



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

CARRERA TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE**

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA AL PROCESO DE COMPRA
PARA EL ABASTECIMIENTO DE MEDICINA DEL HOSPITAL
DR. LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR DE LA
PROVINCIA DE SANTA ELENA**

Autora:

Sánchez Aquino Saby Vanessa

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2017

DEDICATORIA

A mis hijos, por quienes he sido capaz de perseverar en los diferentes proyectos de vida que me he trazado.

A mi esposo por ser mi apoyo y haber estado a mi lado durante este proceso de aprendizaje.

A mis padres y amigos que compartieron junto a mí, vivencias en el transcurso de ésta etapa.

Sánchez Aquino Saby Vanessa

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado la sabiduría y fortaleza para continuar ante cualquier adversidad y permitirme plasmar mi esfuerzo en este proyecto de vida.

A las personas que de alguna manera contribuyeron a la culminación de este trabajo de investigación.

Sánchez Aquino Saby Vanessa



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora al proceso de compra para el abastecimiento de medicina del Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor de la provincia de Santa Elena”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo influyen las falencias del Proceso de compra en el abastecimiento de medicinas del Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor de la provincia de Santa Elena en el año 2017?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: **Sánchez Aquino Saby Vanessa**

Tutor: **Ph.D. Simón Alberto Illescas Prieto**

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, _____ en
calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de
titulación

_____, de la modalidad de _____ realizado en el
Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la
culminación de los estudios en la carrera de
_____, de conformidad con
el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS
CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de
la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso
no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente
académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico
Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de
titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo
dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN
SUPERIOR*.

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: _____

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el *REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.*

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnología de Administración de Empresas

Tema

“Propuesta de mejora al proceso de compra para el abastecimiento de medicina del Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor de la Provincia de Santa Elena”

Autora: Sánchez Aquino Saby Vanessa

Tutor: Simón Illescas Prieto

RESUMEN

La compra de medicinas dentro de las entidades públicas de salud es una actividad fundamental para el desarrollo de sus actividades. Para su estudio se realizó una investigación sobre las falencias del procedimiento en la adquisición de este bien, mediante el desarrollo de una propuesta de mejora al proceso de compra para el abastecimiento de medicinas en el Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor de la provincia de Santa Elena. En donde son referidos un gran número de pacientes provenientes de los subcentros de salud de los diferentes cantones. A través de la técnica de la encuesta se hace un análisis de las actividades que desempeñan cada uno de los involucrados de las áreas que intervienen dentro del proceso de compra, en donde se denota la descoordinación y falta de capacitación del personal en procedimientos administrativos produciendo retraso en las adquisiciones, que incide en el abastecimiento de medicinas de la entidad. Para lo que se propone un plan de mejora con la creación de un registro digital de gestión de control de medicamentos en donde se ingresará información relevante para identificar el estado del proceso de compra de medicina e implementar capacitaciones periódicas a los empleados involucrados para mejor desempeño de sus actividades dentro del proceso, el cual se deberá dar cumplimiento para el logro de objetivos.

PROCESO

COMPRA

ABASTECIMIENTO

MEDICINA



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnología de Administración de Empresas

Tema

“Propuesta de mejora al proceso de compra para el abastecimiento de medicina del Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor de la Provincia de Santa Elena”

Autora: Sánchez Aquino Saby Vanessa

Tutor: Simón Illescas Prieto

ABSTRACT

The purchase of medicines within public health entities is a fundamental activity for the development of their activities. For its study, an investigation was made of the procedural shortcomings in the acquisition of this property, through the development of a proposal to improve the purchase process for the supply of medicines at the Dr. Liborio Panchana Sotomayor Hospital in the province of Santa Elena. Where a large number of patients are referred from the health sub-centers of the different cantons. Through the technique of the survey, an analysis is made of the activities carried out by each one of those involved in the areas involved in the purchase process, which denotes the lack of coordination and lack of training of personnel in administrative procedures, resulting in delays in acquisitions, which affects the supply of medicines of the entity. For which an improvement plan is proposed with the creation of a digital record of medication control management where relevant information will be entered to identify the status of the medicine purchase process and implement periodic training to the employees involved for better performance of its activities within the process, which must be fulfilled for the achievement of objectives.

PROCESS

PURCHASE

CATERING

MEDICINE

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINAS
Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificado de Aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de Autorización.....	v
Certificado de Aceptación del CEGESCIT.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice General.....	ix
Índice de Tablas.....	xi
Índice de Gráficos.....	xii

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Planteamiento del problema	1
Ubicación del problema en un contexto.....	4
Situación conflicto.....	5
Formulación del problema	6
Delimitación del problema	8
Evaluación del problema	8
Objetivos de la investigación	9
Objetivo general	9
Objetivos específicos.....	9

Interrogantes de la investigación	10
Justificación e importancia.....	10

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos.....	13
Antecedentes referenciales	17
Fundamentación teórica	18
Fundamentación legal	23
Variables de la investigación	24
Definiciones conceptuales	24
Operacionalización de variables	29

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Marco Metodológico.....	31
Tipo y diseño de investigación.....	31
Tipos de investigación	31
Diseño de la investigación	33
Población y muestra	33
Características de la población.....	34
Métodos y técnicas.....	35
Técnicas e instrumentos.....	35

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación de técnicas e interpretación.....	37
Ubicación sectorial.....	46
Propuesta de mejora	47
Estructura de la empresa.....	52
Infraestructura de la empresa	53
Presupuesto	55
Evaluación de Impacto	56
Cronograma.....	58
Conclusiones	59
Recomendaciones.....	60
Bibliografía.....	61
 Anexos	
Anexo 1. Carta de Autorización	
Anexo 2. Organigrama de la institución	
Anexo 3. Logotipo de la institución	
Anexo 4. Fotos de encuestas	
Anexo 5. Formato de Encuesta	
Anexo 6. Formato de Registro	

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINAS
Situación Conflicto.....	6
Operacionalización de Variables.....	29

Tipos de Investigación.....	32
Universo-Población.....	34
Técnicas e instrumentos.....	35
Proceso de compra.....	37
Frecuencia de problemas.....	38
Falencias del proceso.....	39
Abastecimiento de medicinas.....	40
Períodos de baja de stock.....	41
Causas de desabastecimiento.....	42
Conocimientos administrativos.....	43
Actualización de normativa.....	44
Propuesta de plan de mejora.....	48
Presupuesto.....	55
Cronograma.....	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINAS
Fases del proceso.....	20
Tipos de procedimiento.....	22
Proceso de compra.....	37
Frecuencia de problemas.....	38
Falencias del proceso.....	39
Abastecimiento de medicina.....	40
Períodos de baja de stock.....	41
Causas de desabastecimiento.....	42
Conocimientos administrativos.....	43
Actualización de normativa.....	44



Ubicación sectorial.....	47
Imagen institucional.....	51
Estructura de la institución.....	52
Servicios y especialidades.....	54

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

La Organización Mundial de Salud es la entidad responsable de supervisar los problemas sanitarios a nivel mundial y velar por el buen desarrollo de los países en este tema. Está constituida por 194 países que trabajan conjuntamente para la creación de políticas de salud, con el objetivo de mejorar la salubridad de las personas y la lucha contra las enfermedades, a través de la Asamblea mundial de la salud.

Con su sede en Ginebra se encarga de coordinar y auditar a los gobiernos en temas de salud, y entre otras actividades se destacan las siguientes: Investigar y tratar las enfermedades no transmisibles que son las causas del 70% de las muertes (cardiopatías, cáncer, diabetes), prevenir y controlar las enfermedades transmisibles (VIH, tuberculosis, enfermedades tropicales, reducir enfermedades prevenibles mediante vacunación, colabora con los sistemas de salud mediante los cuales se elaboran proyectos de sanidad y mejoramiento de servicios integrados de salud, proporcionar los servicios institucionales (recursos) para el desarrollo de los objetivos.

En su constitución señala **“La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”**

“Los gobiernos tienen la responsabilidad de garantizar la salud de sus pueblos, la cual solo puede ser cumplida mediante la adopción de medidas sanitarias y sociales adecuadas”.

(<http://www.who.int/about/mission/es/>)

En el continente americano la Organización Panamericana de Salud (OPS) es la organización encargada de liderar a los países del sistema interamericano y con la colaboración conjunta elaborar estrategias para combatir las enfermedades y mejorar el nivel de vida de sus pobladores. Con sede en Washington D.C. conformada por 35 estados es la oficina regional de los países americanos de la OMS.

En el Ecuador el Ministerio de salud Pública es quien atiende y controla los temas de sanidad, con la visión de ejercer absolutamente el sistema de salud nacional con niveles altos de atención de calidad con calidez. Y establece en su misión **“Ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la salud pública ecuatoriana a través de la gobernanza y vigilancia y control sanitario y garantizar el derecho a la salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología; articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud”** (www.salud.gob.ec/valores-mision-vision/)

La gestión realizada por el Ministerio de Salud Pública ha llevado al Ecuador a situarse a nivel mundial en el puesto número veinte y el segundo en Sudamérica por la eficiencia con que maneja el sistema. En los últimos años ha creado, ampliado y remodelado la infraestructura de casas de salud en todo el país, de acuerdo a una planificación realizada según la ubicación geográfica dando prioridad a aquellas con mayor concurrencia.

En la Provincia de Santa Elena fue creado el Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor como una entidad de salud de segundo nivel, que da inicio a sus actividades el 21 de noviembre del 2011 y con ello las áreas médicas de atención directa con el paciente: hospitalización, emergencia, consulta externa con sus diferentes especialidades y las áreas administrativa: gerencia, administración, financiero, talento humano, servicios generales.

Cuenta con 110 camas en el área de hospitalización, 22 médicos especialistas, 159 profesionales de salud y 61 administrativos, que brindaría atención a 308.693 habitantes (INEC, 2010).

Dentro de las áreas administrativas es donde nace y se desarrolla el Proceso de compra de medicinas, para suministrar a la casa de salud de uno de los principales elementos para la realización y cumplimiento de su actividad como tal. En el que se han identificado falencias con consecuencias notables en determinados meses del período en estudio.

Considerando que desde el 19 de diciembre del 2014 la entidad de salud recibió la Accreditation Canada Internacional (ACI), logrando obtener el nivel ORO con un porcentaje promedio de calificación del 94.65% en donde se evaluaron prácticas organizacionales dirigidas a la seguridad del paciente y los servicios entregados a los mismos. Razón por la que deberá mantener sus estándares mundiales ya que esto implica que será evaluada por la organización periódicamente para una mejora continua, y que los inconvenientes dentro del proceso de compra de medicinas deberán disolverse para la entrega de un servicio de calidad, calidez y seguridad.

Las compras públicas son una herramienta la cual permite la interacción entre los sectores vulnerables del estado en el proceso económico y el desarrollo productivo del país, con la participación de pequeñas y medianas empresas que constituyen el principal oferente. El país invierte la mayor cantidad de recursos en el sector salud a través de la contratación pública especialmente para la compra de medicinas.

A nivel mundial la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional CNUDMI mediante la Ley Modelo de la Contratación Pública de bienes, obras y servicios tiene como función de formular, regular y reformar las normas del comercio internacional y la legislación mercantil en el mundo, tiene su sede en Nueva York y está constituida por 60 países.

En las instituciones públicas del Ecuador las adquisiciones están normadas por leyes establecidas en la LOSNCP (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Compras Públicas) y actualmente con el Código de resoluciones, cuyo ente rector es el SERCOP quien tiene la misión de transparentar, efectivizar y controlar el servicio de compras en el país.

Mediante el Sistema Oficial de Contratación Pública (SOCE), y su principal herramienta USHAY, se realizan las compras de medicinas a través de procedimientos dinámicos como la Subasta Inversa Electrónica, ínfima cuantía y el catálogo electrónico. Estos procedimientos son aplicados según indica la normativa en cada una de las etapas que se realizan dentro del proceso. Debemos considerar que estos procedimientos son las primeras alternativas de compra para las entidades públicas.

El Sercop realizó varias firmas de convenio marco mediante una Subasta Inversa Corporativa de Medicamentos que son parte de los productos que se encuentran disponibles dentro del catálogo electrónico. Impulsando a la participación diversa de proveedores nacionales e internacionales implementando un sistema electrónico para garantizar transparencia y eficiencia en su desarrollo. La Red pública de Salud (Rpis) conformada entre otras entidades por el Ministerio de Salud Pública apoya y forma parte de las actividades en este proceso.

Ubicación del problema en un contexto

En la Provincia de Santa Elena en la Avenida Márquez de la Plata atrás del Cementerio General de Santa Elena se encuentra ubicado el Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor, en donde se da atención a los usuarios a quienes se les administra medicamentos según el diagnóstico médico. Para ello se realiza el proceso de compra para proveer de medicinas a la institución, el mismo que tiene falencias debido a la descoordinación de las áreas que intervienen en la adquisición del bien.

Los procedimientos que se realizan dentro del proceso, se detallan a continuación.

- Se inicia el proceso en las áreas requirentes en donde nace la necesidad, mediante documento, en donde se solicita la adquisición del bien o servicio.
- Gerencia autoriza el requerimiento, el cual es enviado al área administrativa para gestionar y solicitar presupuesto para la compra.
- El área financiera emite la certificación presupuestaria de acuerdo a las asignaciones otorgadas cada cuatrimestre o por asignación de proyectos especiales.
- El área administrativa receipta y realiza cotizaciones y estudio de mercado para establecer un precio referencial con los costos más bajos y enviar el expediente a adquisiciones para iniciar la compra.
- El área de adquisiciones evalúa el procedimiento a realizarse según la normativa de acuerdo a la naturaleza y monto del proceso según la actual codificación de la LOSNCP y ejecuta la compra.
- Bodega en conjunto con los administradores de contrato receiptan los medicamentos y emite actas de entrega-recepción y demás documentación según el caso para trámite de pago.
- El expediente es revisado y aprobado en el área administrativa y enviado para el pago al área financiera para la correspondiente validación y efecto de pago.

Situación conflicto

La adquisición de medicina es un proceso que se desarrolla en diferentes etapas por lo que intervienen ciertas áreas administrativas de la institución objeto de estudio, la aportación que cada una de ellas agrega para la

finalización del procedimiento es de gran relevancia dentro de esta actividad.

Tabla 1. Situación-conflicto

Antecedentes	Consecuentes
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Descoordinación entre áreas implícitas en el proceso de compra. ➤ Falta de planificación en los requerimientos de medicamentos. ➤ Sistema de compra en constante actualización por modificaciones en la ley. ➤ Falta de capacitación al personal sobre la gestión. ➤ Escases de medicinas en ciertas épocas del año y en determinadas áreas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desabastecimiento de medicinas en determinados períodos. ➤ Reflejan falsos resultados en las proyecciones de las necesidades. ➤ Retarda el procedimiento de la compra y alarga el tiempo de entrega del producto. ➤ Retrasa la viabilidad del proceso. ➤ Quejas constantes en los usuarios que ocasionan caos y desestabilidad.

Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

Formulación del problema

¿Cómo influyen las falencias del Proceso de compra en el abastecimiento de medicinas del Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor de la provincia de Santa Elena en el año 2017?

- La descoordinación que existe entre las áreas involucradas ocasiona un retraso en la viabilidad del proceso de compra que influye en el abastecimiento de medicina en la entidad de salud. El proceso inicia en el área requirente que para el caso son las áreas médicas generando la necesidad hasta finalizar en el área financiera con el

respectivo pago. Esto provoca que la farmacia y bodega de la institución, en determinados meses del año, no disponga de provisiones de medicamentos.

Se ha realizado reuniones con los implicados para que se exponga la situación y la problemática que cada uno de ellos encuentra en su actividad, obteniendo resultados mínimos que permitan la viabilidad del proceso y tomar medidas sobre este hecho.

- La adquisición de medicamentos se efectúa cada cuatrimestre o según la asignación presupuestaria, para lo cual se realiza el Acta de Comité Farmacoterapia con el responsable de farmacia y los médicos de cada especialidad en la cual se determina el listado de medicamentos de mayor demanda a utilizarse en ese período.

Sin embargo se notó la falta de medicinas de primera necesidad y algunos productos que no tienen circulación emperchados en la farmacia del hospital, al no existir una planificación acorde a la realidad basada en el incremento o disminución de atenciones a pacientes de acuerdo a la necesidad.

- La modificación de la normativa a través de la codificación de resoluciones transitorias que regula las compras públicas en el país conlleva también a una constante actualización del sistema y sus herramientas, lo que retrasa la compra al incursionar en un sistema con versiones nuevas e implementarlas en el procedimiento y que vallan sujetas a lo que indica la ley.
- La falta de capacitación al personal enrolado en el proceso sobre gestión y contratación pública es representativa y denota una insatisfacción en el empleado porque no dispone de los conocimientos para el desenvolvimiento dentro de su trabajo, ya que deberán cumplir con la calidad de la gestión y la eficiencia operacional tal como lo indica los objetivos de la administración pública.

Son los principales factores con niveles más altos en la problemática los cuales serán motivos de investigación dentro del presente proyecto para poder esclarecer y definir alternativas de solución para cada una de ellos.

La condición actual en la casa de salud ha ocasionado un desfase en los servicios que brinda el hospital por causa de la falta de medicina que ha venido en declive en los últimos meses del año. Situación que produce inestabilidad a la institución por la inconformidad en los usuarios quienes manifiestan de diversas maneras su molestia y falta de atención en cuanto a la provisión de medicinas se refiere.

Delimitación del problema

Campo: Administración

Área: Proceso de Compra

Aspectos: Proceso de Compra-Abastecimiento de Medicinas

Espacio: Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor

Período: año 2017

Evaluación del problema

Delimitado: Se desarrolla en la provincia de Santa Elena número 24 en el país con una población de 308.693 habitantes, en donde está ubicado el hospital Dr. Liborio Panchana en el cual existen falencias en el proceso de compra de medicina.

Evidente: Las falencias de compra en la institución son notables y acarrear consecuencias que se evidencian en la baja de stock de medicamentos y en la falta de tratamientos a los que no pueden acceder los pacientes que acuden por asistencia médica.

Relevante: El estudio es de gran relevancia para la población de Santa Elena, porque es la directamente afectada a falta de tratamientos para sus

enfermedades. Para la institución porque podrá tener alternativas para la resolución de uno de los inconvenientes que la aqueja y pueden generar mayores inconvenientes. Por lo que se requiere dar soluciones inmediatas al tema.

Concreto: El problema y su desarrollo están expuestos claramente y de fácil comprensión, de manera que exista posibilidad para encontrar soluciones y el logro de los objetivos.

Factible: La problemática dentro proyecto al ser un tema relevante para el cumplimiento de las funciones de la institución, tiene aceptación y colaboración para el desarrollo de la investigación por parte de los involucrados. Lo que facilita la creación de soluciones diversas para las actividades pertinentes para el abastecimiento de medicinas en la casa de salud.

Variables: Describe las variables de la misma manera que expone concretamente el problema. Proceso de compra – Abastecimiento de medicinas.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Desarrollar un plan de mejoras del Proceso de Compra para el abastecimiento de medicinas en el Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor, mediante el análisis de los procedimientos de las áreas involucradas, que contribuya a la solución de los problemas identificados.

Objetivos específicos

- Fundamentar los aspectos teóricos del proceso de compras de medicinas.
- Identificar las falencias dentro proceso de abastecimiento de medicina.

- Proponer el plan de mejoras para contribuir a la solución de problemas.

Interrogantes de la investigación

¿La información para establecer los aspectos teóricos fue de fácil acceso y cuál fue el aspecto de mayor importancia?

¿Qué aspecto o situación en el desarrollo de la investigación denotó mayor inconveniente dentro del proceso de compra de medicinas en el Hospital General Liborio Panchana Sotomayor?

¿Cómo se va a desarrollar las acciones del plan de mejoras del proceso de compra en el Hospital General Liborio Panchana Sotomayor?

Justificación e importancia

El proyecto tiene como finalidad el mejoramiento del Proceso de compra del Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor, corregir y complementar las capacidades de su personal encargado de esta actividad, a consecuencia que se ha denotado una baja de stock de medicinas en los últimos meses, lo que repercute en los usuarios.

La población de la provincia de Santa Elena será la beneficiada con los resultados que se originen del desarrollo del trabajo de investigación, de la propuesta que se genere de cada aspecto considerado en el proyecto y la aplicación del mismo.

El trabajo de investigación cuenta con factibilidad técnica y humana ya que existen los materiales necesarios para obtener información de la parte técnica institucional para prestar sus conocimientos y aplicarlos en las diversas situaciones de la búsqueda de datos, para la realización de las

metas trazadas y culminación del proyecto con resultados que será un esquema a seguir para entidades públicas.

Relevancia social

En la casa de salud existe una gran concurrencia de pacientes pertenecientes a los diferentes cantones y parroquias de la provincia de Santa Elena, quienes serán los beneficiados directos de la investigación a realizarse en las áreas administrativas y del mejoramiento del proceso de compra, ya que podrán acceder a las medicinas y realizar los tratamientos de las enfermedades que los aquejan y sanar sus dolencias. Lo mismo que sentará una evolución a nivel salud dentro de esta provincia, logrando que los pobladores dejen de asistir a otras ciudades en busca de mejor asistencia.

Valor teórico

En el desarrollo del proyecto se observará y cuestionará el comportamiento que existe en las personas que desarrollan los procedimientos, la interacción que existen entre ellas y la viabilidad del proceso para obtener ese producto final requerido.

Conveniencia

Es conveniente para la población y la institución ya que se podrá diagnosticar las razones por las cuales existen desabastecimientos de medicinas y en qué áreas o parte del proceso se encuentra la mayor deficiencia, y a la vez dar una solución enfocada en los inconvenientes identificados con la posibilidad de generar un plan de acción que contrarreste el problema planteado.

Viabilidad técnica

El proyecto tiene la posibilidad de realizarse en instituciones de salud ya que el MSP cuenta con el apoyo de la gestión del área de Tecnología de la información y Comunicaciones (TIC's), al ser esta unidad la encargada de

gestionar la información, dar soluciones tecnológicas y ofrecer la tecnología para almacenar, enviar y recuperar la información, podrá apoyar a la implementación de la herramienta que se usará para lograr lo fines deseados dentro de la gestión de procesos.

Viabilidad Socioeconómica

Según la ubicación y la función que la institución cumple en la provincia de Santa Elena hace que sea una unidad referente como entidad de salud pública para sus pobladores, por lo que cuenta con una asignación presupuestaria entregada por el estado en diferentes períodos del año. Por ser un tema de gestión administrativa cuenta con el apoyo de los altos directivos para su realización.

Viabilidad institucional

Cuenta con el respaldo de la entidad para hacer seguimiento a la implementación del plan de mejora ya que requiere con suma urgencia la posibilidad de controlar la problemática que mantiene el nosocomio en un quebranto, dentro de sus principales procesos como es el abastecimiento de medicina que generan inconvenientes para el desarrollo de su actividad como tal.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos

El hombre desde sus inicios ha indagado sobre el origen de diversos hechos trascendentales como la vida, las enfermedades y los temas que de ello se desprenden. La historia marca tendencias y acontecimientos relevantes que giran en torno a la salud en las diferentes etapas de un país y las concepciones de salud que lo caracterizan de acuerdo con la sociedad y prácticas médicas de la época que se han venido desarrollando. La primera manifestación de la medicina tiene su origen en los pueblos primitivos con las diversas alternativas de la medicina natural, en Grecia con Hipócrates, en Egipto con Imhotep, a quienes se les atribuye como uno de los primeros médicos de aquellas épocas.

Según la historia la iglesia era la encargada de albergar a los enfermos y pobres hasta la posterior creación de los Xenodoquios administrados por las diaconisas, posteriormente aparecen los hospitales árabes y los hospitales cristianos. Hasta la fundación del Hospital de Santo Espiritu de Roma en el año 717 d.C, construido con la estructura de un hospital como tal con espacios y pabellones para determinadas áreas con el servicio de médicos y cirujanos convirtiéndose así en un prototipo de hospital para la creación de otros.

En el año 1503 fue fundado el primer hospital en el continente americano en Santo Domingo de Guzmán en la actual República Dominicana denominado San Nicolás de Bari, después de que a fines del siglo XIV ya se incursionaba en la atención hospitalaria por gestión de una mujer indígena que ya en esa época implementó dentro de la atención los servicios hospitalarios.

El financiamiento para la realización de la casa hospitalaria llegó gracias a la contribución de algunas personalidades de la época, era católico y sus actividades estaban ligadas a la labor social y a beneficio de los pobladores ya que fue incorporado al Sacro Hospital del Espíritu de Roma por lo que obtuvo innumerables privilegios. Después se amplió la estructura del hospital en diferentes etapas.

En Ecuador el primer hospital fue fundado en el año de 1565 con el nombre de Hospital de la Santa Misericordia de Nuestro Señor Jesucristo de Real Patrocinio posteriormente llamado San Juan de Dios, fue construido por órdenes del Rey Felipe II, constituido por dos hectáreas y con las áreas correspondientes a cada sección en donde eran atendidos por orden del rey pobladores de las propias tierras, españoles y demás de sus colaboradores. Uno de los médicos independentistas reconocidos fue Eugenio Espejo, fue una época de gran trascendencia ya que se produjo el inicio de la nación con la independencia en el año de 1822 y con ello la migración que se convierte en medio de contagio de las enfermedades. A partir de ello también hubieron cambios conceptuales e ideas religiosas de que las enfermedades eran un castigo divino y que adjudicaban la sanación de las enfermedades a peregrinaciones espirituales, incorporándose la ciencia de la medicina, la creación de los hospitales y la formación de médicos como parte fundamental en la independencia ya que los servicios de salud estaban destinados para el cuidado de soldados de la guerra, con la participación y responsabilidad del gobierno.

A mediados del siglo XIX nace el interés por crear una entidad que dirija los organismos de salud a nivel mundial, generando sus resultados el 7 de abril de 1948 día en que fue fundada la Organización Mundial de Salud con fines claros de conseguir que los habitantes de todo el mundo logren un nivel alto de salud y mejores condiciones de vida, motivo por el que en esta fecha se rememora el Día Mundial de la Salud.

En el intento para erradicar la epidemia de fiebre amarilla que se extendía desde Latinoamérica hacia los Estados Unidos por medios marítimos, se crea la Organización Panamericana de Salud el 2 de diciembre de 1951 obteniendo el Ecuador la representación de la OPS/OMS en el mismo año, para cooperar y coordinar técnicamente de la mano con entidades del sector salud.

En el Ecuador en el año 1963 se crea la Subsecretaría de la salud bajo la dependencia del Ministerio De Previsión Social y Trabajo quienes tenían injerencia en las funciones de salud. El 16 de junio de 1967 se crea el Ministerio de Salud Pública mediante registro oficial No.149 por la Asamblea constituyente. Actualmente este ministerio tiene diversas funciones entre otras las siguientes: el impulso y desarrollo de la medicina preventiva y la educación sanitaria, el abaratamiento de las medicinas mediante la reducción de impuestos, control de precios, producción de drogas genéricas y la instalación de farmacias populares.

La provincia de Santa Elena en sus inicios contaba con un Centro de salud básico en donde eran atendidos los pobladores de las enfermedades que los afectaban. Este no contaba con la estructura ni con las especialidades que requerían un gran número de casos que acudían diariamente a ser atendidos, puesto que los usuarios provenían de las diferentes poblaciones de la provincia la misma que cuenta con más de 340.000 habitantes. Esta situación hizo que las autoridades competentes realizaran la gestión para el proyecto de creación de una entidad de salud de segundo nivel que cumpliría con la demanda de atención médica de tipo general y de especialidades. Lo que permitiría que los pobladores de este sector puedan atenderse dentro de la localidad sin tener que realizar largos viajes a otras provincias en busca de atención.

Así se construye la estructura del hospital en 2 etapas, ubicado al lado adyacente al Centro de salud, para dar inicio a sus actividades como tal el 21 de noviembre del 2011 y la apertura a la atención de los servicios y

jurídicamente como entidad operativa desconcentrada rige desde el 31 de octubre del 2011 mediante Registro Oficial N° 567. Para el funcionamiento de la casa de salud fueron habilitadas las áreas administrativas con sus diferentes funciones entre ellas la adquisición de medicinas para provisionar a la entidad. Actividad de gran relevancia que se encuentra directamente relacionada con la contratación pública de la cual retomaremos su trayectoria y los organismos que la rigen.

Las compras públicas tuvo sus inicios en el siglo XX en países como Francia, Italia y España con la incorporación de las obras y empleados públicos y con la necesidad de normar éstas actividades, han tomado mayor relevancia dentro de la economía de los países por el efecto que causa en el gasto público, es así que en el siglo XXI mediante resolución No. 2205 el 17 de diciembre de 1966 fue creada la CNUDMI como órgano mundial jurídico central de la Naciones Unidas encargado de regular la contratación pública en los países a nivel mundial, de la cual Ecuador es parte integrante desde el año 1992. La comisión crea en el año 1994 la Ley Modelo de la Contratación Pública de bienes, obras y servicios, con la formulación de leyes que promuevan la economía, integridad, equidad, eficiencia y transparencia en los procesos del sector público. La regulación que ha tenido la normativa ha surgido también la implementación de instrumentos y herramientas dentro de esta actividad y a su vez ha permitido la intervención de las pequeñas empresas como estrategia del gobierno para involucrar a estos sectores dentro de la economía.

En el Ecuador el 18 de abril del 2007 se forma el Sistema Nacional de compra Públicas mediante registro oficial No. 66 para transparentar los procesos de contratación en el país e impulsar la participación micro, pequeñas y medianas empresas y la participación social. A través de la Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Compras Públicas bajo el Ministerio de Industrias y Competitividad se encargaría de la administración del sistema del portal de compras públicas en el cual se implementaría las diferentes metodologías de contratación y se controlaría los procedimientos

en sus diferentes etapas según las leyes que rigen al estado en esta materia. La ley de la contratación pública entra en vigencia el 4 de agosto del 2008 regida por el INCOP, posteriormente ha venido sometiéndose a diversas reformas y en la actualidad el ente regulador denominado SERCOP.

Posteriormente y en el transcurso del tiempo se han implementado procedimientos que para efecto de estudio se mencionan, como la Subastas Inversa Corporativas de Medicamentos en donde participaron proveedores nacionales e internacionales a los cuales se les adjudicaron ítems que se encuentran en el cuadro básico de medicamentos para que consten dentro del catálogo electrónico.

Antecedentes referenciales

En la tesis de Orellana, Marco del año 2011 en donde elabora el tema Propuesta para la elaboración de un manual para el área de adquisiciones en el departamento administrativo del Ministerio de Salud Pública, se relacionan en que ambas tratan el tema del proceso de compra para entidades del estado. Mientras que Orellana difiere en la presentación de soluciones con el presente proyecto, ya que direcciona su propuesta en elaborar un manual para procedimientos de las áreas administrativas en el desarrollo del proceso de compra.

En el trabajo de investigación de Chávez Valdivia, Luis del año 2016, con el tema Diseño del proceso de mejora continua para la agencia de compras de Fuerzas Armadas, el cual tomo como referente para mi tema porque crea una propuesta al proceso de mejora continua para el área de compras con la diferencia que en el presente proyecto se va a implementar mecanismos de control como herramientas de seguimiento al procesos y capacitación al personal, mientras que el autor dirige su propuesta a los cambios a un ahorro en los recursos y economía para el cliente, generando inversión en equipos nuevos con el objetivo de ahorrar tiempo y cambios en áreas críticas.

Otro referente es el Proyecto de Alvarado Cedeño, Diana Cristina del año 2016 con el tema “Gestión del departamento de adquisiciones de las unidades hospitalarias privadas” encontrando una relación entre ambas en la búsqueda del mejoramiento dentro del proceso de compra de medicinas en hospitales con la diferencia que los trabajos de investigación están dirigidas a diferentes tipo de empresas públicas y privadas, enmarcándose cada una dentro de sus problema y soluciones.

En el proyecto de Romero, Andrés del año 2017 en el que expone su tema Propuesta de mejoramiento del proceso de adquisiciones para una empresa de servicios hospitalarios en la ciudad de Quito. Caso: Northospital, se refieren al proceso de compra como actividad principal dentro del tema. Difieren en la metodología de la compra, en el cual el autor resalta las calificaciones de proveedores y un ahorro considerable en los costos dentro del proceso como eje principal del problema.

En el Proyecto de Ramírez Intriago, Kayra del año 2017 con el tema “Análisis de los procesos de compras del departamento de contratación pública del Gobierno Autónomo Descentralizado De La Provincia De Esmeraldas” tiene una relación con el tema que estoy planteando ya que ambas realizan el análisis y estudio de las Compras en una entidad pública. Mientras que difieren en el desarrollo ya que Ramírez se enfoca en la creación de un manual de compras para el buen desarrollo del proceso en sus diferentes fases y cumplimientos de contratos, mientras que el tema en desarrollando pone énfasis a la coordinación de la áreas que intervienen en las diferentes etapa de la compra para mejorar el procedimiento y cumplir con el abastecimiento de medicinas oportuno.

Fundamentación teórica

En el presente proyecto se identifica la gestión de procedimientos que se realiza dentro del Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor para la adquisición de medicinas y lograr abastecer oportunamente a la casa de salud para el pleno desarrollo de su actividad con fines claros de beneficiar

a la población. Para la gestión del proceso de compra se analiza el desempeño de las diferentes áreas involucradas y las fases en las que intervienen cada una.

“La gestión de procesos inspirada en la visión sistémica presenta una visión integral del cambio en la organización, logrando sinergizar los conceptos de “sistema” “gestión” y “procesos”. Ve los procesos como medio para cumplir el propósito de la organización y los organiza como sea más conveniente para ese fin”. (Carrasco, 2013)

Tomando en consideración que el proceso es la consecución de una serie de tareas establecidas y que al progreso de la misma deberá añadirse un valor agregado sobre el producto, el cual deberá satisfacer al consumidor final, para el caso, los pacientes del hospital en estudio.

Para Alles la gestión por procesos es la **“Capacidad para determinar eficazmente metas y prioridades de su tarea, área o proyecto, y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimiento y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control del proceso y aplicar las medidas correctivas necesarias”.** (Alles, 2015)

En su concepto resalta el hecho de implementar componentes que ayuden a dar seguimiento en el control y verificación de los adelantos que se debe seguir a las tareas asignadas en sus etapas, plazos y acciones para obtener los fines determinados para cada organización, mediante lo cual se detectará las debilidades y fallas en las que se incurre y poder dar una solución coherente al caso que se presenta.

En el proyecto se aplicará el concepto citado ya que explica como seguir el control de procesos para logro de objetivos que en este caso es el abastecimiento oportuno de medicina como lo requiere la institución en

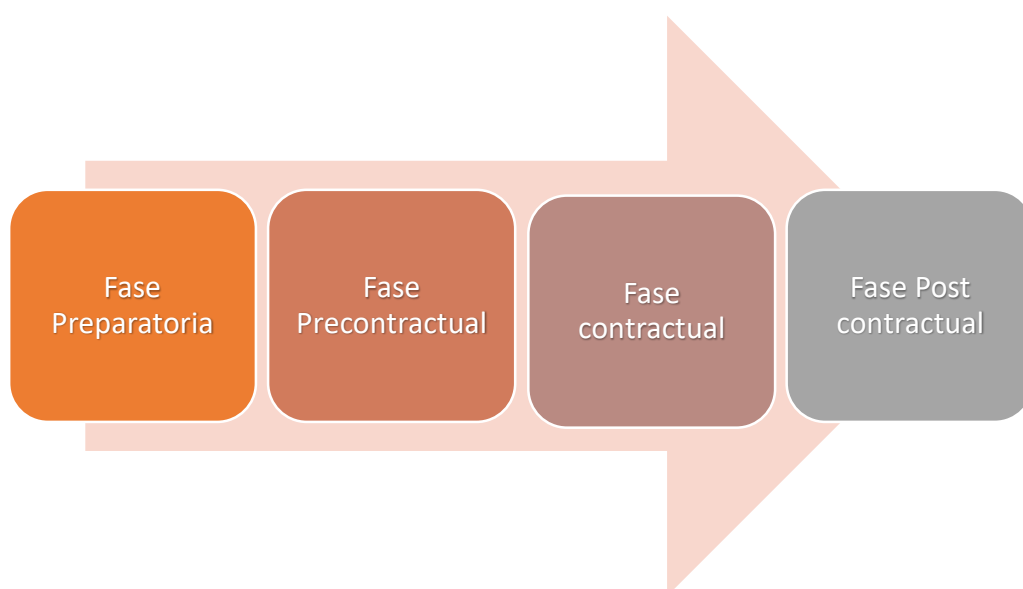
estudio y servirá de apoyo en el desarrollo del plan de mejoras que se implementará como parte final de la trabajo de investigación.

Para objeto de estudio a continuación se describen las etapas del proceso de contratación como indica el Manual de Buenas Prácticas de la Contratación Pública en su capítulo I, para una contratación pública eficiente, garantizar la transparencia y la eficacia en el gasto público.

Fases de los procedimientos de contratación pública

Gráfico 1

Fases del proceso



Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

La primera fase comienza con la necesidad del área requirente o proyecto, estudios que presenten beneficios tomando en cuenta lo que se va a adquirir, el medio o procedimiento con que se va a realizar y el presupuesto a emplearse. Para ello previamente deberá contar con un plan de contratación anual y una certificación presupuestaria.

La segunda fase contempla la determinación de: estudios de la necesidad de la entidad, estudios de acuerdo con la naturaleza del proceso, estudios de mercado del bien o servicio a adquirirse, definición de los requisitos

habilitantes, la definición de los criterios de evaluación de propuestas, la selección de contratista.

La tercera fase es la ejecución e implementación del contrato en donde se presentan las garantías pertinentes según el caso o lo que el tipo de contratación amerite, establecidos en la ley. Se realiza la celebración de los contratos entre la entidad contratante y el contratista se rigen según el reglamento general, la ley, resoluciones emitidas por el SERCOP y disposiciones del código civil, los cuales se realizarán en base a los pliegos del proceso, la oferta ganadora y otros documentos señalados que establezcan obligaciones. El cumplimiento, fiscalización y ejecución del contrato estará bajo la responsabilidad del administrador de contrato quien determinará las multas por retraso en los plazos de entrega del ser el caso. Para la recepción de contratos se efectuará mediante actas de entrega definitiva instrumento que se utilizará para la liquidación del contrato.

La cuarta fase es donde se valida la información que consiste en verificar el cumplimiento de contratos, términos establecidos y garantías del proceso con lo que se dará finalización y liquidación dentro del sistema en donde deberán estar registrados los documentos de relevancia que serán la constancia del curso adecuado del proceso.

De los tipos de contratación:

Existen diferentes tipos de contratación establecidos por ente regulador que podrán ser analizados antes de ejecutar una compra, para ello se deberá tomar en cuenta el presupuesto asignado y el objeto de contratación que son la base para definir el procedimiento a seguir. Para el caso de nuestra investigación el objeto será las medicinas establecidos por la misma ley como bienes normalizados.

Según el boletín de prensa emitido por el SERCOP con fecha 30 de diciembre del 2016 en el cual constan los tipos de procedimientos de acuerdo a la naturaleza o monto del objeto de contratación que regirán

durante el año 2017, establecidos según el presupuesto inicial del estado y se detallan a continuación en el siguiente cuadro:

Gráfico 2. Cuadro de tipos de procedimientos

PROCESOS COMUNES		
PRESUPUESTO INICIAL DEL ESTADO \$ 29.835'098.320,79		
CONTRATACIÓN	PROCEDIMIENTOS	MONTOS DE CONTRATACIÓN
Bienes y Servicios Normalizados	Catálogo Electrónico	Sin límite de monto
	Subasta Inversa	Mayor a \$ 5.967,02
	Ínfima Cuantía	Igual o menor a \$ 5.967,02
Bienes y Servicios No Normalizados	Menor Cuantía	Menor a \$ 59.670,20
	Cotización	Entre \$ 59.670,20 y \$ 447.526,47
	Licitación	Mayor a \$ 447.526,47
Obras	Menor Cuantía	Menor a \$ 208.845,69
	Cotización	Entre \$ 208.845,69 y \$ 895.052,95
	Licitación	Mayor a \$ 895.052,95
	Contratación integral por Precio Fijo	Mayor a \$ 29'835.098,32
Consultoría	Contratación Directa	Menor o igual a \$ 59.670,20
	Lista Corta	Mayor a \$ 59.670,20 y menor a \$ 447.526,47
	Concurso Público	Mayor o igual a \$ 447.526,47

Fuente: Sercop

La LOSNCP establece para la compra de los bienes y servicios normalizados se realicen a través de procedimientos dinámicos, que son Catálogo electrónico, Subasta inversa electrónica o ínfima cuantía. Para ello se deberá constatar primeramente si el bien o servicio a adquirirse consta en el catálogo electrónico, de ser así obligatoriamente se optará por este procedimiento.

De los procesos de contratación más usados en las entidades públicas para la adquisición de medicinas conforme lo detallado, es el catálogo electrónico ya que actualmente existen un gran número de medicamentos que se encuentran en el convenio marco. Caso contrario se utiliza la Subasta Inversa Electrónica o ínfimas cuantías según el monto.

Fundamentación legal

En la Constitución de la Republica en el artículo 32 manifiesta.- 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.

Según La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud en su artículo 7.- Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos: Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud.

Ser atendida inmediatamente con servicios profesionales de emergencia, suministro de medicamentos e insumos necesarios en los casos de riesgo inminente para la vida, en cualquier establecimiento de salud público o privado, sin requerir compromiso económico ni trámite administrativo previo.

El Ministerio de Salud Pública en sus objetivos:

4. Incrementar la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios de salud.

7. Incrementar la eficiencia y efectividad de las actividades operacionales del Ministerio de Salud Pública y entidades adscritas.

En el Objetivo 3 El Plan Nacional Para El Buen Vivir manifiesta: “Aumentar la esperanza y calidad de vida de la población”: plantea políticas orientadas

al cuidado y promoción de la salud; a garantizar el acceso a servicios integrales de salud: el fortalecimiento de la vigilancia epidemiológica; el reconocimiento e incorporación de las medicinas ancestrales y alternativas.

En la Política 3.1 Promover el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de atención que componen el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.

LOSNCP Art. 2.- Se someterán a la normativa específica, bajo criterios de selectividad, los procedimientos precontractuales de contrataciones correspondientes a la "adquisición de fármacos por parte de las entidades que prestan servicios de salud, incluido el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social".

LOSNCP Art. 46.- Obligaciones de las entidades contratantes.- Las entidades contratantes deberán consultar el catálogo electrónico previamente a establecer procesos de adquisición de bienes y servicios. Solo en caso de que el bien y servicio requerido no se encuentre catalogado se podrá realizar otros procedimientos de selección para la adquisición de bienes o servicios.

LOSNCP Art. 47.- Subasta Inversa.- Para la adquisición de bienes y servicios normalizados que no consten en el catálogo electrónico, las entidades contratantes deberán realizar subastas inversas en las cuales los proveedores de bienes y servicios equivalentes, pujan hacia la baja de precio ofertado, en acto público o por medios electrónicos a través del Portal Institucional.

Variables de la investigación

Variable independiente: Proceso de compra

Variable dependiente: Abastecimiento de medicinas

Definiciones conceptuales

Proceso:

Sucesión e interrelación de pasos, tareas y decisiones, con valor agregado, que se vinculan entre sí para transformar un insumo en un producto o servicio.

Abastecimiento:

Aprovisionarse de aquello que resulta necesario para vivir.

Compra:

Es la acción de adquirir un producto ofrecido por un vendedor, a través de un contrato de compra-venta, a cambio de un precio en dinero, cierto y no simulado.

Medicina:

La medicina es el conjunto de técnicas y conocimientos orientados a preservar o recuperar la salud del ser humano.

Procedimiento:

Es una secuencia definida, paso a paso, de actividades o acciones determinadas que deben seguirse en un orden establecido para realizar correctamente una tarea.

Nosocomio:

Sinónimo de hospital. Establecimiento donde acuden los enfermos por atención y asistencia médica.

SERCOP:

Servicio Nacional de Contratación Pública. Organización que lidera y regula la gestión transparente y efectiva del servicio de contratación pública. (SERCOP, 2017)

LOSNCP:

Ley Orgánica del Sistema de Contratación Pública.

Gestión:

Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos.

Sinergia:

Es la esencia del liderazgo transformador, que parte de los factores existentes para generar algo nuevo. Esta circunstancia supone que debemos poner en cuestión las situaciones originales de partida y, una vez aceptadas y valoradas, intentar alcanzar un nivel superior.

Organización:

Es trabajar en forma coordinada y concertada para alcanzar sus metas para lograr un uso más efectivo de los factores de la producción, que lo que se alcanza a nivel individual. Es una suma de esfuerzos y trabajo en equipo que permite alcanzar el desarrollo más fácilmente.

Hospital:

Institución que presta servicios a la comunidad en donde se atienden sus dolencias y enfermedades con el fin de recibir un diagnóstico médico y recibir tratamientos para sus afecciones.

Función:

Actividad particular que realiza una persona o una cosa dentro de un sistema de elementos, personas, relaciones, etc., con un fin determinado en el desarrollo de un proceso.

Fase:

Período o parte diferenciada en que se divide el desarrollo de una acción o un proceso. Estado de un proyecto que se genera sucesivamente con el inicio y final de la misma

OMS:

Organización Mundial de Salud. Es la autoridad directiva y coordinadora en asuntos de sanidad internacional en el sistema de las Naciones Unidas. (OMS, 2017)

OPS:

Organización Panamericana de Salud. Especializada en salud pública de las Américas que brinda cooperación técnica en el tema a sus países miembros para mejorar y proteger la salud de su población.

Contratación pública:

Se refiere a todo procedimiento concerniente a la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras públicas o prestación, incluidos los de consultoría. Se entenderá que cuando el contrato implique la fabricación, manufactura o producción de bienes muebles, el procedimiento será de adquisición de bienes. Se incluyen también dentro de la contratación de bienes a los de arrendamiento mercantil con opción de compra.

Catálogo electrónico:

Registro de bienes y servicios normalizados publicados en el portal institucional para su contratación directa como resultante de la aplicación de convenio marco.

Convenio marco:

Es la modalidad con la cual el Servicios Naconal de Contracion Pública selecciona los proveedores cuyos bienes y servicios serán ofertados en el

catálogo electrónico a fin de ser adquiridos o contratados de manera directa por la Entidades contratantes en la forma, plazo y demás condiciones establecidas en dicho convenio.

USHAY:

Termino kichwa que significa fácil. Es un aplicativo informático denominado Modulo Facilitador de la Contratación Pública que sirve como herramienta dentro de la compras públicas en el Ecuador.

SOCE:

Sistema oficial de Contratación Pública.

Entidad contratante:

Son los organismos, las entidades o en general las personas jurídicas previstas en el articulos 1 de la ley.

Portal institucional:

Es el Sistema Informático oficial de Contratación Pública del Estado Ecuatoriano.

Proveedor:

Es la persona natural o jurídica nacional o extranjera, que se encuentra inscrita en el RUP, de conformidad con esta Ley, habilitada para proveer bienes, ejecutar obras y prestar servicios, incluidos los de consultoría, requeridos por las Entidades Contratantes.

Bienes y servicios normalizados:

Objeto de contratación cuyas especificaciones técnicas o características se encuentran catalogadas y homologadas.

Operacionalización de variables

Tabla 2. Operacionalización de variables

Variables	Conceptualización	Dimensiones	Técnica	Instrumento
Independiente: Proceso de compra	El proceso de compra es la consecución de procedimientos mediante el cual se satisface la necesidad de un bien o servicio solicitada por una determinada área requirente bajo el presupuesto disponible de una organización. La incorporación del valor agregado en cada fase del proceso, las condiciones en las que se establece la participación y el cumplimiento de la normativa hace que la gestión sea eficaz.	El proceso de compra suple las necesidades de la institución en sus diferentes ámbitos. Abarca en su inicio desde las áreas requirentes, área de administración, bodega, área de adquisición y el área financiera en donde finaliza con el pago.	Encuesta	Cuestionario

Variables	Conceptualización	Dimensiones	Técnica	Instrumento
Dependiente: Abastecimiento de medicina	Es la acción de provisionar a una entidad de salud de medicamentos como recurso indispensable para el desarrollo eficiente y adecuado de su actividad como organización.	El abastecimiento de medicina beneficia a los usuarios que requieren de estos medicamentos para tratar sus enfermedades. Se desarrolla en el área de bodega en donde se encargan de controlar y distribuir para que cumplan su fin deseado.	Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Saby Sánchez Aquino.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

En esta parte del proyecto una vez que se ha identificado y analizado el problema, se define la metodología establecida para el caso en estudio, iniciando con un breve concepto de metodología.

“La Metodología de la Investigación se considera y se define como la disciplina que elabora, sistematiza y evalúa el conjunto del aparato técnico procedimental del que dispone la Ciencia, para la búsqueda de datos y la construcción del conocimiento científico”. Revisada en la página (Rodríguez, www.metodología.org)

La metodología en la investigación es el conjunto de procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas planteados. Estos incluyen el tipo de investigación, técnicas y métodos acorde a la situación o al criterio del investigador.

Tipo y diseño de investigación

Tipos de investigación

El proyecto se desarrollará mediante una investigación de tipo descriptiva por ser el tema de estudio un hecho al que se le hará seguimiento de las actividades para obtener información mediante el cual se establecerá estrategias.

El proceso de compra en una entidad del sector público esta a expensas de directrices y normativas ya establecidas por lo que se deberá cumplir un lineamiento, este tipo de investigación nos permitirá hacer un rastreo, espejar dudas y hallar en que fase o etapa del proceso se están generando los errores.

Tabla 3.

Tipos de Investigación.

Explicativa	Explorativa	Correlacional	Descriptiva
<p>Según Arias es la investigación que busca mediante el análisis de la relación causa-efecto el esclarecimiento de los hechos determinando sus resultados en un nivel de conocimiento profundo.</p>	<p>Según Arias es aquella que se realiza sobre un tema desconocido dando como resultado superficial de conocimientos o una visión aproximada del tema.</p>	<p>Según Tamayo y Tamayo esta investigación se refiere a una relación no causal entre las variables. Para proceder con el estudio se miden las variables y posteriormente se estima la correlación a través de pruebas de hipótesis y la aplicación de técnicas estadísticas.</p>	<p>“La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere” (Arias, 2012)</p>

Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

Diseño de la investigación

Según ciertos autores su diseño se clasifican en:

- Documental
- De campo
- Experimental

Para efecto de nuestro estudio se efectuará la investigación de campo, tomando en consideración los aspectos diversos a investigar.

Investigación documental

Es la investigación mediante la cual se recopila información con el análisis de documentos. Estos pueden ser revistas, registros, libros, etc.

Investigación de campo

Es la investigación que para su desarrollo toma información de los acontecimientos, hechos y personas que se encuentran directamente relacionados con el tema en estudio.

Investigación experimental

Es la investigación mediante la cual se expone a un determinado ser u objeto a una serie de condiciones o situaciones para medir los resultados que se genere de ello

Se determina la investigación de campo debido a que el trabajo de investigación se desarrolla en las instalaciones de la institución en donde existe el problema y consiste en el análisis de las actividades realizadas dentro del proceso de compra que nos llevará mediante la recopilación de información de aquellos que intervienen en el proceso, lograr identificar los problemas que aquejan al abastecimiento oportuno de medicinas. Las herramientas principales por utilizar será la encuesta que se realizará a cierto número de empleados para la obtención de datos.

Población y muestra

Población: Según Tamayo (2012) “Es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio con una muestra determinada”

La investigación del proyecto se desarrollará específicamente en las áreas implicadas en el proceso de compra de medicinas y son: gerencia, compras, administración, bodega, farmacia y financiero con la colaboración de los empleados pertenecientes a las mismas y que desempeñan un rol específico dentro del proceso.

Tabla 4. Universo

Población	Cantidad
Gerente	1
Compras	1
Personal administrativo	3
Personal de bodega	1
Personal de farmacia	1
Personal financiero	1
Total	8

Elaborado por: Saby Sánchez A.

Después de un análisis se determina un número de ocho empleados involucrados en la investigación.

Características de la población

Los empleados que conforman la población realizan funciones netamente administrativas gestionando la documentación pertinente al proceso de compra relacionados a sus actividades, formalizando y regulando el procedimiento adjuntando al expediente los documentos correspondientes a sus actividades, que se requiere para una adquisición conforme.

Muestra: “La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población”. Revisada en www.metodologiaeninvestigacion.blogspot.com

Se obvia la toma de muestra, ya que la población es finita y constituye la parte fundamental del proceso, determinando que número de empleados por área intervendrá en la investigación y con quienes se trabajará en el análisis y la obtención de información, recurriendo directamente a la fuente y de acuerdo con lo requerido dentro de la investigación.

Métodos y técnicas

Métodos teóricos

Método análisis-síntesis: Es el estudio de un tema de investigación que consiste en separar o desagregar las partes que conforman un todo para efectos de estudio y comprensión y viceversa.

Método Inductivo-deductivo: Es el método que nos lleva de acontecimientos o hechos particulares a conclusiones generales o viceversa basados en la lógica del pensamiento.

El tema de investigación fue desarrollado mediante el método inductivo-deductivo.

Técnicas e instrumentos

Tabla 5. Técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Saby Sánchez Aquino.

“La encuesta es una técnica que utiliza estandarizados de investigación mediante las cuales se recogen y analizan una serie de datos de una muestra” revisado en la página (www.slideshare.net/CarolinaMonti)

Esta técnica es una de las más usadas por la forma eficaz y rápida de obtener información y con la alternativa de aplicarla a sectores y grupos grandes. Consiste en realizar un cuestionario a la población del tema en estudio permitiendo la valoración de la misma.

Se considera la encuesta como técnica para desarrollo de la investigación, para la obtención de información dentro del escenario de los hechos. Directamente recae en el accionar en los coordinadores de las áreas a los cuales se entregará un cuestionario con preguntas puntuales del procedimientos y los tiempos que se toman en realizar las actividades, medir situaciones y conocimientos en el momento en que cursa el proceso en los cuales son elementos claves para la viabilidad del mismo, para con ello determinar las causas principales de la notable baja de stock que registra la entidad.

Cuestionario: Grupo de preguntas mediante las cuales se determinará o despejará una interrogante sobre un tema específico de los cuales se obtendrán datos importantes para lograr los objetivos deseados dentro de una investigación.

Este instrumento podrá ser aplicado a grupos o individuos con formulación de preguntas claras y de manera sencilla para mayor comprensión y sin riesgo de dudas, sin tratar de influenciar en las respuestas y enfocarse en un solo tema para concentración del encuestado.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación de técnicas e interpretación

Encuesta dirigida al personal de las áreas administrativas inmersas en el proceso de compra del hospital general Dr. Liborio Panchana Sotomayor.

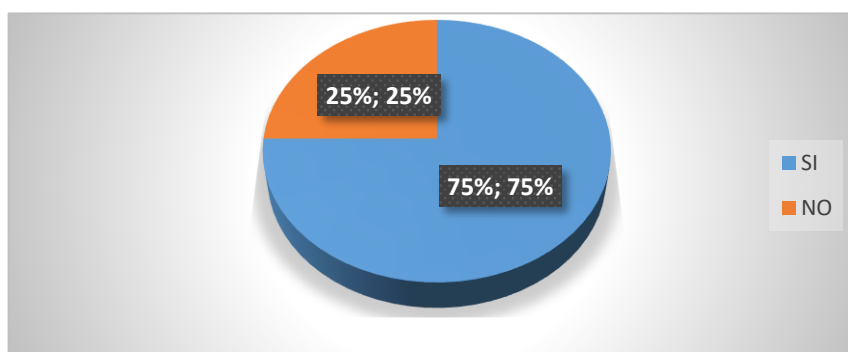
1.- ¿Cree Ud. que existen problemas dentro del proceso de compra de medicinas?

Tabla 6. Proceso de compra

DETALLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

Gráfico 3. Proceso de compra



Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

El personal dentro de la población en estudio, siendo ésta el total de 8, que cree que SI existen inconvenientes dentro del proceso de compra con relación al abastecimiento de medicinas es del 75%, que corresponde a un número de 6 empleados. Mientras que los que creen que NO, es del 25% que corresponde a 2 empleado.

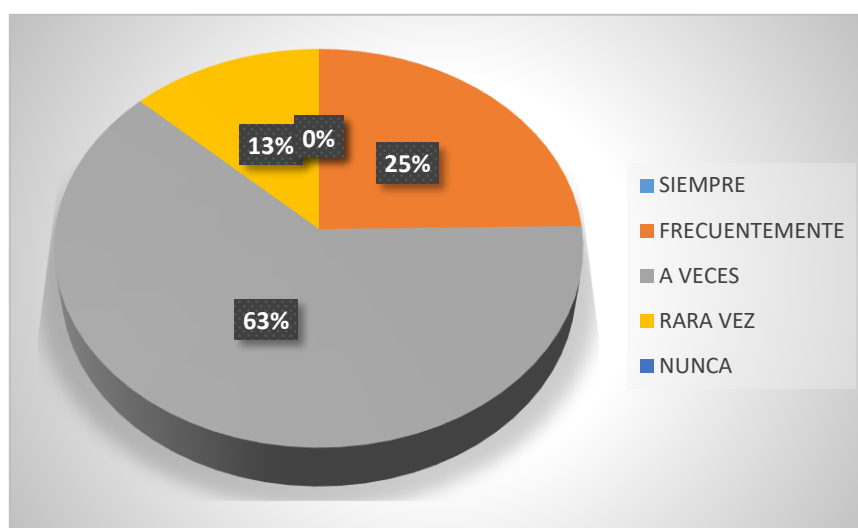
2.- ¿Con qué frecuencia existen problemas en el proceso de compra de medicinas?

Tabla 7. Frecuencia de problemas

DETALLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
FRECUENTEMENTE	2	25%
A VECES	5	63%
RARA VEZ	1	13%
NUNCA	0	0%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

Gráfico 4. Frecuencia de problemas



Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

El personal dentro de la población en estudio, siendo ésta el total de 8, que cree que FRECUENTAMENTE existen problemas en el proceso de compra es del 25%, que corresponde a un número de 2 empleados. Mientras que los que creen que A VECES, es del 63% que corresponde a 5 empleado. Para los que creen que RARA VEZ, es de 13% que corresponde a 1 empleado. Para las alternativas SIEMPRE y NUNCA es un porcentaje de 0%. Denotando que la tendencia se inclina para la opción A VECES.

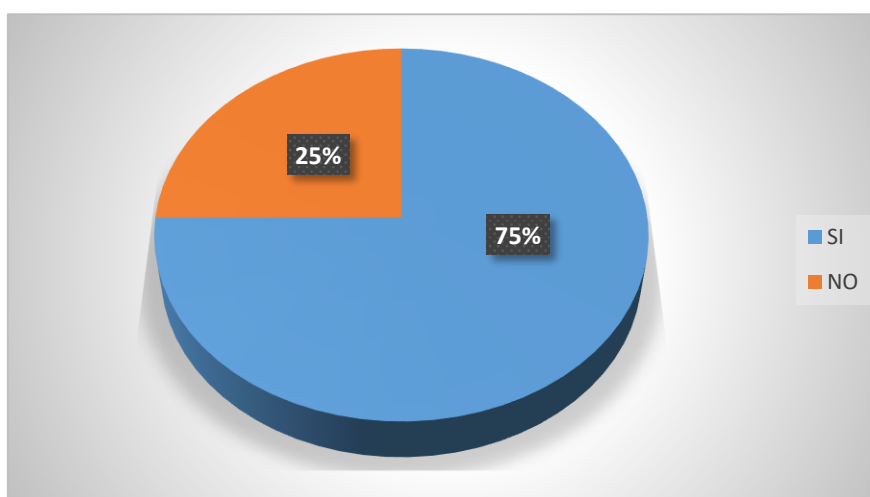
3.- ¿Considera Ud., que el abastecimiento de medicinas se ha visto afectado por las falencias en el proceso de compra?

Tabla 8. Falencias del proceso

DETALLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

Grafico 5. Falencias del proceso



Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

El personal dentro de la población en estudio, siendo ésta el total de 8, que cree que SI se ha visto afectado el abastecimiento de medicina por las falencias del proceso de compra es del 75%, que corresponde a un número de 6 empleados. Mientras que los que creen que NO se ha afectado es del 25%, que corresponde a 2 empleados. Denotando que la tendencia es casi en su totalidad para el SI.

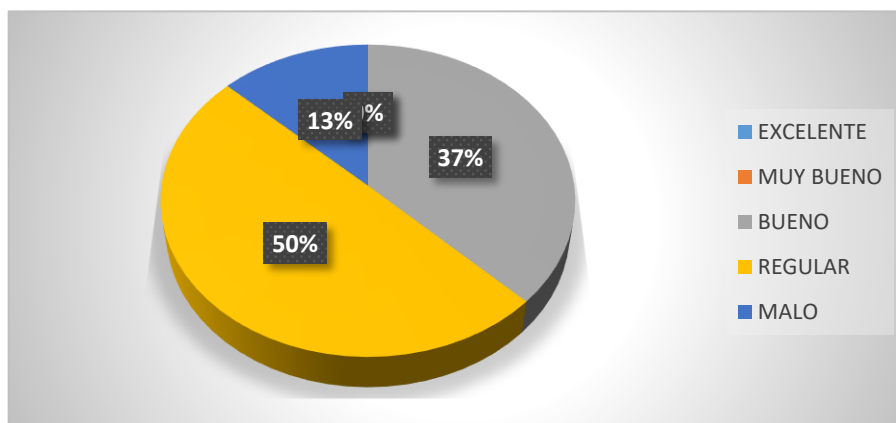
4.- ¿Cómo determina el abastecimiento de medicina durante este año?

Tabla 9. Abastecimiento en el año de medicina

DETALLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0%
MUY BUENO	0	0%
BUENO	3	43%
REGULAR	4	57%
MALO	0	0%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

Grafico 6. Abastecimiento en el año de medicina



Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

El personal dentro de la población en estudio, siendo ésta el total de 8, que cree que ha sido BUENO el abastecimiento de medicinas durante este año es del 37,5%, que corresponde a un número de 3 empleados. Mientras que los que creen que ha sido REGULAR, es del 50% que corresponde a 4 empleado. Para la opción MALO es del 13% que corresponde a 1 empleado. Dejando para las alternativas EXCELENTE y MUY BUENO con el 0%. Denotando que la tendencia se inclina para la opción REGULAR.

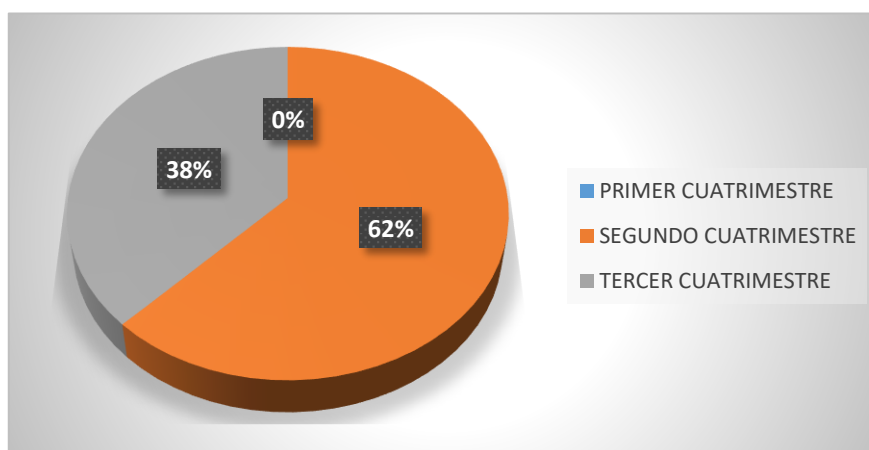
5.- ¿En qué períodos del año se denotó baja de stock de medicina en el HGLPS?

Tabla 10. Períodos de bajo stock medicina

DETALLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
PRIMER CUATRIMESTRE	0	0%
SEGUNDO CUATRIMESTRE	5	71%
TERCER CUATRIMESTRE	2	29%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

Grafico 7. . Períodos de bajo stock medicina



Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

El personal dentro de la población en estudio, siendo ésta el total de 8, que cree que en el SEGUNDO CUATRIMESTRE se denotó baja de stock de medicina en la entidad durante este año es del 62,5%, que corresponde a un número de 5 empleados. Mientras que los que creen que ha sido TERCER CUATRIMESTRE, es del 237,5% que corresponde a 3 empleados. Dejando para en la alternativa PRIMER CUATRIMESTRE con el 0%. Denotando que la tendencia se inclina para la opción SEGUNDO CUATRIMESTRE.

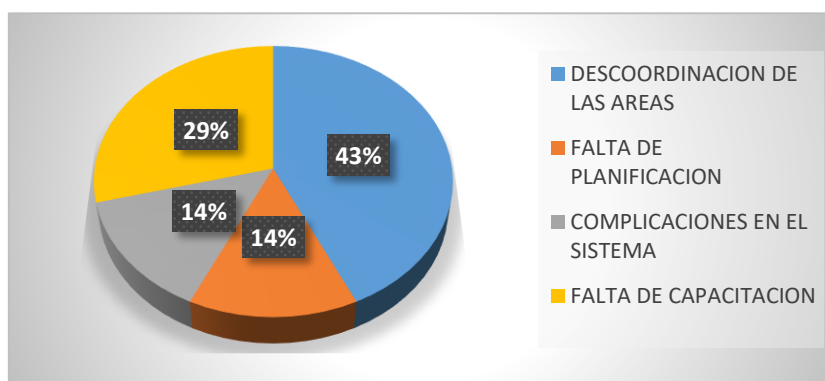
6.- El desabastecimiento de medicina que se detectó dentro de este período, lo adjudica a:

Tabla 11. Causas de desabastecimiento

DETALLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
DESCOORDINACION DE LAS AREAS	3	43%
FALTA DE PLANIFICACION	1	14%
COMPLICACIONES EN EL SISTEMA	1	14%
FALTA DE CAPACITACION	2	29%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

Gráfico 8. Causas de desabastecimiento



Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

El personal dentro de la población en estudio, siendo ésta el total de 8, que cree que el desabastecimiento de medicina que se detectó en este período se adjudica a la DESCOORDINACION DE LAS ÁREAS es del 50%, que corresponde a un número de 4 empleados. Mientras que los que creen que ha sido por FALTA DE PLANIFICACION, es del 14% que corresponde a 1 empleado. Para los que piensan que se adjudica a COMPLICACIONES EN EL SISTEMA, es del 13% que corresponde a 1 empleado. Para los que opinan que se le adjudica a la FALTA DE CAPACITACIÓN, es del 25% que corresponde a 2 empleados. Denotando que la tendencia se inclina para la opción DESCOORDINACIÓN DE LAS ÁREAS.

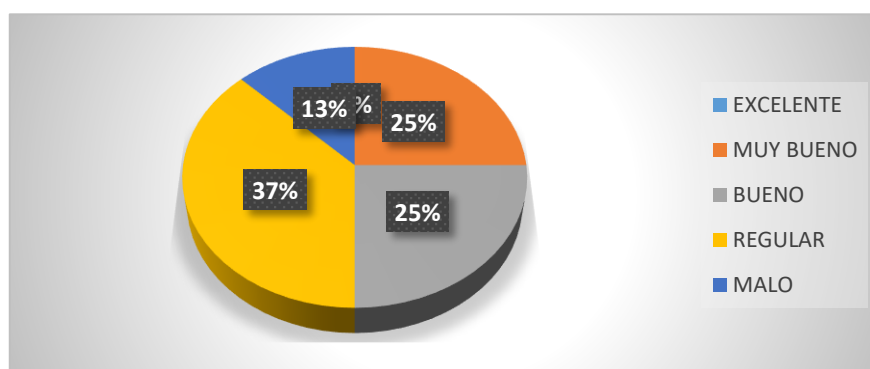
7.- ¿Cómo clasifica Ud. los conocimientos que posee sobre los procedimientos administrativos que deben realizarse dentro del proceso de compras?

Tabla 12. Conocimientos administrativos del personal

DETALLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0%
MUY BUENO	2	28,5%
BUENO	2	28,5%
REGULAR	2	28,5%
MALO	1	14%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

Gráfico 9. Conocimientos administrativos del personal



Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

El personal dentro de la población en estudio, siendo ésta el total de 8, que clasifica que sus conocimientos que posee sobre los procedimientos administrativos que deben realizarse en el proceso de compra es MUY BUENO es del 25%, que corresponde a un número de 2 empleados. Mientras que los que creen que es BUENO, es del 25% que corresponde a 2 empleados. Para los que creen que REGULAR, es de 37,5% que corresponde a 3 empleados. Los que opinan que es MALO es del 13% que corresponde a 1 empleado. Para la alternativa EXCELENTE es un porcentaje de 0%. Denotando que existe inclinación en la alternativa REGULAR mencionadas anteriormente.

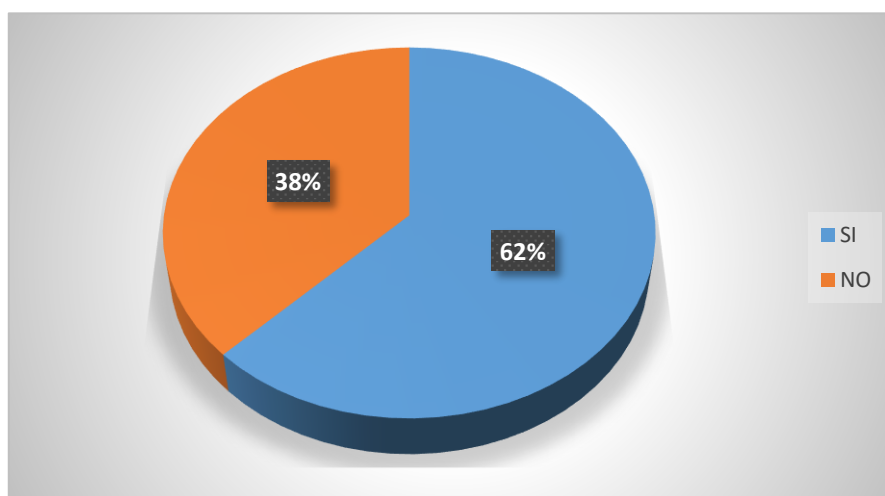
8.- ¿Considera Ud. que la constante actualización de la normativa que regula este proceso dentro de las compras públicas ha generado retraso en la viabilidad de la compra?

Tabla 13. Actualización de normativa

DETALLE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	5	62,5%
NO	3	37,5%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

Gráfico 10. Actualización de normativa



Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

El personal dentro de la población en estudio, siendo ésta el total de 8, que considera que la constante actualización de la normativa que regula el proceso ha generado retraso en la viabilidad de la compra. Con alternativa SI es del 62,5%, que corresponde a un número de 5 empleados. Mientras que los que creen que NO, es del 37,5% que corresponde a 3 empleados. Denotamos que la tendencia es para el SI.

De la interpretación y análisis de las encuestas se dieron los siguientes resultados:

Pregunta 1. ¿Cree Ud. que existen inconvenientes dentro del proceso de compra de medicinas?

La respuesta que determina porcentaje más alto es por el SI fue del 75%.

Pregunta 2. ¿Con qué frecuencia existen problemas en el proceso de compra de medicinas?

La respuesta que determina porcentaje más alto es por el A VECES fue del 63%.

Pregunta 3. ¿Considera Ud., que el abastecimiento de medicinas se ha visto afectado por las falencias en el proceso de compra?

La respuesta que determina porcentaje más alto es por el SI fue del 75%.

Pregunta 4. ¿Cómo determina el abastecimiento de medicina durante este año?

La respuesta que determina porcentaje más alto es por el REGULAR fue del 57%.

Pregunta 5. ¿En qué períodos del año se denotó baja de stock de medicina en el HGLPS?

La respuesta que determina porcentaje más alto es por el SEGUNDO CUATRIMESTRE fue del 71%.

Pregunta 6. El desabastecimiento de medicina que se detectó dentro de este período, lo adjudica a:

La respuesta que determina porcentaje más alto es por la DESCOORDINACION DE LA AREAS fue del 43%, con otro porcentaje de peso para FALTA DE CAPACITACION fue del 29%.

Pregunta 7. ¿Cómo clasifica Ud. los conocimientos que posee sobre los procedimientos administrativos que deben realizarse dentro del proceso de compras?

La respuesta que determina porcentaje más alto es por el MUY BUENO, BUENO y REGULAR con una igualdad del 28,5%.

Pregunta 8. ¿Considera Ud. que la constate actualización de la normativa que regula este proceso dentro de las compras públicas ha generado retraso en la viabilidad de la compra?

La respuestas que determina porcentaje más alto es por el SI fue de 62,5%.

Concluyendo de esta investigación realizada a través de encuestas con opiniones directas realizadas a los empleados que cumplen roles importantes en los procedimientos de adquisiciones, determinando que existen reales problemas en el proceso de compra de medicina que se ejecuta en el nosocomio, que se denotaron con mayor intensidad en el segundo cuatrimestre del año en curso y que son adjudicadas a diferentes aspectos entre los que más resaltan: la descoordinación de las áreas intervinientes y la falta de capacitación que existe en el personal ante la constante actualización de sistemas y normativa.

Ubicación sectorial

País: Ecuador

Provincia: Santa Elena

Cantón: Santa Elena

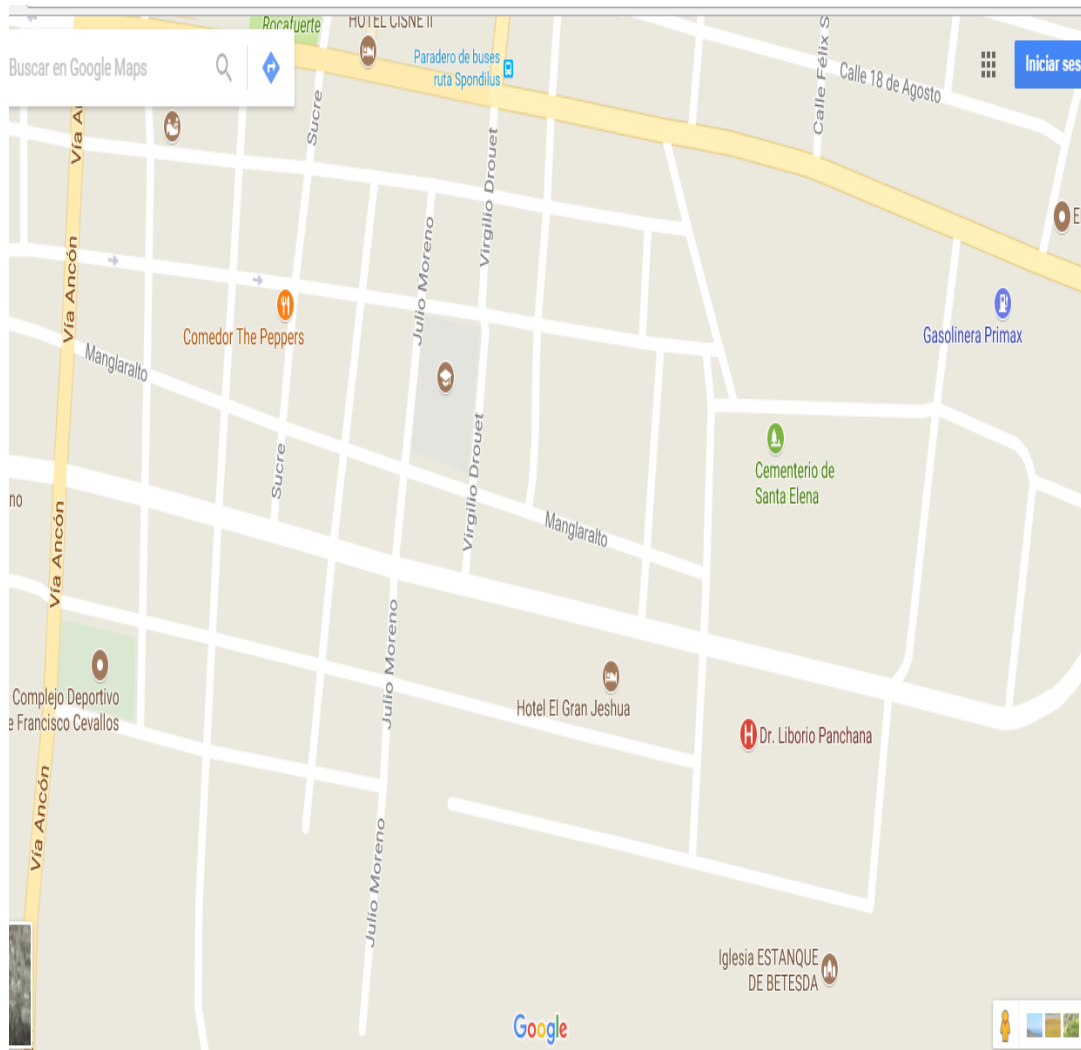
Parroquia: Santa Elena

Dirección: Av. Márquez de la plata calle principal, Atrás del Cementerio General de Santa Elena

Croquis

Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor

Gráfico 11 Ubicación sectorial



Fuente: Google maps

Propuesta de mejora

Objetivo: Proponer un plan de mejoras al proceso de compras del Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor para el abastecimiento de medicinas en el Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor.

Tabla 14.

Propuesta de Plan de Mejora

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?
<p>Desarrollar un plan de mejora que contribuya en la solución de problemas en el proceso de compra para el abastecimiento de medicinas del Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor.</p>	<p>Se propone implementar el plan de mejora por la notable descoordinación que existe entre las áreas involucradas y la falta de capacitación del personal que interviene en el proceso de compra y que influye directamente en el abastecimiento de medicinas de la entidad de salud, en busca de que exista un control del proceso y se realicen ajustes sobre el tema con la responsabilidad de cada uno de los involucrados.</p>	<p>Mediante levantamiento de información con encuestas, se determinaron las falencias del proceso con el análisis de los resultados obtenidos. Por lo que se propone implementar:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Registro digital de gestión de medicamentos en donde se ingresará y actualizará información según el estado del proceso por un responsable de cada área y ejercer un control sobre el mismo. - Capacitaciones periódicas efectuadas cada cuatrimestre al personal vinculado al proceso. 	<p>Se aplicará previa aprobación de la presente propuesta a partir del mes de enero del 2018</p>	<p>Responsables de las diferentes áreas que se encuentra involucradas dentro del proceso de compra de medicina.</p>	<p>Se aplicará previa aprobación en el Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor, entidad en donde se realizó el estudio para el tema propuesto</p>

Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

El Plan de mejora consiste en dos acciones importantes que resaltaron de los resultados del análisis de las encuestas realizadas al personal que se desempeña en las áreas administrativas y que cumplen un papel relevante dentro del proceso.

Creación de un registro digital de Control de Gestión de medicamentos, el mismo que se irá alimentando con la información de las áreas involucradas de acuerdo a los datos que cada una de ellas aporte y agregue al proceso de compra de medicina, conforme indiquen los avances se adjuntará detalle de la documentación relevante que ingresa al expediente y quedará como constancia en el registro. Este registro nos permitirá visualizar el estado en que se encuentra el proceso, los cambios, y actualizaciones realizadas. A esta herramienta tendrá acceso el personal pertinente quienes asumirán el compromiso de ingresar la información requerida para llegar a la finalización del proceso con la ventaja de tener un control y seguimiento para tomar medidas sobre los inconvenientes que se den en alguna parte del proceso.

Realizar capacitaciones al personal inmerso dentro del proceso de compra de medicina, cada cuatrimestre para un desarrollo integral del personal y de la institución para con ello incrementar la productividad, fortalecer conocimientos técnicos y perfeccionar las capacidades del puesto de trabajo. Establecer los temas que se consideren de relevancia dentro de la necesidad presente y considerar las que se puedan presentar a futuro que aportarán al desenvolvimiento del empleado y contribuirán con las metas planteadas.

Actividades adicionales a realizar:

- Determinar y establecer las funciones para cada una de las personas que integran las diferentes áreas implicadas en el proceso de compra según los estatutos de funciones de la institución.
- Involucrar en el control y seguimiento del proceso a la comisión, administradores de contrato o resolver designar a alguna persona

competente dentro del área como veedora para constatación de los progresos y avances que se hayan obtenido.

- Involucrar al área de planificación como punto de partida de las adquisiciones, para efectivizar la ejecución del plan anual de compras acorde a una planificación previamente realizada en base a indicadores reales tomadas de las áreas pertinentes.

Nombre de la empresa: Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor.

RUC: 2460001580001

Misión:

Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a la políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social.

Visión

Ser reconocidos por la ciudadanía como hospitales accesibles, que prestan una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de la forma eficiente y transparente.

La casa de salud fue construida por el Cuerpo de Ingenieros del Ejército, desde el año 2005. Su edificación fue realizada en dos etapas para lo que se consideró el siguiente presupuesto:

La primera \$3000.000.00 y la segunda de \$4.000.000.00.

Total de inversión \$7.000.000.00

Gráfico 12.

Imagen institucional

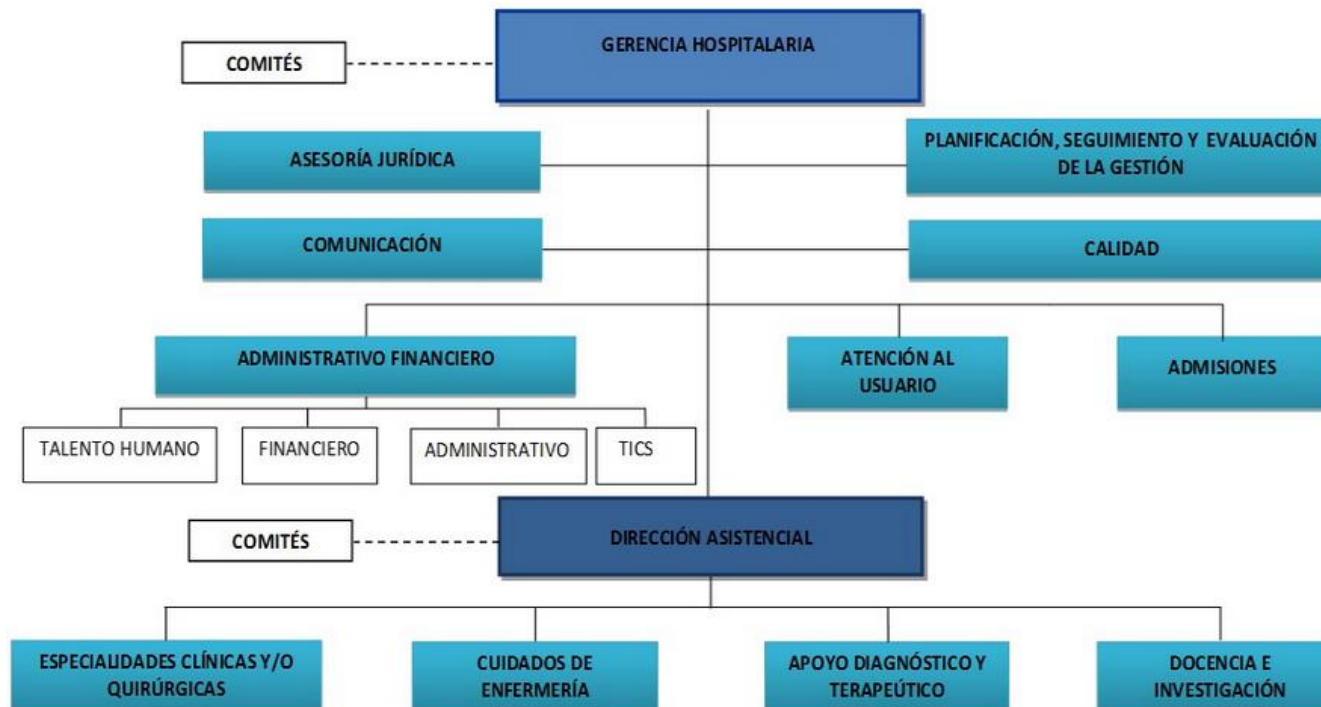


Fuente: Página web institucional

Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

Estructura de la empresa

Gráfico 13. Estructura del Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor



Fuente: Página web institucional

Elaborado: Saby Sánchez Aquino

Infraestructura de la empresa

El Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor tiene una extensión de 15.600 km² de terreno en construcción y con una inversión de \$7000000, su edificio cuenta con dos pisos, en la planta baja se encuentran las áreas médicas distribuidas de la siguiente manera:

- Hospitalización de cirugía
- Hospitalización de Medicina Interna
- Hospitalización Materno Infantil
- Unidad de Cuidados Intensivos
- Quirófanos de Cirugía General (dos)
- Quirófano de Ginecología
- Quirófano de Traumatología
- Salas de parto
- Sala de Post parto
- Sala de Rayos X
- Laboratorio Clínico
- Laboratorio de Bacteriología
- Residencia de Médicos
- Emergencia
- Farmacia

Adicionalmente cuenta con la distribución de las áreas administrativas que en su mayoría se encuentran ubicadas en la planta alta del edificio:

- Gerencia
- Dirección Médica
- Departamento de Calidad
- Áreas de Administrativas-Financieras
- Área de Comunicación Social
- Área de Gestión de Enfermería
- Área de Bodega
- Área de Mantenimiento
- Área de Talento Humano
- Trabajo Social
- Área de Nutrición
- Comedor

Productos o servicios:

La cartera de servicios que brinda el nosocomio es amplia en atención médica y especialidades como:

Gráfico14. Servicios y Especialidades



Fuente: Página web institucional

Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

Presupuesto

Tabla 15. Presupuesto

Financiamiento del Proyecto	
Ingresos	Detalle
Actividad de autogestión	\$2.000,00
Total	\$2.000,00

Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

Tabla 16. Egreso del proyecto

Egresos del Proyecto	
Egresos	Detalle
Material tecnológico	659
Costo de seminario	600
Servicio de internet	60
Gastos de transporte	200
Gastos de alimentación	90
Subtotal	1609
imprevistos	160,9
Total	1769,9

Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

Evaluación de Impacto

La evaluación de impacto del presente proyecto se medirá en razón de dos aspectos:

- Sostenibilidad
- Ambiental

Sostenibilidad

El Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor por ser un hospital de segundo nivel requiere mantener la calidad de los servicios que ofrece y que pone a disposición a la comunidad a la que pertenece, para el buen funcionamiento y logro de objetivos como entidad.

Con la Acreditación Canadá el hospital se sometió a un proceso en donde se vio involucrado todo el personal desde directivos hasta el personal de primera línea y operativos para adoptar un cambio en la cultura hospitalaria comprometiéndose a brindar un servicio con seguridad del paciente y calidad de atención.

Razón por la cual la institución realiza perfeccionamiento a todos sus procesos los cuales deberán mantener altos estándares con una mejora continua, dinámica y progresiva con lo que da cabida a los proyectos que contribuyan a esta tarea.

La contribución que logre con la implementación será considerable para los planes y fines que requiere, el presupuesto que se le asigne a este proyecto será anual y no incurrirá en altos costos por lo que podrá mantenerse vigente.

Los pobladores de la provincia no tienen participación directa en el proyecto pero al ser los mayores beneficiados formarán parte del producto final y apoyaran la gestión.

Ambiental

El Hospital como entidad de salud es responsable del impacto ambiental que se origine de su actividad, para realizar su gestión administrativa genera documentos que requieren de la utilización de una alta cantidad de papel, que causa la tala de árboles indiscriminada ocasionando un impacto ambiental negativo si no se los trata de forma adecuada. Para lo que ya el Ministerio de Salud Pública trabaja, con la campaña cero papeles.

El análisis del ciclo de vida concluye que el mayor impacto ambiental se da en la etapa de utilización de los productos finales que entregan las empresas es decir productos de consumo, al ser nosotros una empresa de servicios el porcentaje no es considerablemente alto.

Uno de los propósitos del proyecto de mejora de las adquisiciones como tal es reducir la utilización de papel, por lo mismo que se propone implementar un registro digital en línea el cual no requerirá de registros físicos. Y que evitaría imprimir documentos innecesarios para la conservación de los recursos naturales.

Cronograma

Tabla 17. Cronograma

No.	TIEMPO ACTIVIDAD	2017															
		Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
		1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S
1	Planteamiento del problema y determinación de tema y objetivos			x													
2	Fundamentación teórica del proyecto				x												
3	Determinación de tipos y diseño de investigación					x											
4	Determinación de la población y muestra acorde a las directrices dadas						x										
5	Determinación de técnicas e instrumentos a utilizar en el proyecto							x									
6	Desarrollo de cuestionario para encuestas								x								
7	Aplicación de encuestas al personal involucrado en el proceso.									x							
8	Análisis e interpretación de resultados de encuestas realizadas.										x	x					
9	Desarrollo del plan de mejora con actividades a realizarse.												x	x			
10	Desarrollo de conclusiones y recomendaciones.													x			
11	Entrega de proyecto para aprobación de tutor														x		

Elaborado por: Saby Sánchez Aquino

Conclusiones

1. La revisión y análisis de la Codificación de la Ley Orgánica de Compras Públicas y los Manuales de buenas prácticas de compras, permitió establecer el procedimiento adecuado de la adquisición que sirvió de guía para el desarrollo del presente proyecto. Fundamentando teórica y legalmente el desarrollo de la investigación y la correcta aplicación de la normativa que regula las compras de medicinas y que permita compra inmediata.
2. Se determina el problema de la descoordinación de las áreas inmersas en el proceso por lo que se propone el control de registro de gestión de medicamentos en un archivo centralizado en línea que sea actualizado por un responsable designado por cada una de las áreas participantes. Y surja la viabilidad entre las áreas permitiendo finalizar en los plazos determinados los procesos de compra y disminuyan los problemas de abastecimiento de medicinas en la institución.
3. Se identifica como otro problema relevante la constante actualización de la normativa que regula el proceso de compras ocasiona retraso, al implementar los cambios en el procedimiento tanto en la ejecución de la compra como en el desarrollo de las etapas del proceso. De igual manera este problema se refleja en el sistema oficial de compras públicas y sus herramientas. Como alternativa de solución, se plantea realizar capacitaciones cuatrimestrales durante el año para los encargados de las áreas.
4. Se elaboró un plan de mejoras que permitirá relacionar los problemas identificados con las actividades idóneas propuestas para la solución, lo que permitiría una vez implementado contribuir en la mejora del proceso de compra de medicamentos. Lo que ayudará a mejorar los problemas de abastecimiento de medicinas que padece el nosocomio, y poder ofrecer un servicio digno para beneficio de la población

Recomendaciones

1. Socializar los documentos tomados como base para los lineamientos del proceso de compra en reuniones mensuales con los empleados y que sirvan como apoyo a las actividades pertinentes a cada uno y se dé cumplimiento acorde a lo ya establecido. En donde se permitirá la participación de cada uno y que puedan exponer los inconvenientes encontrados en el desarrollo de sus actividades, impartir e intercambiar puntos de vista sobre el tema y seguir una sola directriz.
2. Realizar a futuro un sistema informático que permita administrar toda la información concerniente al proceso interno de las diferentes áreas inmersas en la compra de medicamentos. Con ello adicionalmente se podrán revisar los tiempos de ingresos de datos, la viabilidad o retraso sobre el proceso y al funcionario que recaiga dicha responsabilidad.
3. Se incluya en el Plan Anual de Contratación Pública (PAC) presupuesto para capacitación al personal inmerso en el tema, como una actividad prioritaria, para lo que se deberá realizar a inicios del año un cronograma de capacitaciones con los temas a desarrollarse y fechas establecidas, al cual deberá darse cumplimiento como parte indispensable dentro de las actividades programadas.
4. Desarrollar un cronograma de verificación del plan de mejoras, en donde se detalle las acciones tomadas, con cumplimiento de plazos establecidos y los funcionarios a quienes se les asigne la actividad, que permita dar seguimiento periódico a la ejecución del mismo. El cual se socializará en reuniones con directivos y responsables de áreas para análisis y mostrar avances obtenidos.

Bibliografía

- Alles, M. (2015). *Diccionario de preguntas . La trilogía tomo 3*. Argentina, Buenos Aires: Granica.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de la Investigación*. Caracas-Venezuela: Editorial Episteme C. A.
- Bermúdez, M. P. (2014). *Mejoramiento de los procesos del área de compra a través del estudio del trabajo en la Empresa Laboratorios Seres Ltda*. Santiago de Cali.
- Carrasco, J. B. (2013). *Gestión de procesos, 5ta. edición*. Santiago de Chile: Editorial Evolución S. A.
- Cedeño, D. A. (2016). *Gestión del departamento de adquisiciones de las unidades hospitalarias privadas*. Guayaquil-Ecuador.
- Dávila, A. P. (2015). *Teoría General de la Contratación Pública*. Quito-Ecuador: Cevallos Editora Jurídica .
- Escobar, F. E. (2016). *Diseño de un plan de mejora continua que permita reducir los tiempos en la adquisición de bienes y servicios en los Hospitales Públicos de ytercer nivel*. Guayaquil-Ecuador.
- <http://www.who.int/about/es/>. (s.f.). Recuperado el 05 de octubre de 2017
- INEC. (2010). http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manualateral/Resultados-provinciales/santa_elena.pdf. Recuperado el 27 de Septiembre de 2017

Investigación, E. P. (s.f.). *El Proyecto de Investigación*.

LOSNCOP. (s.f.). *De los procedimientos, normas comunes a todos los procedimientos de contratación pública*. Manabí-Ecuador.

OMS. (1 de octubre de 2017). <http://www.who.int/about/es/>. Obtenido de <http://www.who.int/about/es/>

OPS. http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=91&Itemid=220&lang=es. Obtenido de http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=91&Itemid=220&lang=es

R. Hernández Sampieri, C. F.-C. (2006). *Metología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

SERCOP. <http://portal.compraspublicas.gob.ec/compraspublicas/node/3703>. Obtenido de <http://portal.compraspublicas.gob.ec/compraspublicas/node/3703>

SERCOP. <http://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/valores/>. Obtenido de <http://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/valores/>

SERCOP, S. G. (2015). *Manual de Buenas Prácticas en la Contratación Pública para el Desarrollo del Ecuador*. Ecuador.

SERCOP. (s.f.). *Codificación de resoluciones*. Obtenido de <http://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/anexos/>

www.salud.gob.ec/valores-mision-vision/. (06 de octubre de 2017). Obtenido de (Escobar, 2016) (R. Hernández Sampieri, 2006) (Bermúdez, 2014) (Cedeño, 2016) www.salud.gob.ec/valores-mision-vision/

Anexos

Anexo 1. Carta de Autorización



Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"



OFICIO No.0209A-MSP-HGLPS-2017

Santa Elena, 17 de agosto del 2017

Señorita
Saby Vanessa Sánchez Aquino
Presente.-

Reciba cordiales saludos del Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor".

En contestación al documento S/N presentado por usted el día 15 de agosto del presente año, indicando ser egresada del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano, de la carrera de Administración de Empresas, donde solicita se le brinde facilidades para obtener información que aporte al trabajo de investigación denominado "Propuesta de mejora al proceso de compra para el abastecimiento de medicina del Hospital Dr. Liborio panchana Sotomayor de la provincia de Santa Elena", mediante el presente doy a conocer que su solicitud ha sido AUTORIZADA, por tal razón puede acercarse a las áreas pertinentes comprometiéndose a brindar total apertura y el apoyo necesario para la ejecución del mismo.

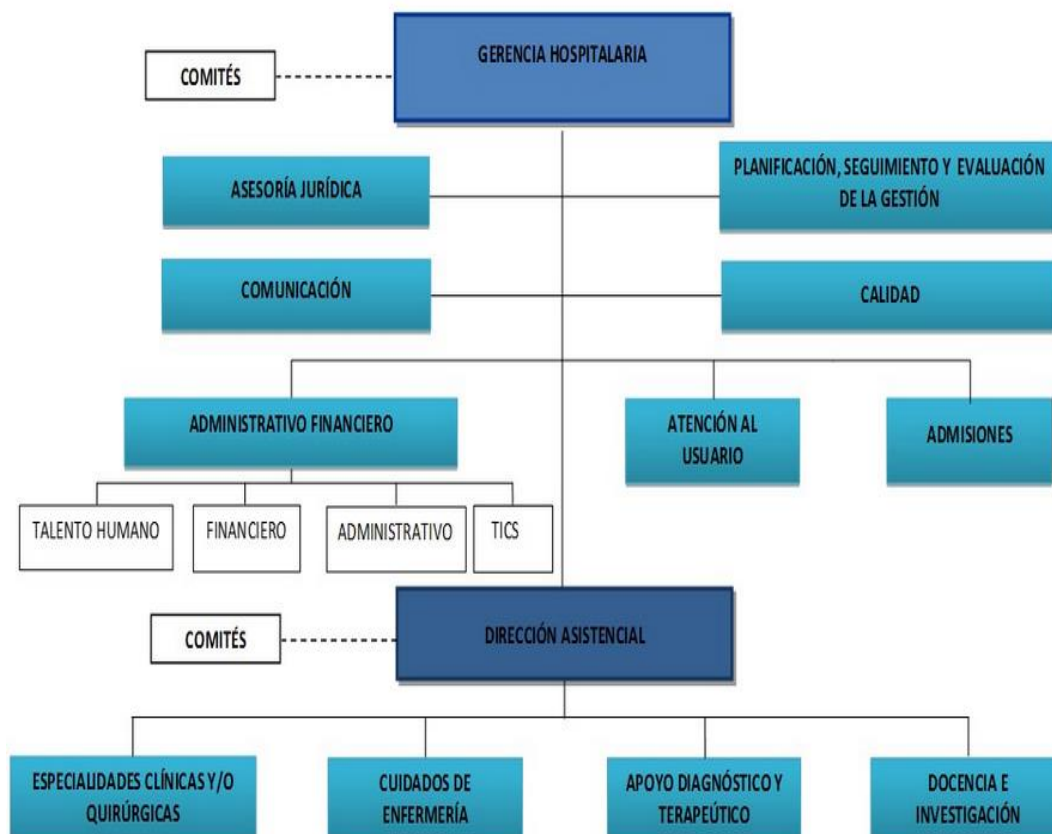
Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Econ. Fadul Jurado Bambino
GERENTE HOSPITALARIO DEL HGLPS

C.c. Archivo.-

Anexo 2. Organigrama de la institución



Anexo 3. Logotipo de la institución



Hospital General

Dr. Liborio Panchana Sotomayor

Anexo 4. Fotos de encuestas



Foto 1: Responsable de Compras



Foto 2: Responsable de Bodega



Foto 3: Responsable de Farmacia

Anexo 5. Formato de Encuesta

Encuesta dirigida al personal de las áreas administrativas para el desarrollo de trabajo de investigación en el proceso de compra de medicinas con la finalidad de plantear una propuesta de mejora en el Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor. Marcar con una x la respuesta.

1.- ¿Cree Ud. que existen problemas dentro del proceso de compra en relación con el abastecimiento de medicina?

SI _____ NO _____

2.- ¿Con qué frecuencia existen problemas en el proceso de compra?

Siempre _____

Frecuentemente _____

A veces _____

Rara vez _____

Nunca _____

3.- ¿Considera Ud., que el abastecimiento de medicinas se ha visto afectado por las falencias en el proceso de compra?

SI _____ NO _____

4.- ¿Cómo determina el abastecimiento de medicina durante este año?

Excelente _____

Muy Bueno _____

Bueno _____

Regular _____

Malo _____

5.- ¿En qué períodos del año se denotó baja de stock de medicina en el HGLPS?

Primer cuatrimestre _____
Segundo cuatrimestre _____
Tercer Cuatrimestre _____

6.- El desabastecimiento de medicina que se detectó dentro de este período, lo adjudica a:

Descoordinación de las áreas _____
Falta de planificación _____
Complicaciones en el Sistema _____
Falta de capacitación _____

7.- ¿Cómo clasifica Ud. los conocimientos que posee sobre los procedimientos administrativos que deben realizarse dentro del proceso de compras?

Excelente _____
Muy Bueno _____
Bueno _____
Regular _____
Malo _____

8.- ¿Considera Ud. que la constatación de actualización de la normativa que regula este proceso dentro de las compras públicas ha generado retraso en la viabilidad de la compra?

SI _____ NO _____

Se agradece al personal de la institución por su tiempo brindado y la información entregada que será utilizada para beneficio de la entidad y de sus usuarios.

Anexo 6. Formato de Registro

MEMORANDO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE REQUERIMIENTO	FECHA DE ENTREGA PARA LA COMPRA	CODIGO DE PROCESO	MEDICAMENTO	CANTIDAD	PROVEEDOR	FECHA DE ACEPTACION O ADJUDICACION	No. ORDEN DE COMPRA/CONTRATO	PLAZO DE ENTREGA	FECHA DE INGRESO A BODEGA	FECHA DE RECEPCION TECNICA	FECHA DE ENTREGA ADMINISTRADOR DE CONTRATO	DIAS DE MORA EN PLAZO DE ENTREGA	COBRO DE MULTA		FECHA DE ENTREGA PARA PAGOS	OBSERVACIONES
														S	N		



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora al proceso de compra para el abastecimiento de medicina del Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor de la provincia de Santa Elena”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo influyen las falencias del Proceso de compra en el abastecimiento de medicinas del Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor de la provincia de Santa Elena en el año 2017?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:


Sánchez Aquino Saby Vanessa

Tutor:


Ph.D. Simón Alberto Illescas Prieto



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Saby Vanessa Sánchez Aquino en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación PROPUESTA DE MEJORA AL PROCESO DE COMPRA PARA EL ABASTECIMIENTO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DR. LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, de la modalidad de SEMIPRESENCIAL, realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la *Ley Orgánica de Educación Superior*.



Saby Vanessa Sánchez Aquino

No. de cédula: 091802893-7

Firma



Factura: 001-001-000022307

20172403001D01174

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20172403001D01174

Yo, mi, NOTARIO(A) KARLA PAOLA SAN ANDRES FUENTES de la NOTARÍA PRIMERA , comparece(n) SABY VANESSA SANCHEZ AQUINO portador(a) de CÉDULA 0918028937 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en SANTA ELENA, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de REPRESENTANTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, el cual cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. LA LIBERTAD, a 22 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (16:17).

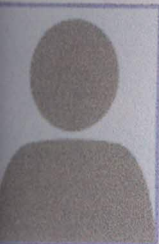
Saby Sanchez A.
VANESSA SANCHEZ AQUINO
CÉDULA: 0918028937

Karla Paola San Andrés Fuentes

NOTARIO(A) KARLA PAOLA SAN ANDRES FUENTES
NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN LA LIBERTAD



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0918028937

Nombres del ciudadano: SANCHEZ AQUINO SABY VANNESSA

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/SANTA ELENA/SANTA ELENA/SANTA ELENA

Fecha de nacimiento: 29 DE DICIEMBRE DE 1977

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SECUNDARIA

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: MARIO SANCHEZ GONZALEZ

Nombres de la madre: FANNY AQUINO RODRIGUEZ

Fecha de expedición: 5 DE DICIEMBRE DE 2008

Información certificada a la fecha: 22 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: JOSE JAVIER VILLAMAR CHAVEZ - SANTA ELENA-LA LIBERTAD-NT 1 - SANTA ELENA - SANTA ELENA



ificado: 171-071-84925



REPUBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACION Y CENSALACION

CIUDADANIA No. 091802893-7

Z AQUIINO BABY VANESSA

ELEN/SANTA ELENA/SANTA ELENA

DIEMBRE 1977

01- 0042 00021 F

ELENA/ SANTA ELENA

ELENA 1978



Baby Sanchez

EQUATORIANA***** V4344V4444

SOLTERO

SECUNDARIA ESTUDIANTE

MARIO SANCHEZ BONZALEZ

FANNY AQUIINO RODRIGUEZ

QUAWADUIL 03/12/2008

05/12/2020

REN 0587206




CERTIFICADO DE VOTACION

SECCIONES SANCHEZ BONZALEZ 2 DE SANCHEZ BONZALEZ

00466 0005 1451 09980229977

JURISDICCION NUMERO CEBALSA

SANCHEZ BONZALEZ FANNY VANESSA

APARECIDOS NOMBRES

SANTA ELENA CANTON CANTON CANTON

PROVINCIA CANTON CANTON

CIRCUSCRIPCION ZONA 1




Doyle; Que esta Copia es Igual a su Original, La Libertad, 22 NOV 2017

Karla Fuentes
 Ab. Karla San Andrés Fuentes
 Notaria Primera del Cantón La Libertad



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el *REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.*

Nemí delgado Quera

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



[Firma]

Firma