó las siguientes técnicas de recolección de información:

3.4.1. Entrevista

La entrevista se realizó al Mgs. Rubén Darío Abril Briones, Director Administrativo del Hospital General Quevedo, debido a que en su calidad de máxima autoridad de la institución, es la primera fuente de comunicación, para ello se utilizó como instrumento de recopilación de información, la guía de preguntas, en donde se logró obtener información clara y objetiva referente a la estrategia de gestión que se aplica en el proceso de almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos del hospital; cabe indicar que esta información ayudó a esclarecer las dificultades que se presentan en la entidad médica en relación a las buenas prácticas de almacenamiento que se desempeña en la actualidad.

3.4.2. Encuestas

La encuesta de opinión fue la técnica utilizada para recolectar los datos de la población objeto de estudio; el instrumento utilizado fue un cuestionario, cabe mencionar que la misma se efectuó en línea, en donde se formuló una serie de preguntas relacionadas a esta investigación, en general, se empleó dos tipos de encuestas. La primera dirigida a los líderes de las dependencias médicas del Hospital General Quevedo, conformada por 12 preguntas, con el propósito de conocer el nivel de conocimiento y aplicación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento. La segunda, dirigida a los usuarios de las farmacias, conformada por 7 preguntas, a fin de identificar el nivel de satisfacción con el que se lleva el proceso de entrega y recepción de los medicamentos, insumos y dispositivo médicos, por parte del área de Bodega General de la institución; Todo aquello, con la finalidad de obtener información deseada en forma homogénea.

3.4.3. Observación

Mediante in situ; se aplicó la técnica de observación que permitió obtener conocimiento pleno de las actividades realizadas por el personal del área de Bodega General de la institución, es decir, cómo y de qué manera desarrollan el almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, de igual forma conocer el espacio físico, equipos y herramientas que dispone la entidad para cumplir con las buenas prácticas de almacenamiento.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Se realizó el procesamiento de datos utilizando el programa informático de Excel y Word, la información correspondiente a los objetivos se analizó a través de tablas y figuras, cabe indicar que las encuestas se ejecutaron en línea, la misma que al ser digital permitió visualizar los datos en tiempo real, de una forma más precisa y veraz.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“La gestión es hacer las cosas bien;
el liderazgo es hacer lo correcto”

Peter F. Drucker

4.1 DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO DE LOS MEDICAMENTOS, INSUMOS MÉDICOS Y DISPOSITIVOS DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO.

4.1.1 Resultados de la Observación

En esta investigación se logró conocer las características de las gestiones que realiza el Hospital General Quevedo, en relación al almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, mediante la inspección in situ cuyo objetivo fue monitorear y evaluar de manera real y directa la ejecución del proceso del almacenamiento de los productos farmacéuticos, para ello, se consideró los siguientes aspectos: Infraestructura, organización de la bodega, equipos, personal y procedimientos operativos. En este contexto los resultados obtenidos se detallan a continuación:

4.1.1.1 Infraestructura

Según el Ministerio de Salud Pública (2014), refiere que la infraestructura y espacio físico de los establecimientos, deberá estar directamente relacionada con la funcionalidad, seguridad y efectividad de éstos, considerando sus necesidades de almacenamiento de acuerdo al volumen de los productos y a los criterios de despacho, por otro lado, deberá contar capacidad suficiente para permitir un adecuado almacenamiento de los productos, a fin de minimizar confusiones y riesgos de contaminación y permitir una rotación ordenada de los inventarios, para lo cual contarán con áreas rotuladas y delimitadas para recepción, cuarentena, productos aprobados, medicamentos que contienen sustancias estupefacientes y psicotrópicas, cámaras frías o cuartos fríos para productos que requieren para su almacenamiento de condiciones especiales de temperatura y humedad, materiales inflamables, productos radioactivos, productos citotóxicos y otros similares, despacho, rechazos y bajas, devoluciones o retiro del mercado y por último, impresiones.

En concordancia con lo anterior, La Bodega General del Hospital General Quevedo se encuentra ubicada en el primer nivel del establecimiento, ocupando un área de acuerdo con lo estipulado en su diseño arquitectónico, su ubicación es en la parte posterior de la infraestructura sanitaria, donde existe el espacio necesario para la movilidad humana, facilitando el ingreso de medicamentos, insumos y dispositivos médicos de los diferentes laboratorios y proveedores.

Para una mejor ilustración ver figura 1.:

Figura 1. Fachada de ingreso a la Bodega General para recibir los insumos y dispositivos médicos



Fuente: Hospital General Quevedo

Elaborado por: Autora

Por otra parte, la bodega donde se almacenan los medicamentos del Hospital General Quevedo se encuentra ubicada en la parte externa y lateral de la edificación hospitalaria, frente al parqueadero, área diseñada para la unidad de mantenimiento, sin embargo, ha sido asignada como bodega de medicamentos por las autoridades de la institución, se encuentra dividida en varias áreas con señalética, ocupando una sola planta de acuerdo a lo estipulado en las Buenas Prácticas de Almacenamiento, facilitando el ingreso de medicamentos de los diferentes laboratorios y proveedores.

Para una mejor ilustración ver figura 2.:

Figura 2. Fachada de ingreso a la Bodega General de medicamentos



Fuente: Hospital General Quevedo

Elaborado por: Autora

Adicionalmente, se han habilitados otras áreas destinadas para el almacenamiento de insumos y dispositivos médicos, las mismas que fueron diseñadas para cumplir otras funciones, cabe indicar que estas áreas utilizadas se encuentran en la parte interna de la planta baja, así como en la planta alta de la edificación sanitaria, sumado a ello, también existe un área de almacenamiento en el edificio anidado al Hospital General Quevedo, la misma que se encuentra en el Centro de Salud “B” Quevedo, cumpliendo las normas de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, en razón de que sus instalaciones dispone de los servicios básicos necesarios y sumado a ello, se evidencia un orden y rotación de los fármacos; a pesar de que no existe un solo ambiente de la Bodega General, las autoridades de la institución han logrado buscar espacios que cumplan con los protocolos de almacenamiento para los productos farmacéuticos, sin embargo, han dificultado la movilidad de transferencia y distribución de los insumos y dispositivos médicos para las diferentes dependencias médicas.

Para una mejor ilustración ver figura 3.:

Figura 3. Fachada de ingreso a las Bodegas improvisadas para el almacenamiento de los insumos y dispositivos médicos



Fuente: Hospital General Quevedo

Elaborado por: Autora

En cuestión de las instalaciones de acuerdo al Ministerio de Salud Pública (2014), en su Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para establecimientos farmacéuticos, menciona que las instalaciones deberán disponer de ventilación e iluminación adecuadas, suministro de electricidad seguro y de suficiente capacidad para permitir un eficiente desarrollo de las actividades, así como un sistema de iluminación de emergencia, se evitarán ventanas grandes, a fin de conservar la temperatura del interior del área de almacenamiento y evitar el ingreso de agentes externos.

Con lo antes expuesto, la Bodega General del Hospital General Quevedo no tiene ventanas, cumpliendo de esta forma con la normativa, mientras que, con respecto a la ventilación, la infraestructura médica cuenta con un sistema de aire acondicionado y ventilación mecánica, en referencia a la iluminación es la adecuada y dispone de luces estroboscópicas y de emergencia en caso de un siniestro, en tanto que al suministro de agua potable y drenajes, el hospital cuenta un sistema hidrosanitario compuesta por una

central de Agua de Potable con dos cisternas de almacenamiento y una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, en tal sentido cumple con las instalaciones referidas por el reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para establecimiento farmacéuticos.

Para una mejor ilustración ver figura 4.:

Figura 4. Descripción de la iluminación y climatización de la Bodega General



Fuente: Hospital General Quevedo

Elaborado por: Autora

Otro punto de interés son las paredes y pisos de la Bodega General, de acuerdo al Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para establecimientos farmacéuticos, las paredes y pisos deben ser de fácil limpieza. En referencia a las paredes y pisos de la bodega en estudio, se constató que las mismas tienen una altura de 2.50 m, están enlucidas, y pintadas, de igual manera, los pisos tienen baldosas lo que facilita su limpieza.

Para una mejor ilustración ver figura 5.:

Figura 5. Descripción de los pisos y paredes de la Bodega General



Fuente: Hospital General Quevedo

Elaborado por: Autora

Finalmente, el interior de la Bodega General dispone de servicios de electricidad, telefonía, internet, dispositivos electrónicos en caso de emergencia, suministro de agua, lavabos y sanitarios, por otra parte, no presenta humedad, goteras y filtraciones, sin embargo, se evidencia que existe una red de tuberías que corresponde a los generadores de vapor, la misma que contiene juntas de dilatación, cabe mencionar que cuando existe una gran presión en estas juntas, las mismas pueden fisurarse, a tal punto de generar filtraciones de agua en las áreas que atraviesa, por lo que se puede interpretar que existe un error de diseño en la instalación de esta red de tuberías.

Para una mejor ilustración ver figura 6.:

Figura 6. Instalaciones de servicios básicos de la Bodega General



Fuente: Hospital General Quevedo

Elaborado por: Autora

En consecuencia con esta investigación, si bien es cierto que el tamaño estándar de una bodega de almacenamiento de productos farmacéuticos no está establecido por la normativa legal vigente; y, sólo acota que el espacio deberá tener la suficiente capacidad, en este contexto, la Bodega General del Hospital General Quevedo, presenta aproximadamente un área de 157 m² permitiendo condiciones mínimas de almacenamiento y una rotación permisiva de las existencias, si bien no facilita completamente el movimiento del personal y el traslado de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, por lo menos permite que se desarrollen las actividades.

Cabe indicar que para mejorar el almacenamiento de los insumos y dispositivos médicos se han habilitado espacios tales como: oficinas, archivos, áreas de servicio, bodega de equipos, talleres, pasillos y cafetería, en este sentido, para tener un mejor entendimiento de la totalidad de espacios en metros cuadrados que utiliza el área de Bodega General se detalla en la siguiente tabla la cantidad de metros cuadrados y la ocupación de los espacios habilitados como bodega.

Tabla 2

Distribución, ubicación y áreas improvisadas para bodegas de medicamentos, insumos y dispositivos médicos del Hospital

Ítem	Productos	Ubicación	Área m ²	% Ocupación
1	Insumos Médicos	Cafetería	68,89	95%
2	Medicina	Talleres (4 Espacios)	95,2	60%
3	Medicamentos e Insumos Caducados	Talleres- Servicios Generales	9,2	30%
4	Cuarentena	Talleres-Oficina Técnicos	6,3	15%
5	Insumos y Dispositivos Médicos	Bodega General	157	98%
6	Insumos y Dispositivos Médicos	Pasillo Bodega General	91,55	85%
7	Insumos y Dispositivos Médicos	Bodega General Lavandería	29,85	90%
8	Insumos y Dispositivos Médicos	Bodega, junto a Medicina Crítica	13,52	90%
9	Insumos y Dispositivos Médicos	Desechos Intermedios, junto a Dirección Médica	13,65	90%
10	Insumos y Dispositivos Médicos (Laboratorio)	Bodega de Equipos, junto a Jefatura de Enfermería	13,1	80%
11	Insumos y Dispositivos Médicos	Bodega de Desechos Intermedio, junto a Jefatura de Enfermería	13,52	99%
12	Insumos y Dispositivos Médicos	Centro de Salud "B" Quevedo, segundo piso alto	302,48	99%
13	Insumos y Dispositivos Médicos	Centro de Salud "B" Quevedo, tercer piso alto	381,21	99%
Total			1195,27	

Fuente: Hospital General Quevedo

Elaborado por: Autora

4.1.1.2 Organización de la Bodega.

De acuerdo al Ministerio de Salud Pública (2009), en la normativa para la recepción y almacenamiento de medicamentos, refiere que la organización de la bodega responde al flujo unidireccional de actividades en los diferentes sitios de trabajo, siendo obligatorio que las zonas de la bodega se encuentren identificadas en forma clara, además por ningún motivo deberán colocarse los medicamentos en contacto con el piso, las paredes o el techo.

En la Bodega General del Hospital General Quevedo se evidenció la existencia de delimitación de las áreas, identificadas como bodega de medicamentos, insumos y dispositivos médicos, además sus productos farmacéuticos se encuentran almacenados en rack, estanterías y pallets con sus respectivas etiquetas y semaforización, de igual forma el área de recepción está identificada, por lo cual si cumple con lo dispuesto en la normativa.

Para una mejor ilustración ver figura 7.:

Figura 7. Descripción del almacenamiento de los productos farmacéuticos



Fuente: Hospital General Quevedo

Elaborado por: Autora

En concordancia con lo anterior, la forma en la que están almacenados los fármacos en la Bodega General, obstaculiza el flujo de entrega – recepción, por otro lado, se observó 59

estanterías abiertas para el almacenamiento general de los insumos y dispositivos médicos, los cuales tienen las siguientes medidas: 2 x 1.15m² y con una distancia de 30 cm con respecto a la pared, evidenciándose el cumplimiento a lo establecido en la Guía para la Recepción y Almacenamiento de Medicamentos, la misma que establece 30cm como distancia mínima, para impedir la acumulación de polvo, así mismo se verificó las distancias entre los bloques de estanterías, constatando valores de distancias de 80 cm, tal como está establecido en la normativa.

Para una mejor ilustración ver figura 8.:

Figura 8. Descripción de las distancias de las estanterías con la pared



Fuente: Hospital General Quevedo

Elaborado por: Autora

Sin embargo, en el área de cafetería la misma que funciona como bodega de insumos médicos, se observó el incumplimiento del reglamento con respecto a las distancias entre los pallets; en los espacios adecuados para el almacenamiento de los insumos y dispositivos médicos, se encontró solo 65cm de distancia entre pallets, incumpliendo los 80cm necesarios para no dificultar la movilidad del personal, ni ocultar u obstruir los grifos o extintores.

Para una mejor ilustración ver figura 9.:

Figura 9. Descripción de las distancias entre los pallets para el almacenamiento de los insumos médicos



Fuente: Hospital General Quevedo

Elaborado por: Autora

4.1.1.3 Equipos

La guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos estipula que una bodega de medicamentos debe disponer por lo menos de: pallets, estanterías, armarios, botiquín de primeros auxilios, implementos de oficina y limpieza, termohigrómetros y extintores de fuego, en base a lo estipulado, la Bodega General del Hospital General Quevedo dispone para el desarrollo de sus actividades, de los siguientes mobiliarios y equipos:

- Rack selectivo de carga 3.00x2.70x100cm empleadas para el apilado de cartones de medicamentos.
- 59 estanterías abiertas o perchas metálicas, para un acceso fácil a los insumos y dispositivos médicos y máximo aprovechamiento del espacio, distribuidas de la siguiente manera: 56 en almacenamiento, 2 en cuarentena y 1 en caducados.
- 4 termohigrómetros para el control de la temperatura y humedad de los refrigeradores donde se almacenan los medicamentos de cadena de frío.

- 4 termohigrómetro empleado para controlar los valores de temperatura y humedad relativa en el área de almacenamiento de medicamentos.
- 10 termohigrómetro distribuidos en cada espacio adecuado para bodega de insumos y dispositivos médicos
- 4 refrigeradoras profesional con temperatura de trabajo dentro de 2°C a 14°C con capacidad mínima de 560L y un frigorífico de 15 pies.
- 1 coche manual el transporte de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos que ingresan y salen de la bodega.
- 1 pallet hidráulico para el transporte de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos que ingresan y salen de la bodega.
- 3 escaleras de 3 pasos de plástico -aluminio.
- 3 escalerillas de un tramo
- 8 extintores de fuego
- Mobiliarios de oficina: 4 escritorio de 1500 x 600mm, 1 mesa rectangular, 1 sillas de visita, 5 sillas chukuy, 1 taburete alto con respaldo, 1 banca para vestidores de 80cm, 2 bancadas de 3 plazas, 4 computadoras de escritorios, 1 computadora portátil, 1 mueble con puertas bajas y estanterías, 5 armarios de 900mm x 350mm x 2000mm, 1 impresora multifunción laser, 1 mesa rectangular para impresora, 2 teléfonos de oficina.

4.1.1.4 Personal.

El Reglamento de Buenas Prácticas de almacenamiento, distribución y Transporte para establecimientos farmacéuticos, refiere que los establecimientos farmacéuticos, deberán contar con personal calificado, capacitado y con el conocimiento técnico suficiente para implementar y mantener un sistema que garantice el cumplimiento de las Normas de las

Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte, por otro lado, la responsabilidad técnica deberá estar a cargo de un profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico, que tendrá, entre sus funciones y responsabilidades, la coordinación de todas las actividades inherentes al aseguramiento de la calidad y al seguimiento del cumplimiento de las Normas de las BPA.

En este sentido, en la Bodega General del Hospital General Quevedo laboran 5 personas, conformados por 2 oficinistas, 1 auxiliar de servicios, 1 asistente de atención al usuario y 1 auxiliar de enfermería. La responsabilidad técnica está a cargo del jefe de farmacia y el personal bioquímico farmacéutico, por otra parte, se observó lo siguientes:

- El espacio destinado para la recepción de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, se verifica la documentación pertinente de los proveedores, se procede con el conteo de los mismos y en caso de cumplimiento se receptan los productos farmacéuticos
- Ingreso de medicamentos al inventario del ingreso al Medical Information System módulo de Bodega de medicamento (9100).
- Ingreso de medicamentos, al inventario del ingreso al Medical Information System módulo de Bodega de Insumos y dispositivos médicos (3000).
- Gestión Administrativa y operativa tales como: actas de entrega- recepción, verificación de las especificaciones técnicas de los medicamentos, notas de ingreso y egreso de bodega, registro de limpieza, control de temperatura y humedad, control de inventarios periódico, control de stock de fármacos y dispositivos médicos, control de fechas de caducidad de los medicamentos y revisión de documentos habilitantes como son: pedido u orden de compra, factura, guía de remisión, cantidad de medicamento, precio, tiempo de entrega, etc.

En lo que respecta a las capacitaciones y seguridad del personal de Bodega General, de acuerdo al Reglamento de Buenas Prácticas de almacenamiento, distribución y transporte para establecimientos farmacéuticos menciona que los establecimientos deberán implementar un programa de capacitación para que el personal conozca y dé cumplimiento a las normas de las BPA, dicha capacitación será continua y el personal será evaluado periódicamente, en tanto que en el ámbito de seguridad, el personal deberá llevar uniformes de trabajo apropiados, incluyendo implementos de seguridad industrial, de acuerdo a las necesidades propias de sus actividades laborales.

Es importante mencionar, que el personal que labora en la Bodega General se observó que no cuentan con uniformes, botas, fajas de seguridad, casco y otros implementos de seguridad. En referencia a capacitaciones, se evidenció que el personal de la bodega, conoce los procedimientos de las BPA, en razón de que mantienen registros y protocolos a seguir en caso de accidentes o en temas de almacenamientos de los productos farmacéuticos, por último, se observó que se cumplían las normas establecidas con respecto a la prohibición de fumar, el ingreso y consumo de alimentos y bebidas en las áreas de almacenamiento.

4.1.2 Resultados de la entrevista

Para complementar como contribuye la dirección administrativa en la gestión de almacenamientos de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, se procedió a realizar una entrevista al Director Administrativo del Hospital General Quevedo, en donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3

Entrevista al Director Administrativo del Hospital General Quevedo

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
<p>De acuerdo a su criterio, ¿qué importancia tiene la aplicación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) en lo que respecta a los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, para las instituciones que brindan servicio de salud?</p>	<p>La salud es uno de los aspectos más importante que todos debemos cuidar en nuestra vida, más aún las instituciones que brindan servicios de salud a los usuarios, la aplicación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento es importante porque nos permite garantizar en cierta medida la calidad de los servicios de salud entregando productos confiables y en buen estado.</p>	<p>Para el Hospital General Quevedo, es importante aplicar las Buenas Prácticas de almacenamiento, en razón de que permite garantizar la calidad de sus servicios, para el beneficio de sus usuarios</p>
<p>¿El Hospital General Quevedo dispone de un manual, lineamientos y/o reglamento para el buen almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos?</p>	<p>Conozco la existencia de manuales y reglamentos de las BPA en la institución, pero es evidente que las mismas no se cumplen a cabalidad por las condiciones de infraestructura que actualmente tiene la bodega, por otro lado, tengo</p>	<p>El Hospital ha socializado la aplicación de las directrices que ha establecido el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, así como los manuales institucionales de la gestión y administración de medicamentos y dispositivos</p>

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
	<p>conocimiento que la Dirección General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, a través del sistema Quipux socializó en el año 2016 a todas las unidades médicas IESS del Ecuador, los manuales y reglamentos para las Buenas Prácticas de Almacenamiento en base a las directrices del Ministerio de Salud Pública, No obstante, con los cambios de personal que ha existido desde la apertura de esta unidad médica a partir del año 2017, no puedo precisar, si los directores administrativos anteriores han trasladado estos manuales para conocimiento a los nuevos líderes de las dependencias médicas.</p>	<p>médicos, lo cual es indispensable para el buen uso, manejo y conservación de los productos farmacéuticos.</p>

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
<p>En caso de existir uno de los documentos anteriores, ¿Considera usted que se cumple a cabalidad?</p>	<p>Bueno, se trata de cumplir y mejorar siempre con el cumplimiento al 100% de las directrices de almacenamiento, ya que tenemos ciertas limitaciones tanto de espacio físico, recurso humano y recursos financieros para lograr cumplir al pie de la letra lo indicado en estos manuales.</p>	<p>Se ha implementado las directrices para el almacenamiento, pero no se han cumplido a cabalidad debido al pequeño espacio físico asignado para el almacenamiento. Para solventar esta necesidad se han habilitado espacios tales como (oficinas, archivos, áreas de servicio, bodega de equipos, talleres, pasillos, cafetería), la cantidad de ocupación de los espacios habilitados como bodega es de 1195,27m² considerando que el área de construcción de la bodega general es de 157m².</p>
<p>¿Las instalaciones de la bodega del Hospital General Quevedo,</p>	<p>Como se lo mencione anteriormente, el Hospital General Quevedo tiene</p>	<p>Se puede interpretar que el espacio físico de la Bodega General del hospital, no</p>

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
<p>cumple con los estándares y normas para aplicar las buenas prácticas de almacenamiento?</p>	<p>limitaciones físicas en algunas áreas funcionales como el área de Bodega General, lamentablemente el proyecto arquitectónico que implementaron para este hospital tiene un área de bodega muy reducida para el almacenamiento institucional, por tal razón se improvisaron pequeñas áreas para bodega y algunas áreas no cumplen con los estándares, pero se ha tratado de acondicionar estas áreas para mantener la calidad de los bienes en un estado deseado, aunque no todas están con un almacenamiento organizados</p>	<p>garantiza el correcto almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, además denota desorden en su almacenamiento</p>
<p>¿Cree usted que las instalaciones de la Bodega General del</p>	<p>Como le mencione los inconvenientes del área de bodega no nos permiten</p>	<p>La infraestructura de la bodega de un establecimiento de salud está relacionada con</p>

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
<p>Hospital General</p> <p>Quevedo, garantizan un buen almacenamiento para los medicamentos, insumos y dispositivos médicos?</p>	<p>garantizar un perfecto almacenamiento de los medicamentos y dispositivos médicos, siempre tratamos de acondicionar lo mejor que se pueda las áreas para que no se afecten físicamente los productos que se almacenan en nuestras bodegas.</p>	<p>las necesidades de almacenamiento de medicamentos, en base al volumen de los productos, criterios de despacho y distribución. Las bodegas improvisadas o adecuadas en el hospital no garantizan un óptimo almacenamiento en su totalidad, lo que genera un desorden.</p>
<p>¿Considera usted que los profesionales de salud que solicitan los medicamentos, insumos y dispositivos médicos en la Bodega General, sienten satisfacción con la entrega de los mismos en el tiempo requerido?</p>	<p>No siempre se sienten satisfechos, la falta de personal también nos afecta y el personal que labora en el área de bodega tiene que organizarse para realizar todas las tareas o actividades, y de esta forma llevar una correcta gestión de estos productos, por otro lado, no siempre van a entregar los bienes en el</p>	<p>Es notorio que el hospital necesita más personal para el área de Bodega General, debido a que actualmente tiene complicaciones con el tiempo de entrega de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, generando insatisfacción a los profesionales de la salud.</p>

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
	<p>tiempo solicitado, conozco que el personal de bodega realiza su trabajo lo más que pueden, con el propósito de disminuir el tiempo de entrega.</p>	
<p>A través de los medios de comunicación, el IESS manifiestan que su misión es garantizar una atención de calidad y calidez a los usuarios, en tal sentido, ¿Considera usted que se cumple con esta misión en el abastecimiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos?</p>	<p>Conocemos nuestra realidad estamos comprometidos en el cumplimiento de la misión institucional, no estamos 100% abastecidos, pero tratamos de mantener niveles óptimos de abastecimiento en nuestra unidad, hay que considerar que muchas veces los procedimientos burocráticos y la falta de previsión en los procesos de compras públicas son uno de los obstáculos para lograr el abastecimiento máximo de esta casa de salud.</p>	<p>Se evidencia que una de las limitantes para obtener un abastecimiento del 100% de los productos farmacéuticos del hospital, son las leyes y reglamentos que están establecidos para la compra de medicamentos, insumos y dispositivos médicos, por otro lado, se puede interpretar que la falta de previsión, es debido a que los responsables de realizar los procedimientos de adquisiciones, no lo ejecutan con la responsabilidad del caso.</p>

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
<p>¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción de los usuarios del hospital General Quevedo en cuanto a la entrega de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos?</p>	<p>A criterio personal considero que en un 80% los usuarios están satisfechos con la entrega de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, que esta casa de salud les brinda, en tanto que para el 20% restante, se debe potencializar nuevas estrategias para garantizar una atención ágil y eficiente, con la finalidad de que todos los afiliados se sientan conformes al recibir sus productos farmacéuticos. Cabe indicar que en este hospital no existe una estadística en relación a la satisfacción del usuario.</p>	<p>De acuerdo a lo expresado por la autoridad, la mayoría de los usuarios se sienten satisfechos con la entrega de los productos por parte de la institución, sin embargo, no existe una estadística con respecto a esta información que evidencie tal respuesta.</p>
<p>¿Cree usted que se deberían realizar gestiones administrativas para la</p>	<p>Si, efectivamente se deben hacer las gestiones necesarias para una bodega general con un área acorde a los servicios</p>	<p>De acuerdo con el espacio físico que existe en el hospital, es prioridad realizar las gestiones administrativas</p>

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
<p>construcción de una nueva Bodega General?, sí o no, ¿Por qué?</p>	<p>que ofrece y la cantidad de personas que se atienden en el hospital, con ello se garantizará la calidad de los productos, se evitará la contaminación cruzada y existirá más seguridad a estos bienes, finalmente beneficiará al personal a reducir el tiempo de entrega.</p>	<p>necesarias para la construcción de una nueva bodega, en razón de que la bodega actual no dispone del espacio necesario para cumplir con las buenas prácticas de almacenamiento.</p>

Fuente: Director Administrativo

Elaborado por: Autora

4.1.3 Discusión objetivo 1

De a las observaciones realizadas in situ y mediante la entrevista efectuada al Director Administrativo del Hospital General Quevedo, se evidenció que la institución dispone de una infraestructura para la Bodega General de 157m², la misma que no cubre en su totalidad el almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médico; a pesar de que se han habilitado otros espacios físicos para este fin, en diferentes áreas del hospital, no garantiza un buen control y monitoreo de los productos farmacéuticos, en razón de que estos espacios son transitados por usuarios y funcionarios constantemente, lo que provoca una contaminación cruzada.

Sumado a ello, la falta de personal conlleva a que las gestiones administrativas y operativas no sean ejecutadas a la brevedad posible, lo que genera inconvenientes en las

atenciones a los usuarios, por último, la seguridad del personal no es la idónea, dado que no cuentan con implementos necesarios de protección personal, acarreando serios problemas para la institución en caso de algún accidente laboral.

Para los autores García et al (2021), la gestión de almacenes se sitúa en el mapa de procesos logísticos en diferentes etapas; incluye la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material; su objetivo general consiste en garantizar el suministro continuo y oportuno de los materiales y medios de producción requeridos para asegurar los servicios de forma ininterrumpida y rítmica.

4.2 ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS QUE SE APLICAN EN EL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO, EN EL DESEMPEÑO DE LOS LÍDERES DE ÁREAS DE SALUD

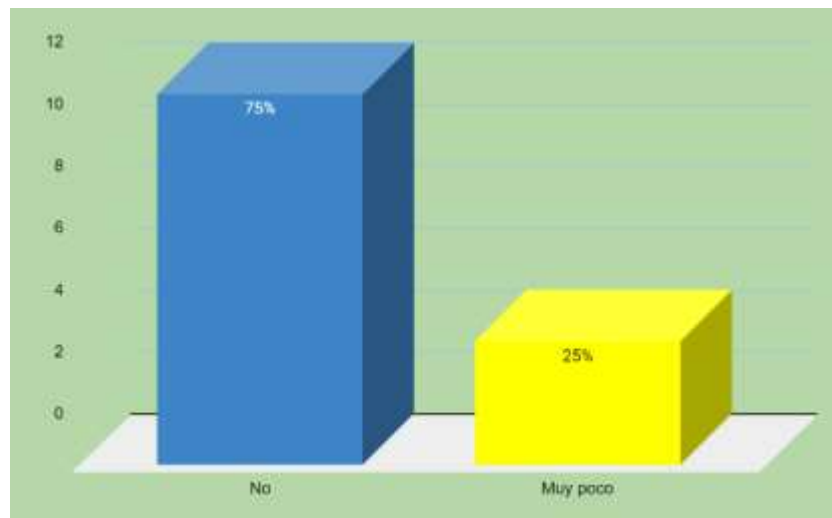
4.2.1 Resultados de la encuesta aplicada a los líderes de las dependencias médicas

Mediante una encuesta dirigida a los líderes de las diferentes dependencias médicas del Hospital General Quevedo, se busca evaluar el nivel de gestión de las buenas prácticas de almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos.

Una vez culminada la encuesta para poder obtener un mejor entendimiento de los resultados, en relación a las 12 preguntas planteadas, se realizó el proceso de los datos de los líderes de las dependencias médicas, donde se logró obtener información de gran interés, los mismos que se detallan a continuación:

4.2.1.1 ¿Conoce usted la normativa y reglamento para las Buenas prácticas de almacenamiento y distribución de los medicamentos e insumos y dispositivos médicos?

Figura 10. Conocimiento de la Normativa de las Buenas prácticas de almacenamiento



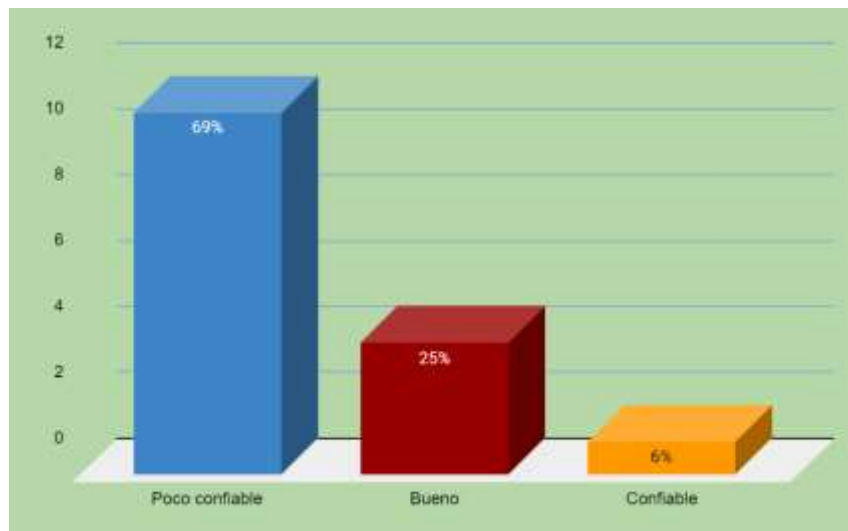
Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

Interpretación: El personal de salud para poder ejecutar un buen procedimiento en la distribución de los productos farmacéuticos, deben tener conocimiento de las Buenas Prácticas de almacenamiento, con el resultado de la figura 10, se evidencia que un 75% de los encuestados no conocen las BPA y sólo un 25% lo conocen muy poco, por lo que es importante que la Dirección Administrativa gestione a través de la Unidad de Talento Humano realizar la contratación de un servicio de capacitación en referencia a las buenas prácticas de almacenamiento y distribución de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, la misma que deberá ser dirigida a los líderes de las diferentes dependencias médicas, posterior aquello, cada cierto tiempo realizar un examen de prueba para evaluar sus conocimientos.

4.2.1.2 El programa informático que dispone el Hospital General Quevedo para el módulo de ingreso, egreso y transferencia de medicamentos, insumos y dispositivos médicos ¿Cómo lo califica?

Figura 11. Calificación del programa informático AS/400



Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

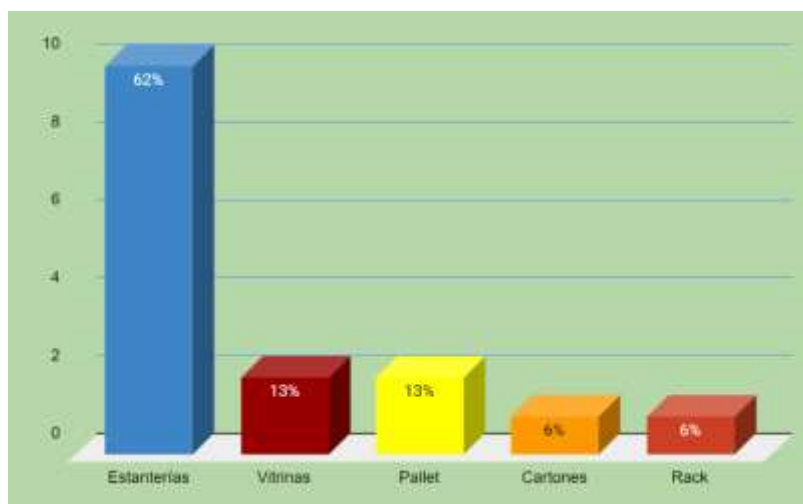
Elaborado por: Autor

Interpretación: Actualmente las unidades médicas requieren de un sistema informático para llevar un buen control y monitoreo de los ingresos, egresos y transferencia de los productos farmacéuticos, en la figura 11, se observa, que el sistema informático que dispone el Hospital General Quevedo, tiene la particularidad de realizar las funciones antes descritas, sin embargo, los líderes de las dependencias médicas en un 69% lo consideran poco confiable y un 63% y un 25% lo califica como bueno, con este resultado se concluye que el sistema denota falencias en su funcionamiento, por tal razón, es importante que la unidad médica implemente una aplicación informática, para emigrar a un nuevo programa con una plataforma más factible que evite el engorroso trámite digital que actualmente existe, a su vez es necesario que se realice capacitaciones a través del

personal de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs), cada cierto tiempo para actualizar los conocimientos de los funcionarios que manejan este sistema.

4.2.1.3 ¿Cómo cree usted que debería ser almacenados los medicamentos, insumos y dispositivos médicos del Hospital General Quevedo?

Figura 12. Descripción del almacenamiento para los medicamentos, insumos y dispositivos médicos.



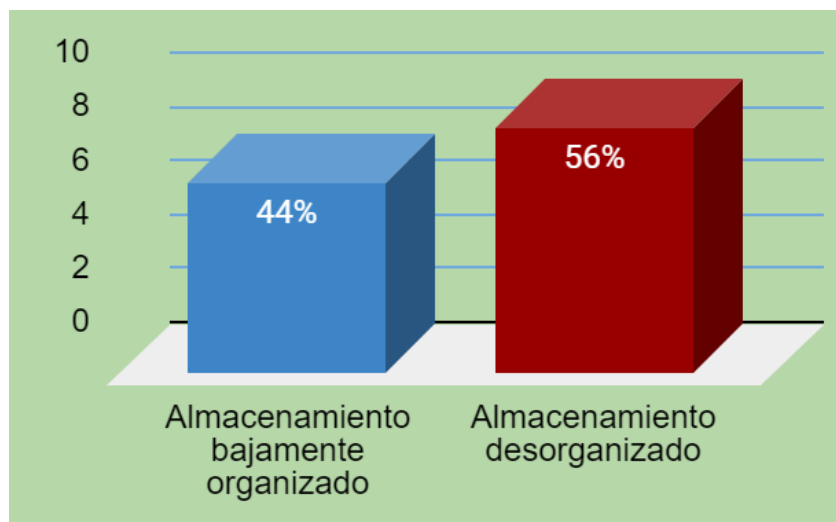
Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

Interpretación: Un factor importante en los establecimientos de salud es conocer cómo se realiza el almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, de acuerdo a la figura 12, el 62 % del personal indica que los medicamentos, insumos y dispositivos médicos deben ser almacenados en estanterías, mientras que un 13% refieren que el almacenamiento es en vitrinas y por otro lado en pallet, por último, un 6% en igual proporción manifiesta que es cartones y rack, con esta información se puede concluir que los líderes de las diferentes áreas no conocen en su mayoría el manual de las buenas prácticas de almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, en razón de que de acuerdo a la norma de las BPA, indica que los productos farmacéuticos deben ser almacenados en cartones ordenadamente en varios bloques de racks.

4.2.1.4 ¿Cómo considera usted el almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos en la Bodega General del Hospital General Quevedo?

Figura 13. Descripción de Descripción del almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos en la Bodega General



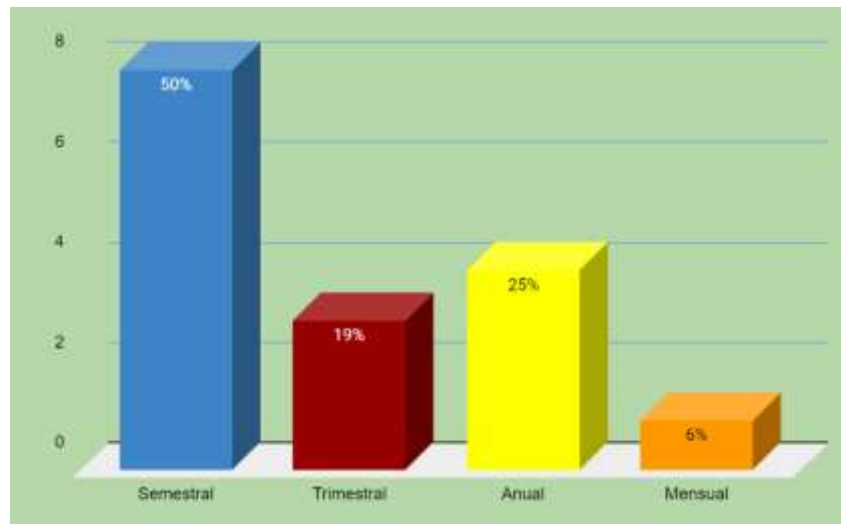
Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

Interpretación: En base a los resultados que denota la figura 13, se observa que un 56% de los encuestados refiere que el almacenamiento es desorganizado en tanto que el 44% bajamente organizado, en este sentido, no existe conformidad a plenitud con el tipo de almacenamiento que se realiza en la institución, esto puede ser debido a que la infraestructura de la bodega general no presta las garantías necesarias para un correcto almacenamiento.

4.2.1.5 Para garantizar eficiencia en los procesos ¿En qué periodo de tiempos deberían realizarse los inventarios de las existencias de los medicamentos, insumos y dispositivos?

Figura 14. Periodo de tiempo para la ejecución de inventario de medicamentos, insumos y dispositivos médicos



Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

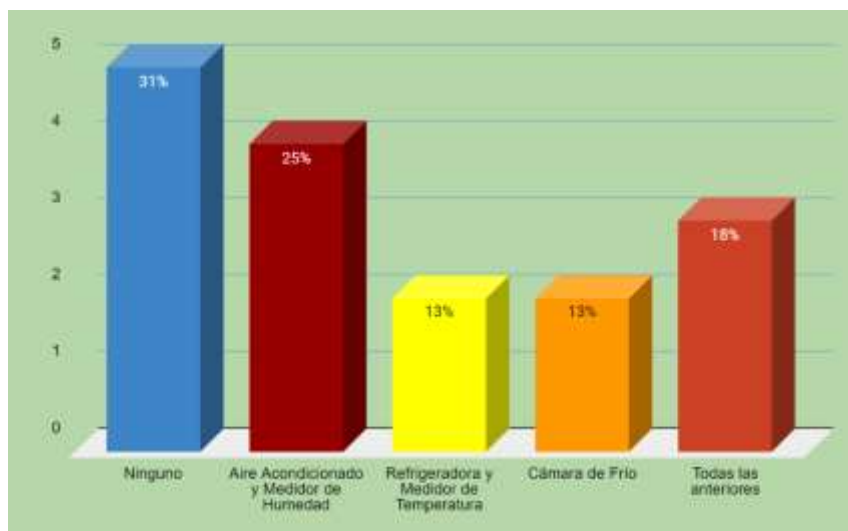
Elaborado por: Autor

Interpretación: Acorde a la normativa legal vigente del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, mediante la Resolución Nro. C.D. 535, que constituye la Reforma Integral al Reglamento Orgánico Funcional del IESS, en donde refiere que las unidades médicas deben implementar proyectos de reglamento e instructivos para la gestión de suministros y el uso eficiente y efectivo de medicamentos, en este sentido, todas las unidades médicas del IESS, deben realizar un Manual de Procedimientos Operativos Estándar, que permitan describir funciones, responsabilidades, actividades; entre otros, en los que se establezcan los flujos internos de acuerdo a la realidad de cada establecimiento de salud, en esta línea, el Hospital General de Quevedo realiza sus inventarios mensualmente, de acuerdo al gráfico 14, los líderes de las diferentes

dependencias médicas indican en un 50% que el inventario debe ser realizado de manera semestral, en tanto que el otro 50% se distribuyen en mensual, trimestral y anual, con esta información, se evidencia que los líderes en su mayoría desconocen el Protocolo de Operativos Estándar de la institución.

4.2.1.6 ¿Cuál o cuáles de los siguientes equipos hacen falta en la Bodega General para la conservación de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos del Hospital General?

Figura 15. Descripción de los equipos que necesita la Bodega General para la conservación de los productos farmacéuticos



Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

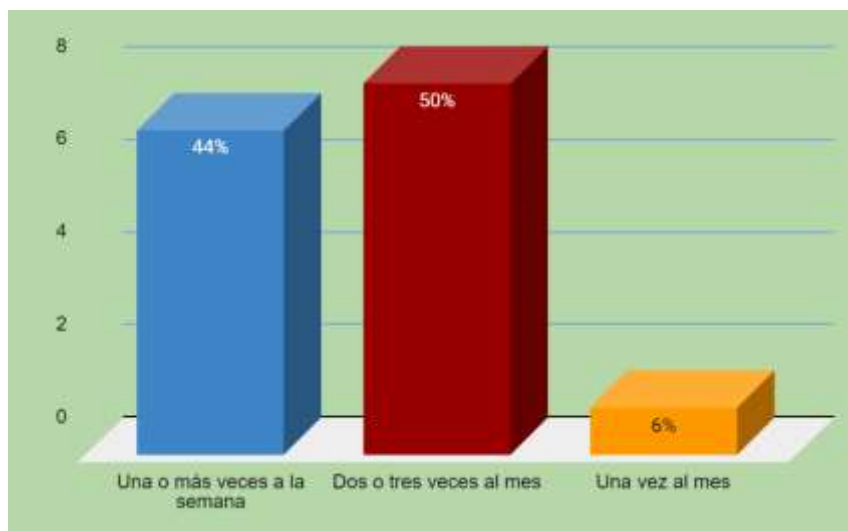
Elaborado por: Autora

Interpretación: Para mantener en óptimas condiciones la bodega de medicamentos de un hospital, se requiere de equipos para la conservación de los mismos, los encuestados consideran en un 31% que no se requiere de equipos para la conservación de los productos farmacéuticos, en tanto que un 25% refieren que es necesario aire acondicionado y medidores de temperatura, un 13% en igual porcentaje manifiestan que debe contar con cámaras de frío, refrigeradoras y medidores de temperatura, finalmente un 18%

mencionan todas los equipos descritos en la figura. Bajo este criterio es importante indicar que todos los equipos antes mencionados son necesarios para la conservación de los productos farmacéuticos, pero se evidencia que un alto porcentaje de los encuestados no tienen muy en claro los equipos que debe disponer una bodega de medicamentos, lo que puede generar inconvenientes en la conservación de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, atentando contra la salud de los afiliados.

4.2.1.7 ¿Con qué frecuencia utiliza los productos/servicio (medicamentos e insumos y dispositivos médicos) de la Bodega General del hospital?

Figura 16. Frecuencia que utilizan los productos y servicios de la Bodega General



Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas.

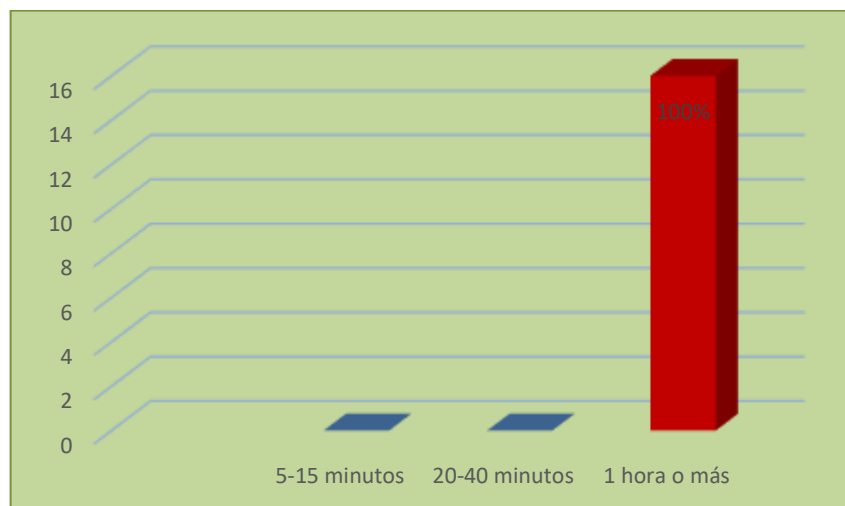
Elaborado por: Autora

Interpretación: Del total de los encuestados del personal de salud indican que la frecuencia que utilizan los servicios y productos de la Bodega General en un 50% es de dos o tres veces al mes, mientras que un 44% lo realizan una o más veces a la semana, por último, un 6% que representa un valor menos significativo una vez al mes. Con esta información es notorio de que un alto porcentaje de los líderes de las dependencias médicas no coordinan su abastecimiento de forma ideal, lo que puede ser una causal grave

durante las asistencias médicas, por lo tanto, es preciso que el área de Bodega General ejecute una planificación para la entrega de los productos acorde a las necesidades de cada área, es decir, un cronograma de entrega recepción con fecha y tiempo estimado, a fin de evitar paralizaciones de servicio que afecten la atención de los usuarios.

4.2.1.8 ¿El tiempo que usted debe esperar para su requerimiento de medicamentos, insumos y dispositivos médicos sea atendida en el área de la Bodega General del Hospital, es?

Figura 17. Tiempo de espera para requerir los productos en la Bodega General



Fuente: Encuesta a los líderes de áreas del Hospital General Quevedo.

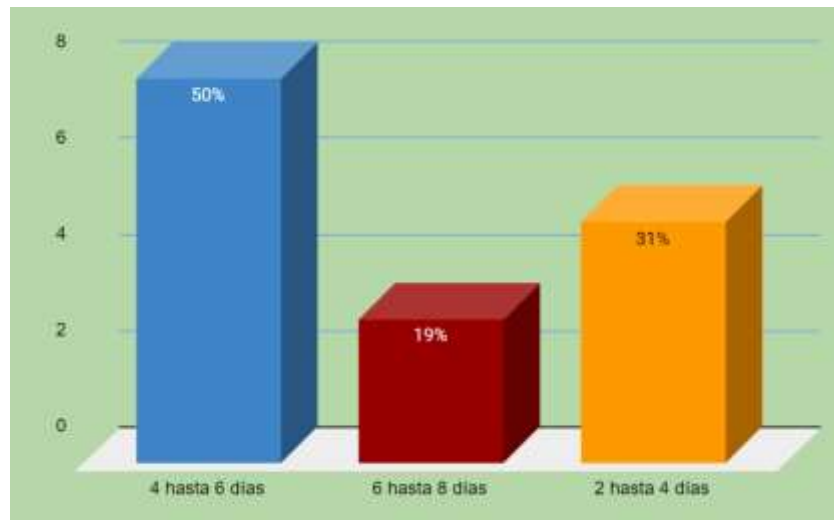
Elaborado por: Autora

Interpretación: Una de las inconformidades del personal de la salud, es el tiempo de espera para la recepción de sus productos, de acuerdo a los encuestados el 100% definen que el tiempo que esperan para sus requerimientos, es de una hora o más. Cabe indicar que de acuerdo al manual de Procedimientos Operativos Estándar (POE), del hospital se estableció de 20 a 40 minutos de espera para los requerimientos de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos; por tal razón se evidencia que el tiempo de espera no cumple con lo descrito en el POE, este incumpliendo fundamenta lo expresado por el

Director Administrativo en donde refiere que la Bodega General, necesita más personal para garantizar un mejor servicio.

4.2.1.9 ¿El tiempo que usted debe esperar para el despacho de su requerimiento, por el área de la Bodega General del Hospital, es?

Figura 18. Tiempo de espera para el despacho de requerimientos



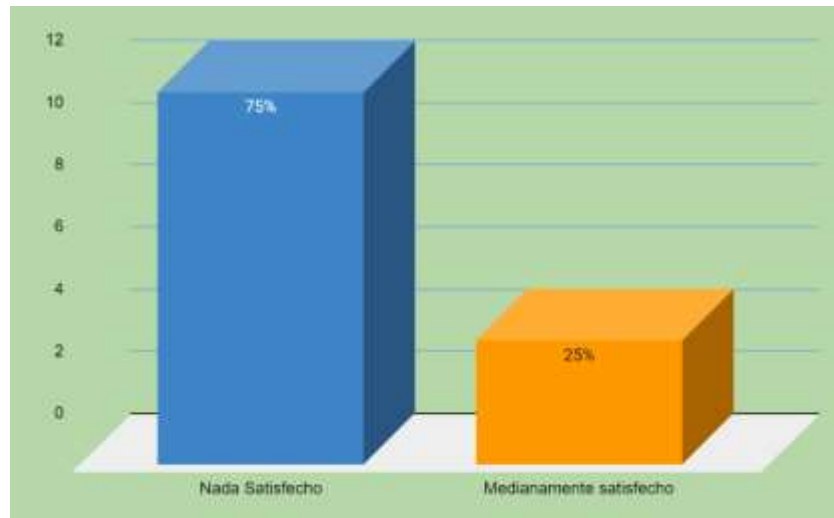
Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autora

Interpretación: Una de las dificultades para el abastecimiento de las áreas médicas es el tiempo de entrega de los productos por parte del área de Bodega General, El 50% de los encuestados indican que el despacho de sus requerimientos es de 4 hasta 6 días, mientras que un 31% mencionan que es de 2 hasta 4 días, por último, un 19% manifiesta que es de 6 hasta 8 días. En referencia al POE del hospital estableció que el tiempo de espera para el despacho de los requerimientos debe ser de 2 hasta 4 días, con esta información se evidencia que la mayoría de los encuestados no son atendidos en el tiempo indicado.

4.2.1.10 ¿El tiempo de despacho de los medicamentos e Insumos médicos del Hospital, le hace sentir?

Figura 19. Nivel de satisfacción del despacho de los medicamentos e insumos



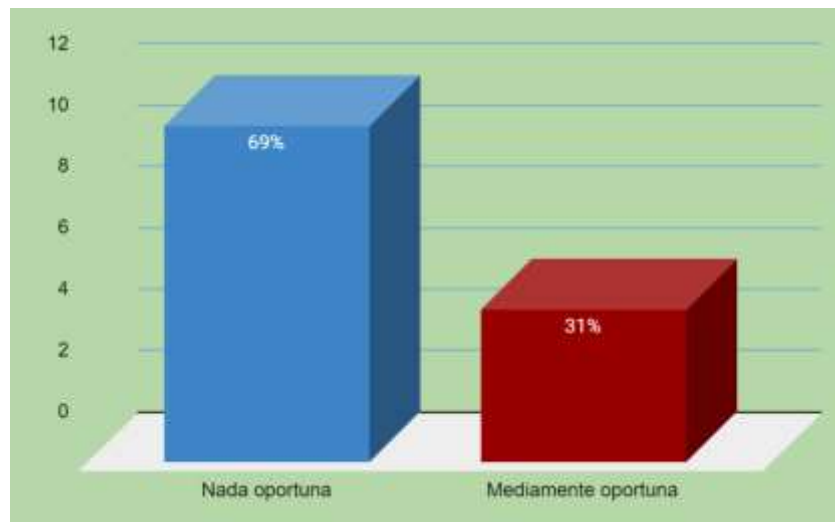
Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

Interpretación: Del total de los encuestados el 75% no se sienten muy satisfechos con el tiempo de despacho de sus requerimientos, en tanto que un 25% se sienten medianamente satisfechos. Con a esta información se puede interpretar que los encuestados se sienten en su mayoría insatisfechos con el tiempo de entrega de los medicamentos, insumos y dispositivos que realiza el área de Bodega General.

4.2.1.11 ¿La información que le proporciona el personal que labora en el Área de Bodega del Hospital, en lo referente a la disponibilidad de medicamentos e insumos médicos, es?

Figura 20. Información de disponibilidad de medicamentos e insumos médicos



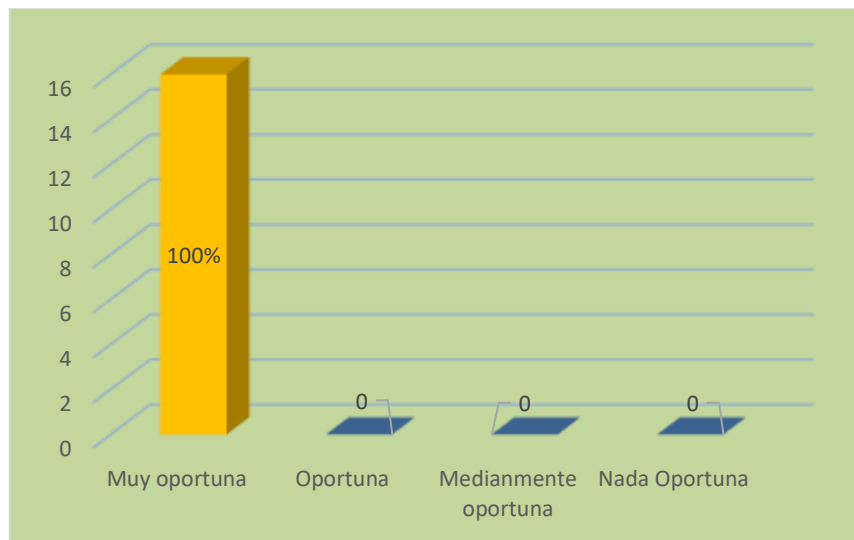
Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autora

Interpretación: Una de las situaciones críticas de un establecimiento de salud es la falta de información cuando desea conocer la existencia de algún producto farmacéutico. En la figura 20, los encuestados refieren en un 69% que la información proporcionada por el área de Bodega General es nada oportuna, en tanto que un 31% menciona que es medianamente oportuna, con este resultado, se concluye que el personal del área de Bodega General no propicia una buena información con respecto a la disponibilidad de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos.

4.2.1.12 ¿Qué opina usted sobre la construcción de una nueva bodega con infraestructura que permita centralizar el almacenamiento de medicamentos e insumos médicos?

Figura 21. Criterio para la construcción de una nueva bodega para el Hospital



Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autora

Interpretación: De acuerdo a la figura 21, se observa que el 100% de los líderes de las diferentes dependencias médicas, indican que la construcción de una bodega es muy oportuna. Este resultado se basa en las condiciones actuales que el Hospital General Quevedo se encuentra, con una bodega con un espacio insuficiente para el almacenamiento de los productos farmacéuticos, por tal razón, es importante realizar una construcción de una nueva Bodega General, con ello, mejorará el almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos y garantizará una atención de calidad y calidez a los usuarios.

4.2.2 Discusión objetivo 2

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidenció que los líderes de las dependencias médicas no conocen en su mayoría la normativa y reglamento de las buenas prácticas de

almacenamiento, un ejemplo de aquello, es que consideran que los productos deben ser almacenados en estanterías cuando la normativa refiere que deben ser en racks, de igual manera, se evidencia que no tienen conocimiento de los equipos que se necesitan para la conservación de los productos, por otro parte, el almacenamiento de los productos farmacéuticos de la bodega general no es organizada, esto demuestra la insatisfacción de los líderes de área, en el tiempo de espera de sus requerimientos y de sus despachos.

En relación a lo anterior, se observa una deficiente información que el personal del área de Bodega General, brinda acerca de los medicamentos, por tal razón, es menester que en los Protocolos Operativos Estándar (POE), se cumpla con la planificación para la entrega de los productos acorde a las necesidades de cada área, establecidas en un cronograma de entrega - recepción con fecha y tiempo estimado, Adicionalmente, el sistema informático de ingreso, egreso y transferencia de medicamentos, requiere de una plataforma informática más factible que evite el engorroso trámite digital que actualmente existe.

Con lo expuesto, es importante que la Dirección Administrativa gestione una contratación de un servicio de capacitación para fortalecer las Buenas Prácticas de Almacenamiento a los líderes de las dependencias médicas y al personal de la Bodega General de esta casa de salud. Finalmente, es primordial la construcción de una nueva bodega, con zona de recepción, administración, cuarentena, almacenamiento, despacho y bajas de bienes, a fin de mejorar la calidad del servicio en beneficio de los afiliados.

De acuerdo a los autores Vargas et al. (2021), Las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), constituyen un conjunto de normas mínimas o procedimientos operativos referentes al personal, infraestructura, documentación, equipos y materiales orientados a garantizar que las propiedades del medicamento se mantengan en condiciones óptimas, por lo anterior, las BPA contribuyen a que las condiciones de los medicamentos

dispensados sean adecuadas, evitando la degradación del medicamento por errores en la manipulación.

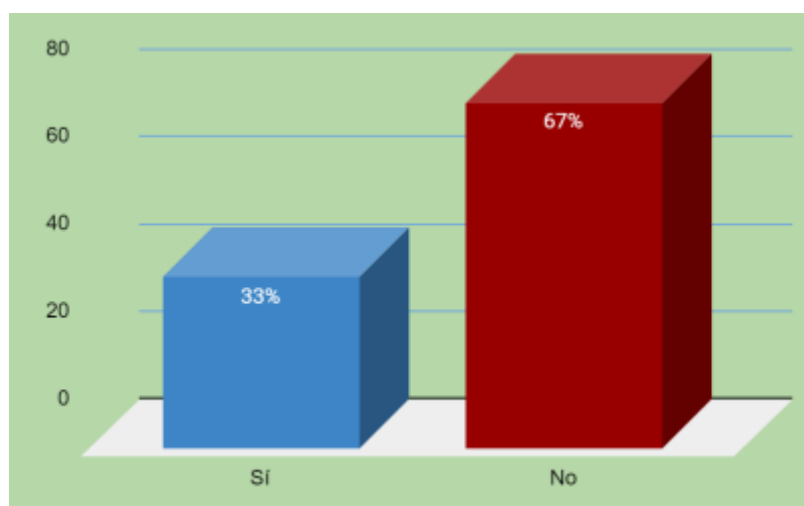
4.3 DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO, SOBRE EL PROCESO DE ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS

4.3.1 Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios del Hospital General Quevedo

Una de las problemáticas en el Hospital General Quevedo son los espacios que disponen para el almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, por lo cual se realizó una encuesta a los usuarios que asisten a esta casa de salud, con el propósito de conocer la percepción que tienen sobre el proceso de entrega de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, obteniendo los siguientes resultados:

4.3.1.1 ¿Consideran usted que en el Hospital General Quevedo las farmacias implementadas son las suficientes para el servicio de los usuarios?

Figura 22. Satisfacción de los usuarios con las farmacias que dispone el Hospital General Quevedo



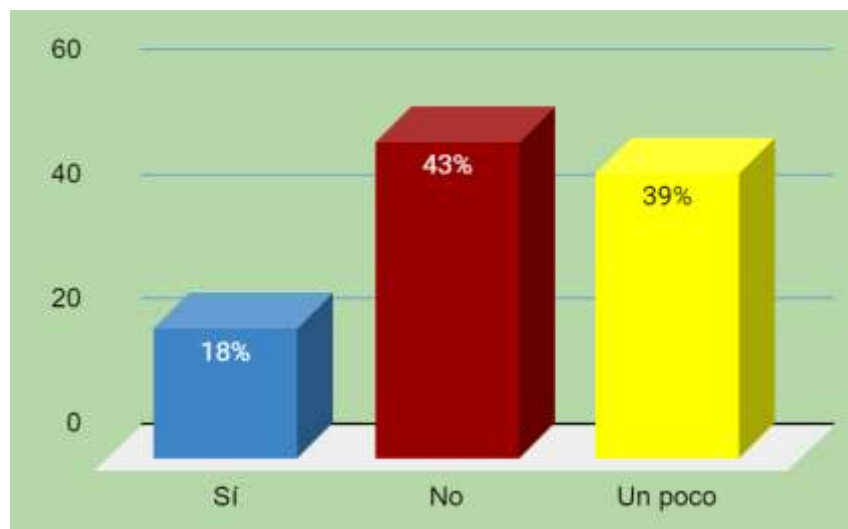
Fuente: Encuesta a los usuarios del Hospital General Quevedo.

Elaborado por: Autora

Interpretación: Los usuarios siempre buscan que sus atenciones médicas sean de calidad, en la figura 22, se evidencia que el 67% de los usuarios encuestados consideran que las farmacias implementadas no son suficientes en la institución, en tanto que el 33 % refieren que sí, con esta información se puede interpretar que las farmacias no cumplen a cabalidad las necesidades de los usuarios.

4.3.1.2 ¿Cree usted que las farmacias satisfacen las necesidades de todos los usuarios?

Figura 23. Satisfacción de los usuarios con la atención de las farmacias del Hospital General Quevedo



Fuente: Encuesta a los usuarios del Hospital General Quevedo.

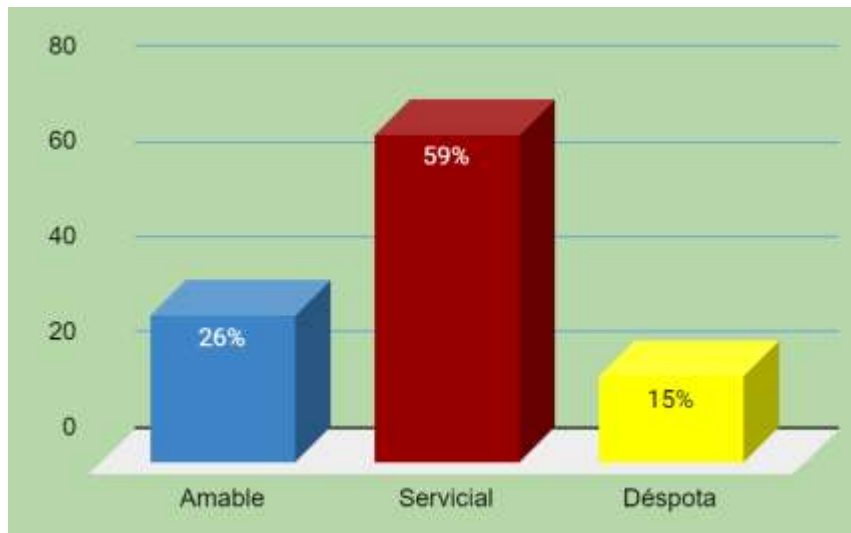
Elaborado por: Autora

Análisis: Una de las problemáticas a nivel nacional es la disponibilidad de fármacos en las entidades médicas. En la figura 23, se refleja que el 43% de los usuarios consideran que las farmacias no satisfacen sus necesidades, el 39% afirman que se sienten un poco satisfechos, en tanto que un 18% se sienten satisfechos, con este resultado es importante que el hospital realice las gestiones administrativas pertinentes para mejorar el abastecimiento de las farmacias, es decir garantizar la eficiencia en los procesos de

contratación para que exista una correcta planificación de las adquisiciones de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, tomando como referencia el historial de contrataciones de los años anteriores.

4.3.1.3 ¿Cómo considera el comportamiento del personal que dispensan en las farmacias?

Figura 24. Comportamiento del personal que dispensan en las farmacias



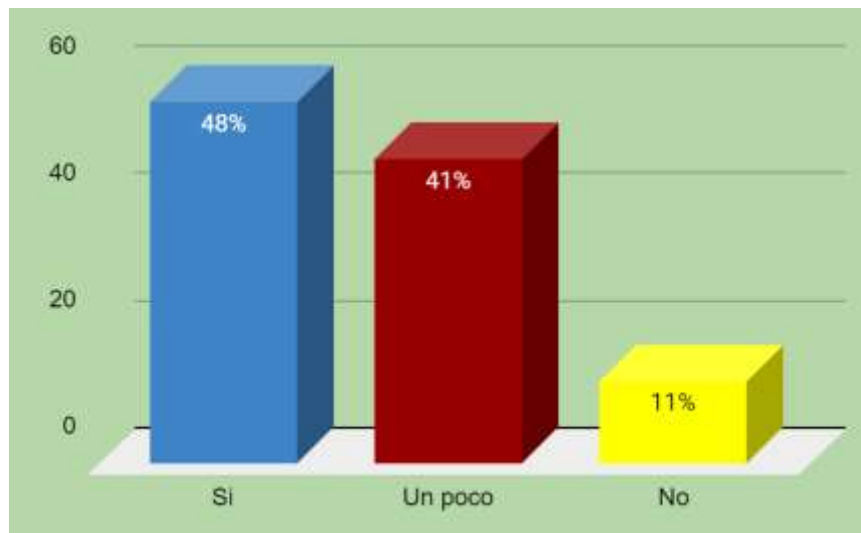
Fuente: Encuesta a los usuarios del Hospital General Quevedo.

Elaborado por: Autora

Interpretación: El comportamiento de los funcionarios es muy importante para una atención de calidad a los usuarios, en la figura 24, se observa que el 59% de los usuarios encuestados perciben que el comportamiento del personal de farmacia es servicial; mientras que un 26% manifiestan que es amable, por último, un 15% indica que es déspota. Con esta información es primordial que el Hospital General Quevedo, por intermedio de la Unidad de Talento Humano realice las debidas gestiones para brindar capacitaciones en referencia a la atención del usuario, a fin de corregir la conducta de los servidores al momento de interactuar con los usuarios.

4.3.1.4 ¿Según su percepción, en la atención brindada por el personal de la dispensación de los medicamentos, es organizado y conocedor de su trabajo?

Figura 25. Percepción en la atención brindada por el personal de las farmacias



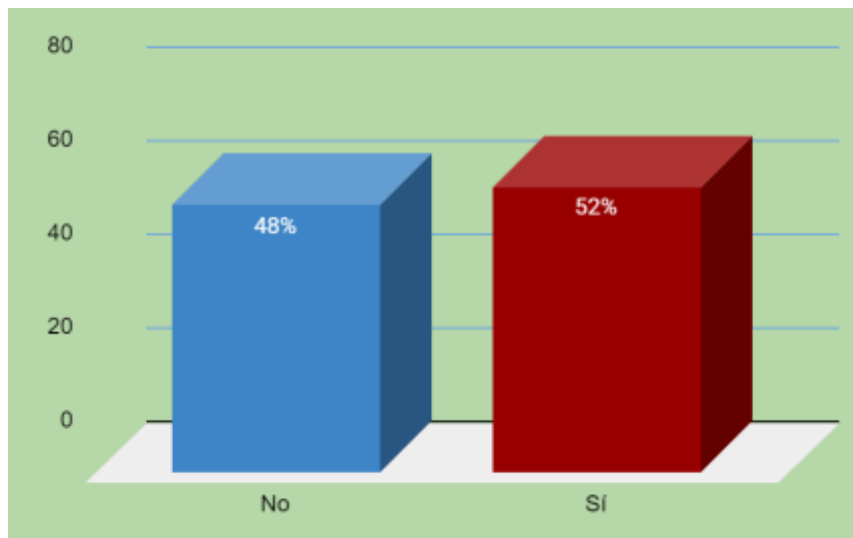
Fuente: Encuesta a los usuarios del Hospital General Quevedo.

Elaborado por: Autora

Interpretación: Dentro de las unidades médicas es importante tener en cuenta el conocimiento de los profesionales de la salud, se evidencia que el 48% de los usuarios perciben que el personal de las farmacias es organizado y tienen conocimiento acerca de la dispensación de los medicamentos, en tanto que un 41% manifiestan que un poco y un 11% no, en tal sentido, el Hospital General Quevedo deberá realizar las correcciones respectivas, en razón de que con un porcentaje por encima de la media no es organizado y no tiene conocimiento a plenitud de las dispensaciones, siendo esto una causal grave al momento de que los usuarios ingieran sus medicamentos.

4.3.1.5 ¿Conoce usted si el hospital no atendió a un paciente o a un familiar suyo, por falta de insumos médicos o medicinas?

Figura 26. Falta de atención al paciente por no disponer de insumos médicos o medicinas



Fuente: Encuesta a los usuarios del Hospital General Quevedo.

Elaborado por: Autora

Interpretación: Se evidencia que un 52% de los encuestados han presenciado la falta de atención médica por parte del hospital cuando no han contado con insumos médicos o medicinas, sin embargo, un 48% desconocen la negación de una atención médica por la falta de estos productos farmacéuticos. Con esta información es evidente que ha existido desabastecimiento de los insumos médicos y medicinas en el hospital, siendo un perjuicio para la salud de los afiliados, así como los intereses de la institución, en razón de que una atención no brindada, puede ser causal de una denuncia por parte del afiliado o de los familiares del paciente.

4.3.1.6 ¿Alguna vez le han entregado medicinas caducadas o en mal estado?

Figura 27. Descripción de recepción de medicinas caducadas o en mal estado



Fuente: Encuesta a los usuarios del Hospital General Quevedo.

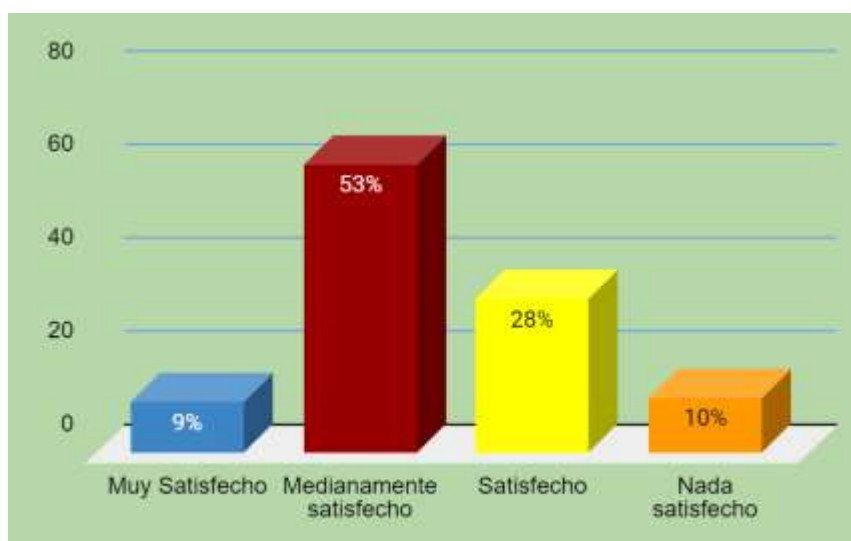
Elaborado por: Autora

Interpretación: Los resultados obtenidos permiten medir la calidad de los medicamentos que se entregan a los usuarios del hospital, reflejando que del total de los encuestados el 86% manifestaron nunca haber recibido medicamentos caducados o en mal estado, solo el 14% de los encuestados afirmó que una vez o más de dos veces recibieron medicamentos caducados. Se concluye que a pesar de que existe un desconocimiento por parte de los líderes de área con los equipos que se requieren para la conservación de los productos, el índice de entrega de productos caducados a los usuarios no ha sido tan significativo, esto es debido a que el sistema informático que actualmente dispone la entidad permite controlar y visualizar los productos próximos a caducar, esta herramienta en parte ayuda a minimizar el riesgo de entrega de productos caducados, no obstante, es preciso indicar que si ha transcurrido dos meses de caducidad del producto, no tiene efectos en la salud de los pacientes, pero si es peligroso cuando ha transcurrido más de 6

meses, en tal sentido, es importante que sean rotados los medicamentos en las fechas establecidas, caso contrario devolver a los proveedores para el cambio respectivo.

4.3.1.7 ¿Cuál es el nivel de satisfacción que considera usted, con la dispensación de los insumos médicos o medicinas que recibe en el Hospital General de Quevedo?

Figura 28. Nivel de satisfacción, con la dispensación de los insumos médicos o medicinas



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital General Quevedo.

Elaboración: La autora

Interpretación: La encuesta muestra que del total de los usuarios encuestados el 9% se encuentran muy satisfecho, siendo un porcentaje muy bajo en comparación a los otros niveles de satisfacción, en este sentido se puede interpretar que los medicamentos entregados a los usuarios por la unidad médica, no son confiables para el bienestar de los mismos, por tal razón el Hospital General Quevedo debe impartir programas que demuestre que sus medicamentos son seguros y de calidad para el mejoramiento de la salud.

4.3.2 Discusión objetivo 3

Los usuarios indican que las farmacias que dispone la institución no son suficientes, esto puede ser porque las mismas no cuentan con el abastecimiento necesario para la demanda de los afiliados, por otra parte, no se siente satisfechos con los productos entregados por la entidad, al mismo tiempo, consideran que el comportamiento del personal que atienden en las farmacias no es la ideal, en razón de que no son organizados y no tienen conocimiento en la dispensación de los medicamentos, sumado a ello, una gran parte de usuarios han presenciado la falta de atención médica por parte del hospital cuando no han contado con insumos médicos o medicinas.

Además, una minoría ha recibido productos caducados, que si bien es cierto pueden ser ingeridos hasta un máximo de seis meses después de su fecha de elaboración, puede ser un agente peligroso sino se informa a los usuarios para que estén prevenidos, por último, no sienten confianza en los medicamentos dispensados por la unidad médica.

Para Aragadvay (2017), la satisfacción del usuario externo es importante, que en términos de servicios de salud es un aspecto de evaluación que ha venido cobrando mayor interés en el campo de atención en salud pública. La evaluación y mejora constituye un reto como componente imprescindible del adecuado funcionamiento de cualquier institución hospitalaria en el mundo, en todos los niveles de atención de salud, de este modo el usuario externo y su percepción en relación a los servicios que se ofrecen, ya que constituye una de las facetas más atrayentes que afrontan hoy los investigadores, es por eso que se debe tratar de guiar y destacar en los servicios de la interacción entre satisfacción y calidad percibida.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“El liderazgo efectivo es poner primero lo primero. La gestión eficaz es la disciplina llevada a cabo”

Stephen Covey

5.1 CONCLUSIONES

- ✓ El Hospital General Quevedo, no evidencia la disponibilidad de manuales para las Buenas Prácticas de Almacenamiento; de acuerdo a sus instalaciones tiene graves problemas de almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, lo que dificulta su adecuado funcionamiento, actualmente está utilizando un espacio de 1195,27m²; de acuerdo a los planos us built, la infraestructura para el área de Bodega General es de 157m², con estas dimensiones no permite diferenciar los ambientes tales como: zona de recepción, administración, cuarentena, almacenamiento, despacho, bajas del área de almacenamiento y administración.
- ✓ En lo que respecta a la gestión de las Buenas Prácticas de Almacenamiento que el hospital aplica y su incidencia en el desempeño de los líderes de las dependencias médicas, se puede observar que hay un alto impacto negativo, ya que en una proporción importante de estos líderes, no conocen a plenitud la normativa y su reglamento, de igual forma no conocen que existe un manual de Procedimientos Operativos Estándar, el mismo que establece como deben ser almacenados los medicamentos, así como el tiempo de entrega y recepción de los productos farmacéuticos, además, no tienen en claro qué equipos se necesitan para la conservación de los productos farmacéuticos, por otra parte, el sistema informático no llena las expectativas para agilizar los trámites, finalmente, los líderes de las dependencias médicas y el personal de la Bodega General, deben ser capacitados tanto en las BPA como en el sistema informático del hospital.
- ✓ Actualmente el Hospital General Quevedo dispone de dos farmacias en sus instalaciones, de acuerdo a la percepción de los usuario con respecto a estas

farmacias, no son suficientes para garantizar una atención, por otra parte, no se sienten satisfechos a plenitud con los productos entregados por la entidad, en tanto, que el comportamiento del personal de las farmacias no es la ideal y en ciertas ocasiones han entregado productos caducados, de igual forma han presenciado la falta de atención médica por parte del hospital cuando no han contado con insumos médicos o medicinas.

5.2 RECOMENDACIONES

- ✓ Por medio del estudio realizado se determinó que el Hospital General Quevedo debe construir una nueva bodega, con los ambientes acorde a las normas de las buenas prácticas de almacenamiento, como son: zona de recepción, administración, cuarentena, almacenamiento, despacho, bajas del área de almacenamiento y administración, cabe indicar que la unidad médica cuenta con un gran espacio en su exterior, lugar propicio para una nueva edificación, con ello, cumplirá a cabalidad los reglamentos de las BPA y garantizará una mejor movilidad humana, para la recepción y entrega de los productos farmacéuticos.
- ✓ A través de los Protocolos Operativos Estándar del hospital, mejorar el tiempo de la entrega – recepción de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, teniendo en consideración la contratación de más personal para el área de Bodega General, en razón de que es una limitante para ejercer un mejor desempeño laboral, por otra parte, es menester que el director administrativo realice las gestiones pertinentes mediante capacitaciones a los líderes de las dependencias médicas y al personal de Bodega General, para fortalecer los conocimientos de las Buenas Prácticas de Almacenamiento y el sistema informático del hospital.

- ✓ Gestionar la instalación de otra farmacia o en su efecto mejorar el abastecimiento de los existentes, con respecto a los fármacos caducados es importante que la base de datos de estos productos, en su sistema informático emita una alarma para evitar que sean distribuidos a los pacientes, teniendo en consideración que los intereses de la salud pública prevalecerán sobre los económicos y comerciales, adicionalmente es primordial que la institución evalúe el comportamiento del personal de las farmacias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS

“La primera riqueza es la salud”

Ralph Waldo Emerson

6.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. (28 de 04 de 2022). *Inscripción de Registro Sanitario de Dispositivos Médicos de Fabricación Nacional y Extranjera*. Obtenido de Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria: <https://www.gob.ec/arcsa/tramites/inscripcion-registro-sanitario-dispositivos-medicos-fabricacion-nacional-extranjera>

Aguero, M., & Sánchez, D. (2017). Administración hospitalaria y abastecimiento según la perspectiva de los trabajadores del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2016. *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/Administraci%C3%B3n%20hospitalaria%20y%20abastecimiento%20seg%C3%BAn%20la%20perspectiva%20de%20los%20trabajadores%20del%20Instituto%20Nacional%20de%20Ciencias%20Neurol%C3%B3gicas,%20Lima,%202016.pdf

Alegría, Z. (2018). Evaluación del Proceso de Almacenamiento de los Productos Farmacéuticos y Dispositivos Médicos - Hospital de baja complejidad Vitarte. *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/Alegria_HZS.pdf

Aparicio, L., & Parra, H. (2021). Procesos logísticos en la gestión hospitalaria. *Repositorio Institucional*, 1-6. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/jsolano,+1589.pdf

Aragadvay. (2017). Satisfacción del usuario externo del Hospital General Básico Moderno de Riobamba. *Tesis de Maestría*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/44%20GIS%20(1).pdf

Arias, E. (2019). Implementación de un sistema integrado de suministro de medicamentos e insumos médicos para mejorar el sistema de gestión de almacén en una cadena farmacéutica. *Tesis de Ingeniería*. Universidad Tecnológica del Perú, Lima. Obtenido

de

file:///C:/Users/DELL/Downloads/Edwin%20Arias_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf

Asamblea Nacional. (2006). *Ley Orgánica de Salud*. Quito: Registro Oficial 53. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Salud.pdf

Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial 449. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf

Asamblea Nacional. (2011). *Ley de Seguridad Social*. Quito: Registro Oficial 465. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/mesicic4_ecu_segu.pdf

Asamblea Nacional. (2022). *Ley Orgánica de Salud*. Quito: Registro Oficial Nro. 53. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Salud.pdf

Auccapure, I., & Umures, I. (2019). Evaluación de las buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos que requieren cadena de frío y nivel de conocimiento del personal encargado de su manejo en ESSALUD - Cusco en el periodo de septiembre a noviembre del 2018. *Tesis de Químico Farmacéutico*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/253T20190544_TC.pdf

Bastidas, V. (2018). La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial. *Tesis de Maestría*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf

- Becerra, B., & Condori, Á. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: Experiencia del plan cero colas en Ica, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*, 36(4), 658-663. doi:10.17843/rpmesp.2019.364.4299
- Benavides, L. (2020). Estructura de gestión por procesos para la distribución de medicamentos e insumos en hospitales de alta complejidad. Caso de estudio Sociedad de Cirugía de Bogotá. *Tesis de Ingeniería*. Universidad Santo Tomás, Bogotá. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/131595.pdf
- Bohórquez, X. (2021). Tecnología en la gestión logística hospitalaria de los centros clínicos de la ciudad de Valledupar. *RECITIUTM*, 8(1), 115-128. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/218-1081-1-PB.pdf
- Calzado, D. (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. *Ciencias holguín*, 59-68. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/181562407005.pdf
- Campuzano, C. (2021). Modelo logístico y de abastecimiento para la compra, almacenamiento y distribución interna de insumos y reactivos en un laboratorio clínico en la ciudad de Medellín, Colombia. *Tesis de Maestría*. Universidad EAFIT, Medellín. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/Carolina_CampuzanoZuluaga_2021%20(2).pdf
- Concepción, Y. (2017). Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 32318 Jorge Chávez Dartner. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Nacional de Educación, Lima. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2251/TM%20CE-Ge%203355%20C1%20-%20Concepcion%20Godoy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Escudero, M. J. (2019). *Logística de Almacenamiento*. Madrid: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=vcSPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=P>

R1&dq=almacenamiento+&ots=8qf3LGLocn&sig=_p2s9cWZhCWb6-Q-
okV_puCmi8g#v=onepage&q=almacenamiento&f=false

Fernández, M. (2020). Optimización de la gestión del stock en farmacia hospitalaria. *Tesis de Doctorado*. Universidad de Sevilla, Sevilla. Obtenido de [file:///C:/Users/DELL/Downloads/Fern%C3%A1ndez%20Garc%C3%ADa,%20M%C2%AA%20Isabel%20Tesis%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/DELL/Downloads/Fern%C3%A1ndez%20Garc%C3%ADa,%20M%C2%AA%20Isabel%20Tesis%20(1).pdf)

Flamarique, S. (2019). *Gestión de existencias en el almacén*. Valencia: Marge Books. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=P7SPDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Sergi+Flamarique%22&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Flores, L. (2018). Procesos de adquisición de insumos médicos y su relación con el cumplimiento de indicadores Caápita SIS en la Red de Salud de Bellavista, 2016. *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/flores_pl.pdf

García, D., Acevedo, J., & Cantero, M. (2020). Principales deficiencias en los almacenes de medicamentos e insumos médicos en entidades hospitalarias. Caso de estudio en Sancti Spiritus, Cuba. *Correo Científico Médico*, 24(4), 1206-1225. Obtenido de [file:///C:/Users/DELL/Downloads/3623-22478-2-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/DELL/Downloads/3623-22478-2-PB%20(1).pdf)

García, D., Cedeño, Y., Ríos, I., & Morell, L. (2019). Índice integral de calidad para la gestión de almacenes en entidades hospitalarias. *Gaceta Médica Espirituana*, 21(1), 21-33. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/gme/v21n1/1608-8921-gme-21-01-21.pdf>

García, E. (2017). Gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Tupac Amaru, Independencia, 2017. *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/Garc%C3%ADa_BER.pdf

- Giraldo, J., & Perilla, F. (2018). Procesos logísticos internos en la cadena de suministro hospitalaria: enfoque en la sala de operaciones. *Repositorio Institucional*, 1-14. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/PROCESOS_LOG%20DSTICOS_INTERNOS_CADENA_SUMINISTROS_HOSPITALARIA_ENFOQUE_SALA_OPERACIONES.pdf
- Gómez, W., Dávila, F., Campins, R., & Colmenarez, S. (2017). Satisfacción del Usuario en la Emergencia del Hospital Central de Maracay. *Revista de Salud Pública XXI*, 88-98. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/fd5a2d9d85b4828ab50f94c8ece605a61e70.pdf
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2016). *Manual de Procesos para la gestión farmacéutica*. Quito: Repositorio Institucional. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/MANUAL%20DE%20GESTION%20FARMACEUTICA.pdf
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2017). *Resolución Nro. C. D. 535*. Quito: Repositorio Institucional. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/C.D.%20535.pdf
- Jimenez, L. (2018). La política nacional de medicamentos en el contexto de América Latina. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2), 398-421. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/es%20(5).pdf
- Lucero, E., & Tume, F. (2020). Buenas prácticas de almacenamiento del medicamento en el área de farmacia del Hospital Las Mercedes, Paita año 2020. *Tesis de Maestría*. Universidad Vallejo, Piura. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/Tume_FLE-SD.pdf
- Mayanquer, V. (2018). Diagnóstico de la gestión del suministro de medicamentos y dispositivos médicos del servicio de farmacia del Hospital “San Luis” de Otavalo y propuesta de mejora. *Tesis de Maestría*. Universidad Central del Ecuador, 99

Quito. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/T-UCE-0008-QF051-2018.pdf

Mendez, C. (2019). Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. *Universidad & Empresa*, 21(37), 136-169. doi:<http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.7681>

Ministerio de Salud Pública. (2009). *Manual de Procesos para la Gestión de Suministro de medicamentos*. Quito: Repositorio Institucional. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/0915-A.-MINISTERIAL-MANUAL-DE-PROCESOS-PARA-LA-GESTION-DE-MEDICAMENTOS-EN-EL-MSP-28-12-2009%20(2).pdf

Ministerio de Salud Pública. (2014). *Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para establecimientos farmacéuticos*. Quito: Registro Oficial Nro. 260. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/A-4872-Reglamento-de-BPADT-para-Establecimientos-Farmac%C3%A9uticos.pdf

Ministerio de Salud Pública. (2017). *Política Nacional de Medicamentos 2017 -2021*. Quito: Reposición Institucional. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/Politica-Nacional-de-Medicamentos-con-acuerdo.pdf

Ministerio de Salud Pública. (2022). *Reglamento sustitutivo para la Gestión del Suministro de Medicamentos y Dispositivos Médicos y Control Administrativo Financiero*. Quito: Registro Oficial - Tercer Suplemento N° 29. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/3SU29_2022.pdf

Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 1-6. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/2085-8800-1-PB%20(1).pdf

- Montalvo, W. (2020). Implementación de un sistema de almacenaje para el mejoramiento de la recepción, localización y distribución en la bodega de dispositivos médicos del Hospital de Especialidades N°1 de las fuerzas armadas ubicado en la ciudad de Quito. *Tesis de Tecnólogo*. Escuela Superior Politécnica del Ejército, Quito. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/M-ESPEL-CLT-0215.pdf
- Organización Panamericana de la Salud. (2004). *Resolución CD45.R8 Preparación y Respuesta Frente a los Desastres*. Washington: Repositorio Institucional. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/cd45.r8-s%20(1).pdf
- Organización Panamericana de la Salud. (2006). *Guía Práctica para la Planificación de la Gestión del suministro de Insumos Estratégicos*. Washington: Repositorio Institucional. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/Guia_Fundo_Estrategico_Internet%20(1).pdf
- Organización Panamericana de Salud. (2022). *Dispositivos médicos*. Recuperado el 04 de 05 de 2022, de Organización Panamericana de la Salud: <https://www.paho.org/es/temas/dispositivos-medicos>
- Penagos, A. (2020). Gestión de Almacén a través de políticas de inventarios para mejorar procesos en un hospital público. *CORE*, 1-15. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/344703902.pdf
- Peña, T. (2017). Relación de la gestión de medicamentos e insumos con el abastecimiento a los establecimientos sanitarios de la red de salud San Martín, 2017. *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo, Tarapoto. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/cruz_pt.pdf
- Pérez, A. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018. *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/P%C3%A9rez_SAC%20(1).PDF

- Perez, Y., Vega, E., & Andamayo, D. (2019). Cumplimiento de Buenas Prácticas de Almacenamiento en Hospitales Nivel III Especializada del Minsa–Huancayo-2018. *Visionario en ciencia y tecnología*, 106-116. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/46-Texto%20del%20art%C3%ADculo-101-2-10-20200811.pdf
- Rodríguez, P., & Roig, N. (2020). Importancia de la investigación e implementación de un Modelo de Gestión de Medicamentos en programas de Cooperación Internacional. *RIECS*, 24-32. doi:<https://doi.org/10.37536/RIECS.2020.5.1.204>
- Santos, M., & Peña, R. (2019). Caracterización de los medicamentos e insumos médicos aptos para la disposición final en el primer nivel de atención de la región de salud central / Ministerio de Salud, enero 2016 a diciembre de 2018. *Tesis de Maestría*. Universidad de El Salvador, Universitaria. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/261-11106142.pdf
- Suarez, Y., & Castañeda, L. (2022). Control de inventario y la optimización de recursos en empresas del sector hospitalario. *Tesis de Maestría*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/TM-ULVR-0460.pdf
- Teiler, J. (2019). Optimización de procesos relacionados con la gestión del inventario de la farmacia hospitalaria del Instituto Modelo Cardiología S.R.I. mediante el uso de la metodología Lean Six Sigma. *Tesis de Especialidad*. Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/13940%20tesis%20TIF%202019%20Teiler%20Jessica.pdf
- Vargas, E., Cruz, W., Hernández, A., & Alvarado, D. (2021). Buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos en el Hospital Escuela de Tegucigalpa, Honduras. *Journal of Pharmacy & Pharmacognosy Research*, 563-572. Obtenido de

file:///C:/Users/DELL/Downloads/Buenas_practicas_de_almacenamiento_de_m
e.pdf

Westreicher, G. (7 de agosto de 2020). *Gestión*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

6.2 ANEXOS

Anexo 1. Certificado del sistema anti-plagio (URKUND)



Ing. Emma Yolanda Mendoza Vargas, Mgs.

DIRECTORA

Anexo 2. Entrevista dirigida al Director Administrativo al Hospital General Quevedo.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**ENTREVISTA AL DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL
GENERAL QUEVEDO**

Objetivo: Conocer la opinión del Director Administrativo del Hospital General Quevedo sobre la gestión de medicamentos y dispositivos médicos. La información de esta entrevista es directamente proporcional a la necesidad de evaluar la estrategia de gestión en el proceso de almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos.

A continuación, se describen las siguientes preguntas:

- 1 De acuerdo a su criterio, ¿qué importancia tiene la aplicación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) en lo que respecta a los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, para las instituciones que brindan servicio de salud?
- 2 ¿El Hospital General Quevedo dispone de un manual, lineamientos y/o reglamento para el buen almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos?
- 3 En caso de existir uno de los documentos anteriores, ¿Considera usted que se cumple a cabalidad?
- 4 ¿Las instalaciones de la bodega del Hospital General Quevedo, cumple con los estándares y normas para aplicar las buenas prácticas de almacenamiento?
- 5 ¿Cree usted que las instalaciones de la Bodega General del Hospital General Quevedo, garantizan un buen almacenamiento para los medicamentos, insumos y dispositivos médicos?

- 6 ¿Considera usted que los profesionales de salud que solicitan los medicamentos, insumos y dispositivos médicos en la Bodega General, sienten satisfacción con la entrega de los mismos en el tiempo requerido?
- 7 ¿A través de los medios de comunicación, el IESS manifiestan que su misión es garantizar una atención de calidad y calidez a los usuarios, en tal sentido, ¿Considera usted que se cumple con esta misión en el abastecimiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos?
- 8 ¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción de los usuarios del hospital General Quevedo en cuanto a la entrega de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos?
- 9 ¿Cree usted que se deberían realizar gestiones administrativas para la construcción de una nueva Bodega General?, sí o no, ¿Por qué?

Anexo 3. Encuesta dirigida a los líderes de áreas del Hospital General Quevedo.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS LÍDERES DE LAS DEPENDENCIAS MÉDICAS
DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO**

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad conocer la situación y condiciones en las que usted realiza su trabajo. Por favor sería tan amable de contestar a las siguientes preguntas con la mayor honestidad, de ello depende el mejoramiento del área de Bodega del Hospital General Quevedo. Los resultados obtenidos serán utilizados para fines académicos de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

- 1 ¿Conoce usted la normativa y reglamento para las Buenas prácticas de almacenamiento y distribución de los medicamentos e insumos y dispositivos médicos?**

Si	<input type="text"/>
Medianamente	<input type="text"/>
Muy Poco	<input type="text"/>
No	<input type="text"/>

- 2 ¿Cómo lo califica el programa informático con el que dispone el Hospital General Quevedo para el módulo de ingreso, egreso y transferencia de medicamentos, insumos y dispositivos médicos?**

Excelente	<input type="text"/>
Bueno	<input type="text"/>
Confiable	<input type="text"/>
Poco confiable	<input type="text"/>

3 En la actualidad ¿Cómo son almacenados los medicamentos, insumos y dispositivos médicos del Hospital General Quevedo?

Cartones	<input type="text"/>
Estanterías	<input type="text"/>
Vitrinas	<input type="text"/>
Pallet	<input type="text"/>
Rack	<input type="text"/>

4 ¿Cómo considera usted el almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos en la Bodega General del Hospital General Quevedo?

Almacenamiento organizado	<input type="text"/>
Almacenamiento medianamente organizado	<input type="text"/>
Almacenamiento desorganizado	<input type="text"/>

5 Para garantizar eficiencia en los procesos ¿En qué periodo de tiempos deberían realizarse los inventarios de las existencias de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos del Hospital General Quevedo?

Semestral	<input type="text"/>
Anual	<input type="text"/>

6 ¿Cuál o cuáles de los siguientes equipos hacen falta en la Bodega General para la conservación de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos del Hospital General Quevedo?

Medidor de temperatura	<input type="text"/>
Aire acondicionado	<input type="text"/>
Refrigerador	<input type="text"/>
Congelador	<input type="text"/>
Medidor de Humedad	<input type="text"/>

7 ¿Con qué frecuencia utiliza los productos/servicio (medicamentos e insumos y dispositivos médicos) de la Bodega General del Hospital?

Una o más veces a la semana	<input type="text"/>
Dos o tres veces al mes	<input type="text"/>
Una vez al mes	<input type="text"/>
Otro	<input type="text"/>

8 ¿El tiempo que Usted debe esperar para su requerimiento de medicamentos, insumos y dispositivos médicos sea atendida en el Área de la Bodega General del Hospital, es?

5-15 minutos

20 - 40 minutos

1 hora o más

9 ¿El tiempo que Usted debe esperar para el despacho su requerimiento, por el Área de la Bodega General del Hospital, es?

1 hasta 2 días

2 hasta 4 días

4 hasta 6 días

6 hasta 8 días

10 ¿El tiempo de despacho de los medicamentos e Insumos médicos del Hospital, le hace sentir?

Si

No

11 ¿La información que le proporciona el personal que labora en el Área de Bodega del Hospital, en lo referente a la disponibilidad de medicamentos e insumos médicos, es?

Muy Buena

Buena

Regular

Mala

12 ¿Qué opina Ud. usted sobre la construcción de una nueva bodega con infraestructura que permita centralizar el almacenamiento de medicamentos e insumos médicos?

Si

No

Anexo 4. Encuesta de satisfacción usuarios de las farmacias del Hospital General Quevedo.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS QUE SON ATENDIDOS EN LAS
FARMACIAS DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO**

Objetivo: Estimado la presente encuesta tiene la finalidad de conocer la opinión de ustedes con respecto al servicio brindado en las farmacias de medicamento del Hospital. Por favor sírvase contestar a las siguientes preguntas con la mayor honestidad, de ello depende el mejoramiento del servicio.

1 ¿Consideran usted que en el Hospital General Quevedo las farmacias implementadas son las suficientes para el servicio de los usuarios?

Si
No

2 ¿Cree usted que las farmacias satisfacen las necesidades de todos los usuarios?

Si
No
Un poco

3 ¿Cómo considera el comportamiento del personal que dispensan en las farmacias?

Servicial
Amable
Déspota

4 ¿Según su percepción, en la atención brindada por el personal de la dispensación de los medicamentos, es organizado y conocedor de su trabajo?

Si

No

Un poco

5 ¿Conoce usted si el hospital no atendió a un paciente o a un familiar suyo, por falta de insumos médicos o medicinas?

Si

No

6 ¿Alguna vez le han entregado medicinas caducadas o en mal estado?

Una vez

Más de dos

Nunca

7 ¿Cuál es el nivel de satisfacción que considera usted, con la dispensación de los insumos médicos o medicinas que recibe en el Hospital General de Quevedo?

Muy Satisfecho

Satisfecho

Medianamente satisfecho

Nada satisfecho

**Anexo 5 Cuadros de Tabulación de encuesta a los líderes de las dependencias
médicas del Hospital General Quevedo.**

¿Conoce usted la normativa y reglamento para las Buenas prácticas de almacenamiento y distribución de los medicamentos e insumos y dispositivos médicos?

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Si	0	0%
Medianamente	0	0%
Muy poco	4	25%
No	12	75%
TOTAL	16	100%

**El programa informático que dispone el Hospital General Quevedo para el módulo de ingreso, egreso y transferencia de medicamentos, insumos y dispositivos médicos
¿Cómo lo califica?**

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Excelente	0	0%
Bueno	4	25%
Confiable	1	6%
Poco confiable	11	69%
TOTAL	16	100%

¿Cómo cree usted que debería ser almacenados los medicamentos, insumos y dispositivos médicos del Hospital General Quevedo?

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Cartones	1	6%
Estanterías	10	62%
Vitrinas	2	13%
Pallet	2	13%
Rack	1	6%
TOTAL	16	100%

¿Cómo considera usted el almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos en la Bodega General del Hospital General Quevedo?

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Almacenamiento organizado	0	0%
Almacenamiento medianamente organizado	0	0%
Almacenamiento bajamente organizado	7	44%
Almacenamiento desorganizado	9	56%
TOTAL	16	100%

Para garantizar eficiencia en los procesos ¿En qué periodo de tiempos deberían realizarse los inventarios de las existencias de los medicamentos, insumos y dispositivos?

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Mensual	1	6%
Trimestral	4	25%
Semestral	3	8%
Anual	8	50%
TOTAL	16	100%

¿Cuál o cuáles de los siguientes equipos hacen falta en la Bodega General para la conservación de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos del Hospital General?

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Aire Acondicionado y Medidor de Humedad	4	25%
Refrigeradora y Medidor de Temperatura	2	13%
Cámara de Frío	2	13%
Todas las anteriores	3	18%
Ninguno	5	31%
TOTAL	16	100%

¿Con qué frecuencia utiliza los productos/servicio (medicamentos e insumos y dispositivos médicos) de la Bodega General del hospital?

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Una o más veces a la semana	7	44%
Dos o tres veces al mes	8	50%
Una vez al mes	1	6%
Menos de una vez al mes	0	0%
Otro	0	0%
TOTAL	16	100%

¿El tiempo que usted debe esperar para su requerimiento de medicamentos, insumos y dispositivos médicos sea atendida en el área de la Bodega General del Hospital, es?

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
5-15 minutos	0	0%
20-40 minutos	0	0%
1 hora más	16	100%
TOTAL	16	100%

¿El tiempo que usted debe esperar para el despacho de su requerimiento, por el área de la Bodega General del Hospital, es?

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
1 hasta 2 días	0	0%
2 hasta 4 días	8	50%
4 hasta 6 días	5	19%
6 hasta 8 días	3	31%
TOTAL	16	100%

¿El tiempo de despacho de los medicamentos e Insumos médicos del Hospital, le hace sentir?

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Muy Satisfecho	0	0%
satisfecho	0	0%
Medianamente satisfecho	4	25%
Nada Satisfecho	12	75%
TOTAL	16	100%

¿La información que le proporciona el personal que labora en el Área de Bodega del Hospital, en lo referente a la disponibilidad de medicamentos e insumos médicos, es?

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Muy Oportuna	0	0%
Oportuna	0	0%
Medianamente Oportuna	5	31%
Nada Oportuna	11	69%
TOTAL	16	100%

¿Qué opina usted sobre la construcción de una nueva bodega con infraestructura que permita centralizar el almacenamiento de medicamentos e insumos médicos?

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Muy Oportuna	16	100%
Oportuna	0	0%
Medianamente Oportuna	0	0%
Nada Oportuna	0	0%
TOTAL	16	100%

Anexo 6 Cuadros de Tabulación de encuesta a los usuarios

¿Considera usted que en el Hospital General Quevedo las farmacias implementadas son las suficientes para el servicio de los usuarios?

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Si	79	67%
No	39	33%
TOTAL	118	100%

¿Cree usted que las farmacias satisfacen las necesidades de todos los usuarios?

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Si	21	18%
No	51	43%
Un poco	46	39%
TOTAL	118	100%

¿Cómo considera el comportamiento del personal que dispensan en las farmacias?

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Amable	31	26%
Servicial	69	59%
Déspota	18	15%
TOTAL	118	100%

¿Según su percepción, en la atención brindada por el personal de la dispensación de los medicamentos, es organizado y conocedor de su trabajo?

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Si	57	48%
No	13	11%
Un poco	48	41%
TOTAL	118	100%

¿Conoce usted si el hospital no atendió a un paciente o a un familiar suyo, por falta de insumos médicos o medicinas?

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Si	61	52%
No	57	48%
TOTAL	118	100%

¿Alguna vez le han entregado medicinas caducadas o en mal estado?

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Una vez	10	9%
Más de dos	6	5%
Nunca	102	86%
TOTAL	118	100%

¿Cuál es el nivel de satisfacción que considera usted, con la dispensación de los insumos médicos o medicinas que recibe en el Hospital General de Quevedo?

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Muy Satisfactorio	11	9%
Satisfecho	33	28%
Medianamente satisfecho	62	53%
Nada satisfecho	12	10%
TOTAL	118	100%

Anexo 7 Encuesta dirigida a los líderes de áreas del Hospital General Quevedo.

Fuente: <https://docs.google.com/forms/d/10o6Htqt5WVR3paq9yhChfci-9SjPh-uLbTpUtwI9ggA/edit#question=180379159&field=222549063>

Preguntas Resuestas **16** Configuración Total de puntos: 0

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los que responden
El formulario ya no admite respuestas

Resumen **Pregunta** Individual

1) ¿Conoce usted la normativa y reg...s e ins > < 1 de 12 >

1) ¿Conoce usted la normativa y reglamento para las Buenas prácticas de almacenamiento y distribución de los medicamentos e insumos y dispositivos médicos?
Opciones de visualización ▾

No
12 respuestas sin calificar / 0
[Agregar comentarios](#)

Muy poco
4 respuestas sin calificar / 0
[Agregar comentarios](#)

2) ¿Cómo lo califica el programa i...os, insur

< 2 de 12 >


2) ¿Cómo lo califica el programa informático con el que dispone el Hospital General Quevedo para el módulo de ingreso, egreso y transferencia de medicamentos, insumos y dispositivos médicos?

Opciones de visualización ▾

Poco confiable

11 respuestas sin calificar

_____ / 0

 [Agregar comentarios](#)

Bueno

4 respuestas sin calificar

_____ / 0

 [Agregar comentarios](#)

Confiable

1 respuesta sin calificar

_____ / 0

 [Agregar comentarios](#)

Mensaje para los que responden
El formulario ya no admite respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

3. En la actualidad ¿Cómo son almac...icos

< 3 de 12 >

3. En la actualidad ¿Cómo son almacenados los medicamentos, insumos y dispositivos médicos del Hospital General Quevedo?

Opciones de visualización

Estanterías

10 respuestas sin calificar

Agregar comentarios

Vitrinas

2 respuestas sin calificar

Agregar comentarios

Pallet

2 respuestas sin calificar

Agregar comentarios

Cartones

1 respuesta sin calificar

Agregar comentarios

Rack

1 respuesta sin calificar

Agregar comentarios

16 respuestas



No se aceptan más respuestas

Mensaje para los que responden

El formulario ya no admite respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

4) ¿Cómo considera usted el almacen...nera

< 4 de 12 >

4) ¿Cómo considera usted el almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos en la Bodega General del Hospital General Quevedo?

Opciones de visualización

Almacenamiento desorganizado

9 respuestas sin calificar

_____ / 0

[Agregar comentarios](#)

Almacenamiento bajamente organizado

7 respuestas sin calificar


_____ / 0

[Agregar comentarios](#)

5) Para garantizar eficiencia en lo...dicos de

< 5 de 12 >


5) Para garantizar eficiencia en los procesos ¿En qué periodo de tiempos deberían realizarse los inventarios de las existencias de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos del Hospital General Quevedo?

Opciones de visualización 

Semestral

8 respuestas sin calificar

_____ / 0

 [Agregar comentarios](#)

Anual

4 respuestas sin calificar

_____ / 0

 [Agregar comentarios](#)

Trimestral

3 respuestas sin calificar


_____ / 0

 [Agregar comentarios](#)

Mensual

1 respuesta sin calificar

_____ / 0

 [Agregar comentarios](#)

6) ¿Qué tipos de equipos debería tener la Bodega General para la conservación de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos del Hospital General Quevedo?

Opciones de visualización 

Ninguno

5 respuestas sin calificar

_____ / 0

 [Agregar comentarios](#)

Aire Acondicionado y Medidor de Humedad

4 respuestas sin calificar

_____ / 0

 [Agregar comentarios](#)

Todas las anteriores

3 respuestas sin calificar

_____ / 0

 [Agregar comentarios](#)

Cámara de Frío

2 respuestas sin calificar

_____ / 0

 [Agregar comentarios](#)

Refrigeradora y Humedad de Temperatura

2 respuestas sin calificar

_____ / 0

 [Agregar comentarios](#)

16 respuestas

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los que responden

El formulario ya no admite respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

7) ¿Con qué frecuencia utiliza los ...de la Bo

< 7 de 12 >


7) ¿Con qué frecuencia utiliza los productos/servicio (medicamentos e insumos y dispositivos médicos) de la Bodega General del Hospital?

Opciones de visualización 

Dos o tres veces al mes

8 respuestas sin calificar


_____ / 0

 [Agregar comentarios](#)

Una o más veces a la semana

7 respuestas sin calificar

_____ / 0

 [Agregar comentarios](#)

Una vez al mes

1 respuesta sin calificar

16 respuestas



No se aceptan más respuestas

Mensaje para los que responden

El formulario ya no admite respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

8) ¿El tiempo que Usted debe espera...a Boc

< 8 de 12 >

8) ¿El tiempo que Usted debe esperar para que su requerimiento de medicamentos, insumos y dispositivos médicos sea atendida en el Área de la Bodega General del Hospital, es?

Opciones de visualización

1 hora o más

16 respuestas sin calificar

Agregar comentarios

/ 0

Mensaje para los que responden

El formulario ya no admite respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

9) ¿El tiempo que Usted debe espera...a Boc

< 9 de 12 >


9) ¿El tiempo que Usted debe esperar para el despacho su requerimiento, por el Área de la Bodega General del Hospital, es?.

Opciones de visualización

4 hasta 6 días

8 respuestas sin calificar

_____ / 0

 [Agregar comentarios](#)

2 hasta 4 días

5 respuestas sin calificar


_____ / 0

 [Agregar comentarios](#)

6 hasta 8 días

3 respuestas sin calificar

_____ / 0

 [Agregar comentarios](#)

16 respuestas



No se aceptan más respuestas

Mensaje para los que responden

El formulario ya no admite respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

10) ¿El tiempo de despacho de los m...icos

< 10 de 12 >

10) ¿El tiempo de despacho de los medicamentos e Insumos médicos del Hospital, le hace sentir?.

Opciones de visualización

Nada Satisfecho

12 respuestas sin calificar

[Agregar comentarios](#)

_____ / 0

Medianamente satisfecho

4 respuestas sin calificar

[Agregar comentarios](#)

_____ / 0

16 respuestas



No se aceptan más respuestas

Mensaje para los que responden

El formulario ya no admite respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

11) ¿La información que le proporci...medic

< 11 de 12 >

11) ¿La información que le proporciona el personal que labora en el Área de Bodega del Hospital, en lo referente a la disponibilidad de medicamentos e insumos médicos, es?

Opciones de visualización

Nada oportuna

11 respuestas sin calificar

Agregar comentarios

_____ / 0

Mediamente oportuna

5 respuestas sin calificar

Agregar comentarios

_____ / 0

16 respuestas



No se aceptan más respuestas

Mensaje para los que responden

El formulario ya no admite respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

12) ¿Qué opina Ud. usted sobre la ...de medi

< 12 de 12 >

12) ¿Qué opina Ud. usted sobre la construcción de una nueva bodega con infraestructura que permita centralizar el almacenamiento de medicamentos e insumos médicos?.

Opciones de visualización

Muy Oportuna

16 respuestas sin calificar

/ 0

Agregar comentarios

Anexo 8 Encuesta de satisfacción usuarios de las farmacias del Hospital General Quevedo.

Fuente:

https://docs.google.com/forms/d/1ATzAOVDcXpJ_LmyXQ29_jPGru_nu9i8HCF200_tYNVE/edit#question=406979513&field=2031472626

The screenshot displays a Google Forms interface with the following elements:

- Navigation tabs: Preguntas, Respuestas (118), Configuración.
- Header: 118 respuestas, with a green plus icon and a menu icon.
- Red banner: No se aceptan más respuestas (toggle is off).
- Message box: Mensaje para los que responden. El formulario ya no admite respuestas.
- Navigation: Resumen, **Pregunta**, Individual.
- Question progress: 1.-¿Consideran usted que en el Hosp... para (dropdown), < 1 de 7 >
- Question text: 1.-¿Consideran usted que en el Hospital General Quevedo las farmacias implementadas son las suficientes para el servicio de los usuarios?.
- Options: Opciones de visualización (dropdown).
- Response options:
 - No (79 respuestas)
 - Sí (39 respuestas)

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los que responden

El formulario ya no admite respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

2.- ¿Cree usted que las farmacias s... necesi

< 2 de 7 >

2.- ¿Cree usted que las farmacias satisfacen las necesidades de todos los usuarios?

Opciones de visualización ▾

No

51 respuestas

Un poco

46 respuestas

Sí

21 respuestas

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los que responden

El formulario ya no admite respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

3.- ¿Cómo considera el comportamien...l qui

< 3 de 7 >

3.- ¿Cómo considera el comportamiento del personal que dispensan en las farmacias?

Opciones de visualización

Servicial

69 respuestas

Amable

31 respuestas

Déspota

18 respuestas

Mensaje para los que responden

El formulario ya no admite respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

4.- ¿Según su percepción, en la atenc...ganizac

< 4 de 7 >

4.- ¿Según su percepción, en la atención brindada por el personal de la dispensación de los medicamentos, es organizado y conocedor de su trabajo?

Opciones de visualización

Sí

57 respuestas

Un poco

48 respuestas

No

13 respuestas

118 respuestas



No se aceptan más respuestas

Mensaje para los que responden

El formulario ya no admite respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

5.- ¿ Conoce usted si el hospital n...lta de in: ▾

< 5 de 7 >

5.- ¿ Conoce usted si el hospital no atendió a un paciente o a un familiar suyo, por falta de insumos médicos o medicinas?

Opciones de visualización ▾

Sí

61 respuestas

No

57 respuestas

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los que responden

El formulario ya no admite respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

6.- ¿Alguna vez le han entregado medicinas

< 6 de 7 >

6.- ¿Alguna vez le han entregado medicinas caducadas o en mal estado?.

Opciones de visualización ▾

Nunca

102 respuestas

Una vez

10 respuestas

Más de dos

6 respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

7. ¿Cuál es el nivel de satisfacció... el Hospi

< 7 de 7 >

7. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que considera usted, con la dispensación de los insumos médicos o medicinas que recibe en el Hospital General de Quevedo?.

Opciones de visualización ▾

Medianamente satisfecho

62 respuestas

Satisfecho

33 respuestas

Nada satisfecho

12 respuestas

Muy Satisfecho

11 respuestas

