



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPIRITU SANTO

FACULTAD DE POSTGRADO

MAESTRIA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS

**ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE
ATENCIÓN DE LA FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL
DR. ROBERTO GILBERT ELIZALDE**

**TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PREVIO A OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE MAGISTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS
DE SERVICIOS**

MAESTRAENTE

JOHANNA HARO SALAZAR

TUTOR

ING. CATALINA CARDONA, M.S.C

SAMBORONDÓN, OCTUBRE 2014

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	I
ÍNDICE DE FIGURAS.....	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE ANEXOS.....	VII
DEDICATORIA	VIII
AGRADECIMIENTO	IX
CERTIFICACION INICIAL DE APROBACION DEL TUTOR	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCION.....	XIII
CAPITULO I.....	16
1 PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION/EL PROBLEMA	16
1.1 Antecedentes.....	16
1.2 Descripción del Problema.....	17
1.3 Alcance de la investigación y delimitación del objeto de la investigación.....	28
1.4 Justificación.....	28
1.5 Preguntas de investigación.....	29
1.6 Objetivos de la investigación	29

CAPITULO II.....	31
2 MARCO REFERENCIAL.....	31
2.1 Marco Conceptual	31
2.2 Marco Administrativo del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde	35
2.2.1 Misión	35
2.2.2 Visión.....	35
2.2.3 Valores.....	35
2.3 Estructura organizacional	36
2.3.1 Descripción del cargo de Jefe de farmacia.....	36
2.3.2 Descripción del cargo de Supervisora de la farmacia.....	36
2.3.3 Descripción del cargo de Asistente de la farmacia	37
2.3.4 Descripción del cargo de Cajeros de la farmacia	37
2.3.5 Descripción de cargo de Auxiliar de Servicio de la farmacia	38
2.4 Marco Referencial	38
2.4.1 Sistema de Hipótesis y operacionalización de las variables	38
2.4.2 Matriz de operacionalización de variables.....	38
2.5 Fundamentación legal	42
CAPITULO III.....	44
3 METODOLOGIA	44
3.1 Marco Metodológico	44
3.2 Novedad y viabilidad de la investigación	44

3.3	Elección del diseño de la investigación	45
3.3.1	Selección y determinación de población y muestra	45
3.4	Instrumentos de recolección de datos	46
3.5	Técnicas de investigación y pasos a utilizar	48
CAPITULO IV		49
4	ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACION.....	49
4.1	Resultados obtenidos de la encuesta de clientes externos	49
4.2	Resultados obtenidos de la encuesta de los cajeros de la farmacia (clientes internos)	51
4.3	Resultados obtenidos del cuestionario de encuesta de clientes internos	53
4.4	Resultados obtenidos de la entrevista a Jefes de diferentes áreas del hospital	54
CAPITULO V		55
5	LA PROPUESTA.....	55
5.1	Causa – Efecto de la farmacia de consulta externa	55
5.2	Propuesta para mejoramiento del servicio de atención de la farmacia.....	58
5.3	Costos de implementación de la propuesta.....	61
CAPITULO VI		63
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63

6.1 Conclusiones	63
6.2 Recomendaciones	64
BIBLIOGRAFIA.....	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Calculo de tiempo de espera diario de los pacientes por la atención brindada por cajeros de la farmacia.....	18
Figura 2: Farmacia de Consulta Externa	19
Figura 3: Pantalla de Sistema MIS (software anterior).....	22
Figura 4: Pantalla de Sistema Servinte (software actual)	25
Figura 5: Ciclo de proceso actual para cargos a cuenta de pacientes de Convenios IESS.....	26
Figura 6: Diagrama de ciclo de atención de pacientes que acuden a la farmacia de consulta externa	27
Figura 7: Organigrama de la farmacia de consulta externa	36
Figura 8: Gráfico de Tabla de Pareto de encuestas de clientes externos.....	50
Figura 9: Gráfico de Tabla de Pareto de encuestas a los Cajeros de la farmacia	52
Figura 10: Deficiente servicio de atención al cliente de la farmacia.....	57
Figura 11: Diagrama de propuesta para mejorar el servicio de atención.....	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Hoja de Ruta – Pasos para realizar cargos a cuenta de pacientes de Convenio IESS en Sistema MIS (software anterior)	20
Tabla 2: Hoja de Ruta – Pasos para facturación a pacientes generales en Sistema MIS (software anterior).....	21
Tabla 3: Hoja de Ruta – Pasos para realizar cargos a cuenta de pacientes de Convenio IESS en Sistema Servinte (software actual)	23
Tabla 4: Hoja de Ruta – Pasos para facturación a pacientes a pacientes generales en Sistema Servinte (software actual).....	24
Tabla 5: Variable Independientes: Servicio de atención al cliente	39
Tabla 6: Variable Dependiente: Clientes Externos.....	40
Tabla 7: Variable Interdependiente: Farmacia (clientes internos)	41
Tabla 8: Tabla de Pareto de los resultados de las encuestas de clientes externos de la farmacia con inconformidades.....	50
Tabla 9: Tabla de Pareto de los resultados de las encuestas al personal de la farmacia (clientes internos) con inconformidades	51
Tabla 10: Cuadro de costos de implementación de la propuesta para mejoramiento de la farmacia de consulta externa.....	62
Tabla 11: Desglose de Sueldo de Salario de un cajero de la farmacia.....	62

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cuadro nacional de medicamentos básicos (CONASA).....	68
Anexo 2: Receta emitida por Medico de Consulta Externa.....	69
Anexo 3: Print de programa Servinte para Facturación y Cargo a cuenta de convenio IESS	70
Anexo 4: Encuesta aplicada al personal de farmacia de consulta externa ...	71
Anexo 5: Resultados obtenidos de las encuesta de clientes internos.....	72
Anexo 6: Cuestionario aplicado al personal de la farmacia de consulta externa del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde.....	80
Anexo 7: Aplicación de encuestas a clientes externos de la farmacia de consulta externa del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde	81
Anexo 8: Resultados obtenidos de la encuestas de clientes externos.....	83
Anexo 9: Aplicación de entrevista a Jefes de diferentes áreas del hospital..	91
Anexo 10: Proceso para realizar cargos a cuenta de recetas impresas de pacientes de Convenio IESS	92
Anexo 11: Proceso para realizar Facturación de pacientes generales	93
Anexo 12: Proceso de almacenamiento de medicina e insumos para la farmacia	94
Anexo 13: Funciones de los Cajeros de la Farmacia.....	95
Anexo 14: Funciones de Supervisor de la Farmacia.....	96
Anexo 15: Funciones de Asistente de la Farmacia	97
Anexo 16: Farmacia de Consulta Externa – Clientes externos en espera de su turno de atención	98

DEDICATORIA

Esta tesis es dedicada con amor y aprecio:

A Dios por darme salud y sabiduría, a mis queridos padres y esposo por su apoyo incondicional.

A los Directivos del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde y Junta de Beneficencia de Guayaquil, por su apoyo brindado en el proceso de mi formación profesional.

JOHANNA HARO SALAZAR

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud a Dios, por iluminarme y darme sabiduría para poder culminar esta fase de mi carrera profesional.

Gracias a mis padres y esposo por su paciencia, entrega y amor durante esta fase, por brindarme su apoyo incondicional.

Agradezco a los Directivos del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, por su apoyo brindado y ayuda para la realización de esta tesis.

A mi directora de tesis MSc. Catalina Cardona por su experiencia y guía para el desarrollo de esta tesis.

JOHANNA HARO SALAZAR

CERTIFICACION INICIAL DE APROBACION DEL TUTOR

En mi calidad de tutor de la estudiante Johanna Haro Salazar, que cursa estudios en el programa de cuarto nivel: Maestría en Dirección y Gestión de empresas de servicios, dictado en la Facultad de Postgrado Online de la UESS.

CERTIFICO

Tutor: Ing. Catalina Cardona, M.S.C

Samborondón, Octubre 2014.

Estrategias para el mejoramiento del servicio de atención de la farmacia de consulta externa del Hospital DR. Roberto Gilbert Elizalde

Por: Ing.Com. Johanna Haro S.

RESUMEN

El cliente es una parte vital y activa para la institución, con el análisis realizado en esta tesis se observó los factores que afectaban tanto al cliente externo como interno. Cabe mencionar que para el cliente externo los factores que le afectan son: el tiempo de espera, la comunicación ineficiente y la falta de incentivos que son las características que desean percibir por parte del equipo humano que labora en la farmacia y para el cliente interno los factores son: el clima laboral, el poco incentivo para la superación personal y la falta de ayuda por parte del personal técnico como administrativo de otras áreas.

Es importante que se aproveche la investigación realizada acerca de los problemas que afectan a los clientes externos e internos realizando las estrategias propuestas en esta tesis para el mejoramiento del servicio de atención de la farmacia y el nivel de satisfacción de parte del cliente.

Strategies for improving service pharmacy outpatient Hospital DR.

Roberto Gilbert Elizalde

By: Ing.Com. Johanna Haro S.

ABSTRACT

The client is a vital and active part of the institution, with the analysis done in this thesis the factors affecting both external and internal customer was observed. It is noteworthy that for the external client factors that affect it are: the waiting time, inefficient communication and lack of incentives that are the features they want to perceive by the team working in the pharmacy and to the internal client's factors are: the working environment, little incentive for self improvement and the lack of help from the technical and administrative personnel from other areas.

It is important that research on problems affecting internal and external customers by performing the strategies proposed in this thesis to improve the service of the pharmacy and the level of satisfaction of the customer to take advantage.

INTRODUCCION

La definición de cliente expresa “persona que adquiere un bien o servicio para uso propio o ajeno, a cambio de un precio determinado por la empresa y aceptado socialmente”, constituyendo el elemento fundamental por el cual se crean productos en las empresas (Bastos Boubeta Ana, 2006). La palabra cliente “proviene del latín: (cliens, clientis) persona que está bajo la protección o dependencia de otra” (Llamas Jose Maria, 2004).

En toda organización es de vital importancia el cliente, él es una parte activa para la empresa, por ello el trato hacia esta persona debe ser cortés y gentil, el cliente al no percibir cortesía por parte de la organización se sentirá decepcionado y averiguará el servicio de otra organización para poder satisfacer sus necesidades. Por ello es importante entender que “es una unión de prestaciones que el cliente desea recibir” (Publicaciones Vertice, 2010) agregado al producto.

La definición de atención al cliente “es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio o servicio que recibe” (Perez Torres Valencia, 2007). Siendo el cliente el activo más importante para el Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, que presta servicios de salud a niños y adolescentes, de la sociedad ecuatoriana principalmente de la guayaquileña, ha considerado mejorar el servicio de atención de la farmacia de consulta externa, incrementando el nivel de satisfacción, que actualmente es del 75% según análisis obtenido por el departamento de mejoras continuas del hospital.

El nombre de farmacia “deriva del griego medicamento: es la ciencia que enseña a conocer, elegir, preparar, reponer y conservar los medicamentos” (Fors y Cornet Raimundi, 1941). En la farmacia de consulta externa ofrecen el servicio de venta de medicinas, insumos, medicamentos para diferentes tipos de enfermedades y otros artículos de uso personal. El horario de atención es 365 días del año ininterrumpidamente las veinticuatro horas del día. El principal objetivo de la farmacia es ser un ente de apoyo para el mejoramiento en la calidad de vida de los pacientes.

El presente trabajo consta de seis capítulos donde se desarrollaron diferentes temas y subtemas para la estructura de estrategias con la finalidad de mejorar el servicio de la atención de la farmacia de consulta externa del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde.

En el capítulo 1, se realizó un análisis del planteamiento, antecedente y descripción del problema que presentan, el cual se verificó el alcance y delimitación de la investigación con las respectivas preguntas y objetivos.

En el capítulo 2, se elaboró un marco conceptual, administrativo y referencial con fundamentación legal reflejándose en el sistema de hipótesis y operacionalización de las variables.

En el capítulo 3, se trazó la metodología de la investigación enfocándose en el diseño, población y muestra, con técnicas de procedimientos adecuadas para el procesamiento de información.

En el capítulo 4, se aplicó encuestas a clientes externos, cajeros de la farmacia y entrevistas a diferentes Jefes de área, para analizar los resultados obtenidos en las mismas destacando los resultados en tablas de diagrama de Pareto.

En el capítulo 5, se analizó las causas y efectos de la farmacia, donde se construyó una propuesta para el mejoramiento del servicio de atención y diseño del presupuesto. En el capítulo 6, se expresó las conclusiones y recomendaciones para la ejecución de la propuesta planteada.

En el avance de los capítulos se describe todos los elementos que integran el desarrollo de las estrategias, el mejoramiento del servicio de atención al cliente. Cabe mencionar que se aplicaron diferentes tipos de investigación: exploratoria, descriptiva simple, búsqueda de información bibliográfica en las cuales se encontró criterios, definiciones de autores acerca del tema y anexos de información que soporte la investigación realizada.

CAPITULO I

1 PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION/EL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

El Hospital Alejandro Mann desde el año 1948, se dedicó únicamente a la atención pediátrica, con el transcurso de los años la edificación de la institución se deterioró. En el año 1986 el Dr. Roberto Gilbert Elizalde-Director de la Junta, obtuvo liderazgo e iniciativa, él impulso la construcción, de una nueva edificación con recursos propios de la Junta de Beneficencia de Guayaquil. Esta edificación ubicada en la ciudadela Atarazana, Av. Roberto Gilbert y Nicasio Safadi, concluyó su construcción en el año 1999 (Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, 2012), el cual dio inicio al servicio a la comunidad el 17 de Enero del 2000 rebautizado con el nombre “Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde”.

La misión del Hospital Dr. Roberto Gilbert lo define como una institución sin fines de lucro, centrado en la atención integral de la población pediátrica del Ecuador. En el año 2000 inicio sus actividades de atención la farmacia de consulta externa, con una gran variedad de medicamentos para abastecer la demanda de los clientes externos, el personal de cajeros inició el manejo de facturación y cargos a cuenta de la medicina con la utilización del sistema denominado sistema de información médica “MIS”, consistía que el cajero registraba en el sistema, el número de historia clínica del paciente y automáticamente obtenía información de la medicina prescrita por el Médico,

este proceso era sencillo y rápido, para la facturación y cargos a cuenta de medicamentos (Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, 2012).

Debido a la innovación tecnológica, la máxima autoridad de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, decidió cambiar el sistema MIS para mejorar el servicio institucional y aplicar un nuevo proyecto de sistema denominado Servinte Clínica Suite, este programa se implementó y dio como resultado la obtención de información más detallada, sin embargo el cambio de sistema implicó que el cajero debía realizar más procesos para el registro de información del paciente y proceder con su respectiva facturación o cargo a cuenta.

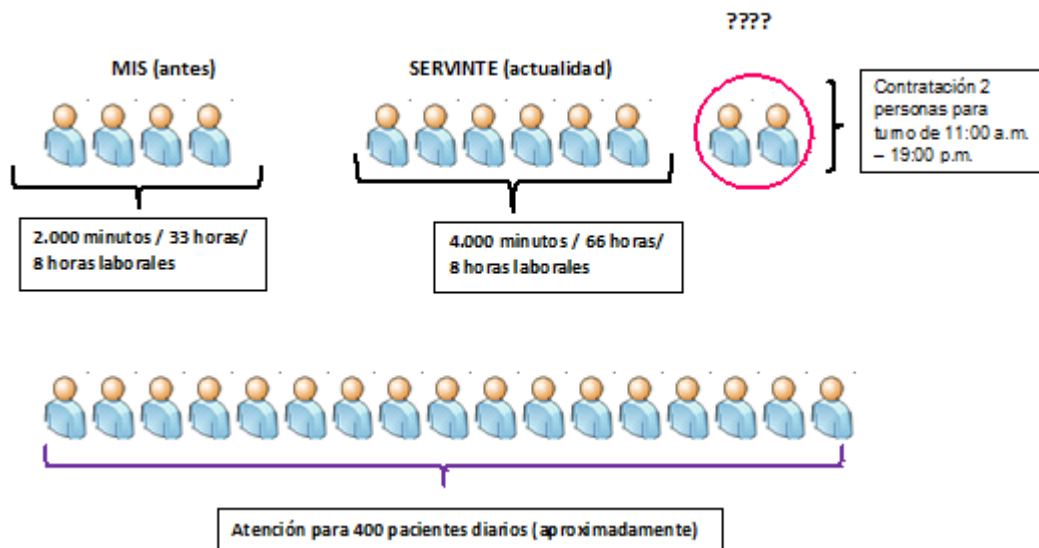
En el mes de Diciembre del año 2010, el Gobierno Nacional firmó un convenio, con el Hospital Dr. Roberto Gilbert E. para la prestación de atención médica a los hijos(as) de los afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. Cabe mencionar que el hospital en el año 2013, atendió 235.305 consultas médicas a niños, es decir con un incremento de 29.168 niños en relación al año 2010 que fueron 206.137 niños atendidos (Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, 2012).

1.2 Descripción del Problema

El Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, inició en Julio 2012 sus actividades con el nuevo sistema tecnológico denominado Servinte Clínica Suite, es un software originario de Colombia, el cual se aplica en los registros de acciones médicas y medicinas, que permitiría a la farmacia obtener

información de registros de medicamentos; el programa genera que el tiempo de atención del servicio al cliente sea de diez minutos por paciente, en comparación con el tiempo de espera que se manejaba con el sistema de información MIS, era de cinco minutos el cliente recibía atención del servicio por la compra o retiro de medicamentos, en este sistema el personal de cajeros realizaba el proceso de digitar la historia clínica y obtenía la información médica del paciente. En la actualidad el cajero ingresa en el sistema Servinte “Programa Sispo”, realiza los siguientes procesos: para cargos a cuentas de pacientes de convenios IESS debe ejecutar once pasos y para los pacientes que no ampara el convenio debe ejecutar ocho pasos.

Figura 1: Calculo de tiempo de espera diario de los pacientes por la atención brindada por cajeros de la farmacia



Fuente: (Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, 2012).

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar.

Esto genera un tiempo adicional de 2.000 minutos, para 400 pacientes diarios aproximadamente que acuden a farmacia. Cabe mencionar que la atención de los pacientes (madres, niños, ancianos) es en la parte exterior de la farmacia, esta área no es la más adecuada para atención a los pacientes, debido a que no dispone de las comodidades que deben recibir los mismos por las altas temperaturas que tiene la ciudad.

Figura 2: Farmacia de Consulta Externa



Fuente: (Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, 2012).

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar.

Cabe recalcar que el software del programa Servinte, no puede ser modificado a todas las necesidades de la farmacia, entre los cuales está el registro de facturación o cargo a cuenta en menos pasos, cuando se requiere obtener información prescrita por el Médico. Por ello el personal de la farmacia de consulta externa, tuvo que adaptarse al sistema, generando que el tiempo de espera aumente para los diferentes tipos de clientes: pacientes generales aquellos que adquieren sus medicamentos con pago en efectivo o

crédito, pacientes afiliados al IESS y el personal que labora en las diferentes dependencias de la institución “Junta de Beneficencia de Guayaquil” son pacientes afiliados al Seguro Social y solo retiran los medicamentos autorizados en Conasa (Consejo Nacional de Salud, 2011).

Tabla 1: Hoja de Ruta – Pasos para realizar cargos a cuenta de pacientes de Convenio IESS en Sistema MIS (software anterior)

Cargo	Pasos	Procedimiento	Tiempo de espera (minutos)
Paciente	1	El Médico le indica al paciente, la forma como debe tomar los medicamentos, el lugar donde retirar la recetas de los medicamentos.	1:00
	2	Acude a la farmacia para retirar medicina que le otorga el IESS	1:00
Cajero	3	Atiende al paciente, toma la receta que indica de membrete medicamentos cargos a cuenta - paciente IESS	0:10
	4	Procede a realizar el cargo a cuenta de la medicina	0:10
	5	Coloca en el sistema en el número de historia clínica del paciente y recupera la información con la opción F4 lo prescrito por el medico	0:20
	6	Egresa el cargo a cuenta de la medicina	0:30
	7	Despacha y entrega la medicina al paciente	1:30
Paciente	8	Recibe la medicina. Coloca en el cargo a cuenta nombre completo y número de cedula	0:20
Total de tiempo de espera por paciente			5:00

Fuente: (Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, 2012).

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar.

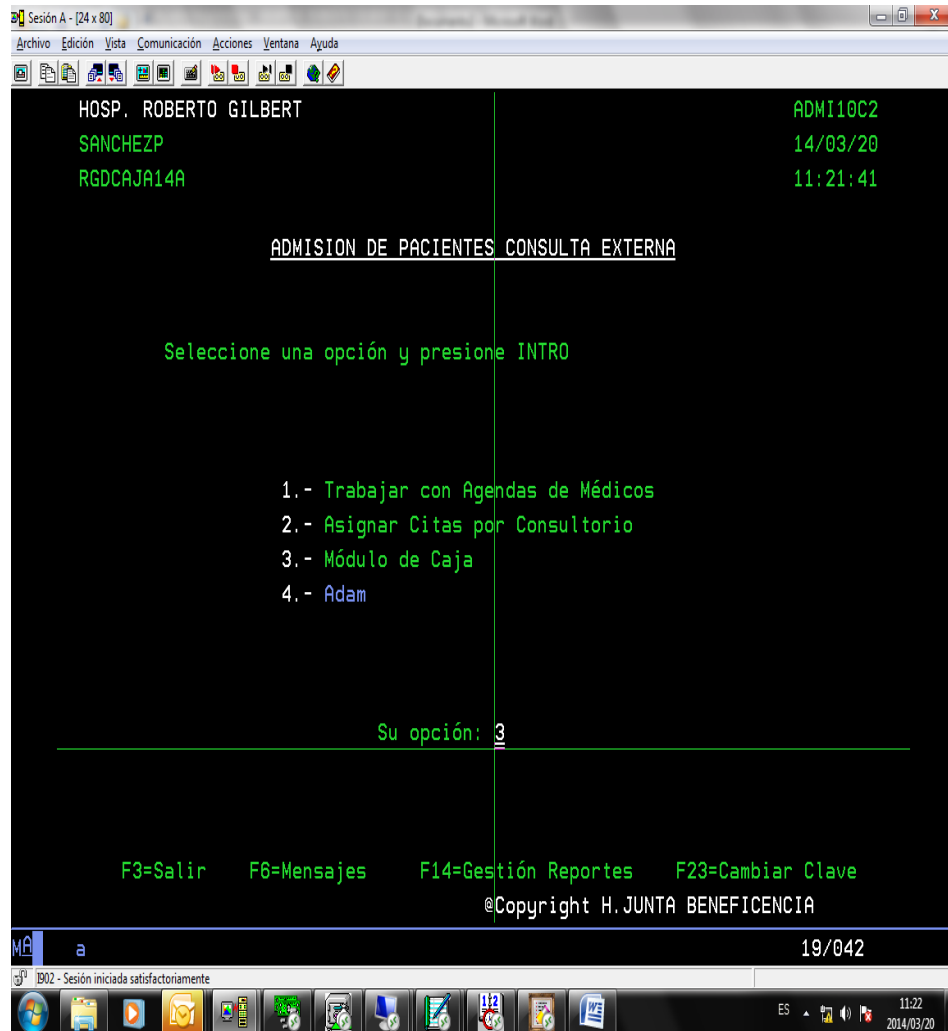
Tabla 2: Hoja de Ruta – Pasos para facturación a pacientes generales en Sistema MIS (software anterior)

Cargo	Pasos	Procedimiento	Tiempo de espera (minutos)
Paciente	1	Acude a la farmacia adquirir la medicina prescrita por el médico	1:00
Cajero	2	Toma la receta del paciente	0:10
	3	Ingresa al sistema coloca el número de Historia Clínica del paciente	0:10
	4	Con la opción F4 recupera la medicina prescrita por el medico	0:10
	5	Indica al paciente costo de la medicina	0:20
Paciente	6	Decide adquirirla y cancela	0:30
Cajero	7	Procede con la facturación y despacho	1:30
Paciente	8	Toma su medicina y se retira de la farmacia	0:10
Total de tiempo de espera por paciente			4:00

Fuente: (Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, 2012).

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar.

Figura 3: Pantalla de Sistema MIS (software anterior)



Fuente: (Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, 2012).

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar.

Tabla 3: Hoja de Ruta – Pasos para realizar cargos a cuenta de pacientes de Convenio IESS en Sistema Servinte (software actual)

Cargo	Pasos	Procedimiento	Tiempo de espera (minutos)
Paciente	1	El Médico le indica al paciente, la forma como debe tomar los medicamentos el lugar donde retirar la recetas de los medicamentos.	1:00
Paciente	2	Acude a la farmacia para retirar medicina que le otorga el Seguro IESS	1:00
Cajero	3	Atiende al paciente, toma la receta y revisa en el cuadro de Conasa Octava Edición proporcionado por el IESS que medicamentos otorga el mismo.	2:00
Cajero	4	Procede a realizar el cargo a cuenta de la medicina	0:10
Cajero	5	Coloca en el sistema en el número de historia clínica del paciente y recupera la información por icono llamado barrilito	1:00
Cajero	6	Elimina los ítems que no cubre de medicina	1:00
Cajero	7	Verificar el encabezado del cargo a cuenta si es el correcto: Tipo de Paciente	0:10
Cajero	8	Escoge el icono de programa: con la palabra medicamentos	0:10
Cajero	9	Egresar el cargo a cuenta de la medicina	0:30
Cajero	10	Despacha y entrega la medicina al paciente	2:00
Paciente	11	Recibe la medicina. Coloca en el cargo a cuenta nombre completo y número de cedula	1:00
Total de tiempo de espera por paciente			10:00

Fuente: (Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, 2012).

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar.

Tabla 4: Hoja de Ruta – Pasos para facturación a pacientes a pacientes generales en Sistema Servinte (software actual)

Cargo	Pasos	Procedimiento	Tiempo de espera (minutos)
Paciente	1	Acude a la farmacia adquirir la medicina prescrita por el medico	1:00
Cajero	2	Toma la receta del paciente	0:10
	3	Ingresa al sistema coloca el número de Historia Clínica del paciente	1:00
	4	Recupera la información de la medicina prescrita por el médico con el icono llamado barrilito	1:00
Cajero	5	Indica al paciente costo de la medicina	0:20
Paciente	6	Decide adquirirla y cancela	0:30
Cajero	7	Procede con la facturación y despacho	1.30
Paciente	8	Toma su medicina y se retira de la farmacia	0:10
Total de tiempo de espera por paciente			4:10

Fuente: (Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, 2012).

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar.

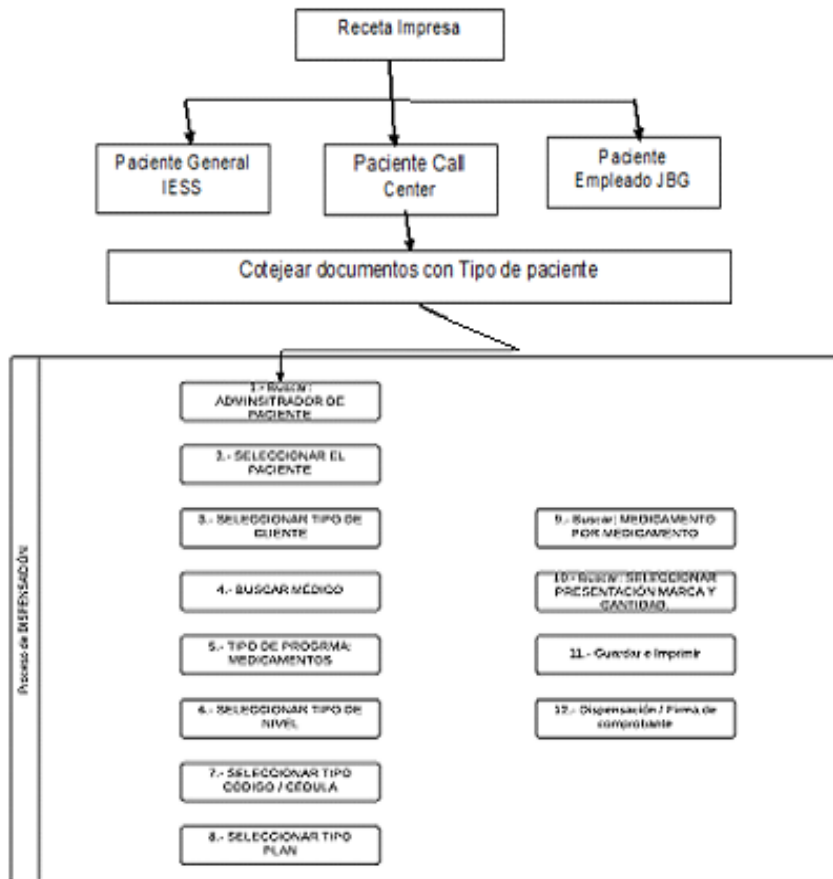
Figura 4: Pantalla de Sistema Servinte (software actual)

The screenshot displays the 'Punto de Venta (POS) - 3.0.28' window. At the top, it shows 'Identificación' fields for 'Fecha de Nacimiento', 'Género', and 'Nombre de la Madre'. Below these are fields for 'Id Único', 'Teléfono', and 'Móvil', along with an 'Administrador de Pacientes' button. The main form contains several data entry fields: 'Año: 2014', 'Mes: 03', 'Cierra: 20/2013/01/22', 'Caja: 40', 'Cce: 1534', and 'SGCExt/Administr/Caja'. Other fields include 'Fuente: 76', 'Documento', 'Fecha: 2014/03/20', 'Hora: 09:03', 'Tipo Cliente: EMPRESA', and 'Donación: No'. There are also fields for 'Valor Domicilio', 'Id. Plano', 'Genera RIPS: No', 'Médico', 'Programa: MEDICAMENTOS', 'Nivel', and 'Tip Usuj'. A 'Cód.Cat' field is set to '99999' with 'CONSUMIDOR FINAL' and 'Tarifa: 10'. The 'Plan' field is empty, 'Ser. Inv.' is '5000', and 'Bodega' is 'Farmacia Consulta Este'. The 'C.C.' field is '2367', 'SGC' is 'S/Sin Menor RFEst', 'Valor Topes' is '0', and 'Cod. Vendedor' is empty. At the bottom of the form, there are fields for 'Tipo Doc. Are.', 'Doc. Areca', 'Fac-Area', '0000/00/00', and 'Cuota Moderadora: 0'. Below the form is a 'Buscar:' field and a table with columns 'Artículo', 'Nombre', 'Cantidad Inventario', and 'Precio'. The table is currently empty. Below the table is a 'Detalle de Artículos' section with a 'Forma de Pago' button and a table with columns 'Item', 'Código', 'Nombre', 'Fracción', 'Cantidad', 'Valor Unitario', 'Valor Total', 'Tipo IVA', '% IVA', and 'Valor IVA'. This table is also empty. At the bottom of the window, there are summary fields: 'Fue. Fac.: [F]', 'Fac. Resp.:', 'Fac. Exc.:', 'Recibo: 30', and 'Valor a Pagar:'. The taskbar at the bottom shows the system tray with the date '2014/03/20' and time '09:01 AM'.

Fuente: (Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, 2012).

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar.

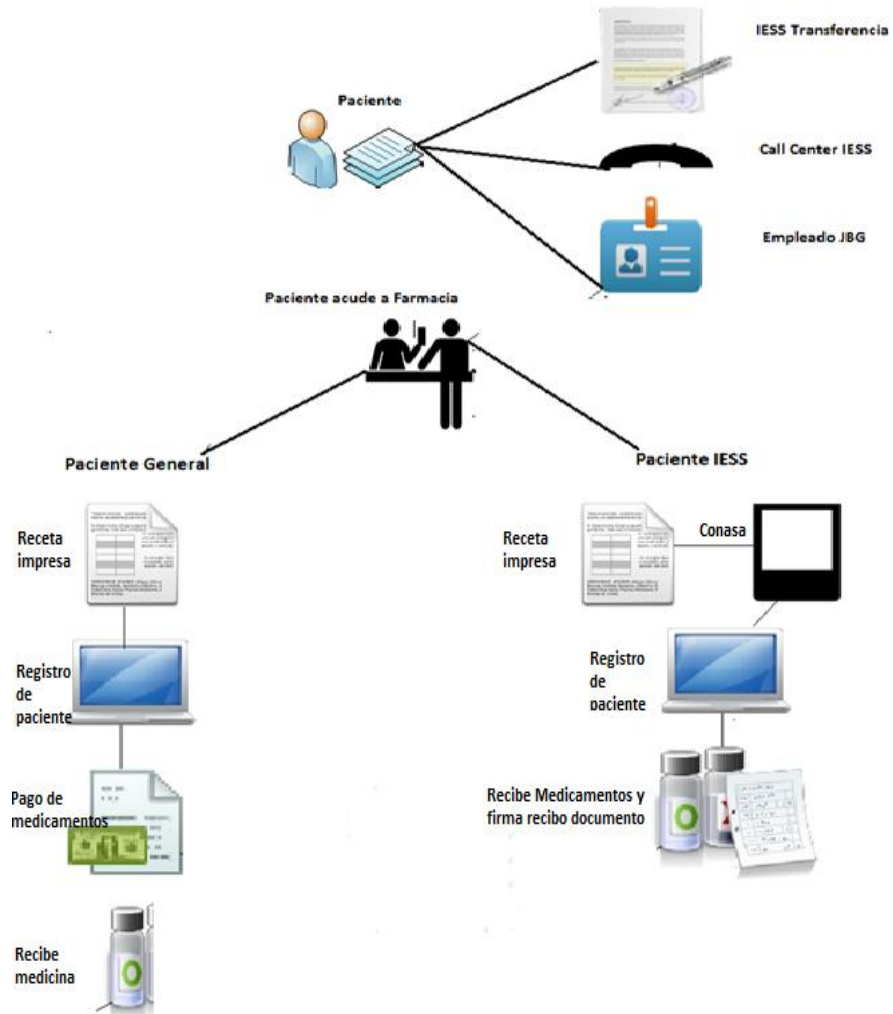
Figura 5: Ciclo de proceso actual para cargos a cuenta de pacientes de Convenios IESS



Fuente: (Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, 2012).

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar.

Figura 6: Diagrama de ciclo de atención de pacientes que acuden a la farmacia de consulta externa



Fuente: (Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, 2012).

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar.

1.3 Alcance de la investigación y delimitación del objeto de la investigación.

El Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, se define como una institución destinada a la prestación de servicio de salud para niños(as) de la ciudad de Guayaquil y fuera de esta. El objetivo de la tesis es buscar estrategias para el mejoramiento del servicio de atención de la farmacia de consulta externa y su delimitación es abarcar la atención de pacientes generales y convenio IESS, solo de la ciudad de Guayaquil.

1.4 Justificación.

El presente trabajo de tesis, es determinar las causas que están generando retraso en el servicio de atención de la farmacia de consulta externa, referente con los clientes externos generales y afiliados que acuden a la misma para la compra y retiró de medicamentos, con esto se podrá determinar cuál es la mejor estrategia para el mejoramiento del servicio al cliente y poder cumplir con el objetivo que ha determinado el hospital; en el cual se espera elevar al 95% el nivel de satisfacción de los clientes a corto plazo.

Cabe indicar que para cumplir con el objetivo propuesto para la farmacia, es importante desarrollar un modelo estratégico para mejorar la atención de los clientes, la calidad y eficiencia del servicio, dar a conocer a los beneficios que recibirían al momento de adquirir los medicamentos. Planteando una

propuesta viable para el mejoramiento del servicio, basándose en el modelo estratégico acorde a las necesidades que requieren y sus clientes.

1.5 Preguntas de investigación.

1. ¿Qué estrategias de atención de servicio al cliente son más adecuadas para mejorar la eficiencia en la farmacia Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde?.
2. ¿Qué expectativas tiene el cliente antes de realizar la adquisición o retiro de su medicina en la farmacia Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde?.
3. ¿Cuál es el clima laboral que perciben actualmente los cajeros que laboran en la farmacia Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde?.
4. ¿Con que frecuencia son capacitados los cajeros para mejorar la calidad del servicio en la farmacia Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde?.

1.6 Objetivos de la investigación

Objetivo General:

Desarrollar un modelo estratégico para mejorar la eficiencia del servicio en la atención de la farmacia de consulta externa del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde.

Objetivos Específicos:

1. Determinar las causas que ocasionan tiempo de espera en el servicio de atención a los clientes que acuden a la farmacia de consulta externa del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde.
2. Elevar el nivel de satisfacción de los clientes de la farmacia de consulta externa del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde.
3. Incrementar el índice de satisfacción del clima laboral del personal que labora en la farmacia de consulta externa del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde.
4. Realizar programas de capacitación interna al personal del área de la farmacia del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde.

CAPITULO II

2 MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco Conceptual

Atención al cliente: son aquellas acciones que realiza la organización para aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes (Renata Paz Couso, 2007).

Calidad del servicio: permite proporcionar un producto o servicio a los consumidores, que satisface plenamente las expectativas y necesidades de estos a un precio que refleja el valor real del producto o servicio que los provee (Perez Carolina, 2007).

Cliente: persona que adquiere un bien o servicio para uso propio o ajeno a cambio de un precio determinado por la empresa y aceptado socialmente (Isabel Bastos Boubeta, 2006).

Cliente interno: son consumidores de productos o servicios que brinda una organización y para el cual la organización debe considerar al momento de tomar alguna decisión (Irene Fuentes, 2007).

Clima Laboral: es un conjunto de características que describen a una organización, las cuales influyen la conducta de la gente y su ambiente (Berbel Gimenez Gaspar, 2007).

Comunicación: proceso de transmisión por parte de un emisor, a través de un medio, de estímulos sensoriales con contenido explícito o implícito, a un receptor, con el fin de informar, motivar o influir sobre el mismo (Ongallo Carlos, 2012).

Cultura Organizacional: conjunto de ideas, valores, corporativos, practicas y expectativas sobre el comportamiento y costumbres diarias que comparten los empleados en una organización (Office og Govenment Commerce, 2009).

CONASA: es el órgano consultivo del Ministerio de Salud y tiene la misión de concertación y articulación del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud (Ministerio de Salud Publica, 2013).

Estrategia Proactiva: cuando el comerciante toma la iniciativa de llamar al cliente y se preocupa por sus necesidades, deseos y expectativas en el uso y disfrute del producto o servicio (Jose Martinez , 2005).

Fidelidad del cliente: constituye una acción meritoria del consumidor y cliente respecto a la marca de la empresa generadora o distribuidora de los productos o servicios que ofrece (Francisco Abascal, 2002).

Farmacia Hospitalaria: es un campo especializado que forma parte integral de la atención de la salud del paciente en un hospital (Ministerio de Salud Pública, 2011).

Manual de procesos: documento que registra el conjunto de procesos, discriminando en actividades y tareas que realiza un servicio, un departamento o la institución (Mejia Garcia Braulio, 2006).

Medicamentos: es uno o más fármacos integrados en una forma farmacéutica presentado para expendio y uso clínico destinado para su utilización en personas con el fin de prevenir y aliviar enfermedades (Fundación Wikimedia, Inc, 2014).

Paciente: persona que sufre dolor y recibe el tratamiento de un medico o profesional de la salud (Lucila Andres Diez, 2013).

Precio de Venta: cantidad de dinero que el comprador debe entregar al vendedor como contrapartida del bien o servicio recibido (Serrano Francisco, 1997).

Producto: es algo que puede ser ofrecido a un mercado con la finalidad de que se le preste atención, sea adquirido, utilizado o consumido, con objeto de satisfacer un deseo o necesidad (Francisco Serrano, 2005).

Receta Médica: documento asistencial que permite la comunicación entre el prescriptor, dispensador y paciente, constituye también el documento de control administrativo cuando se requiera (Ministerio de Salud Pública, 2011).

Satisfacción: es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa (Fernando Gosso, 2008).

Satisfacción Laboral: son actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo que está compuesta por elementos afectivos, cognitivos y conductuales (Chiang Margarita & Jose Martin, 2010).

Servinte Clinical Suite Enterprise: organización que presta y ofrece una solución integral de servicios de salud, mediante un software ofrece un portafolio de productos de tecnología informática totalmente integrados, que buscan optimizar la gestión y el mejoramiento de los procesos del cliente (Carvajal Tecnología y Servicios, 2012).

Servicio: es la forma de satisfacer permanente y totalmente las necesidades, deseos, apetencias e inquietudes de un cliente (Prieto Eliecer, 2005).

2.2 Marco Administrativo del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde

La Junta de Beneficencia de Guayaquil, tiene varias dependencias entre las cuales se encuentra el Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, institución que se centra en la atención integral de la población pediátrica del Ecuador; para ello tiene un equipo humano participativo de solidaridad e integridad.

2.2.1 Misión

Ser una organización de salud pediátrica sin fines de lucro que brinda servicios médicos integrales con disposición y calidez a todos los que requieran, con continua capacitación y actualización de los colaboradores para cumplir con una gestión autosustentable, fortalecimiento y cumplimiento de la cultura organizacional hacia la excelencia del servicio y seguridad del paciente (Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, 2012).

2.2.2 Visión

Ser referente latinoamericano en el modelo de gestión de la atención integral de salud pediátrica a nivel latinoamericano, manteniendo la seguridad de los involucrados y su compromiso ético (Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, 2012).

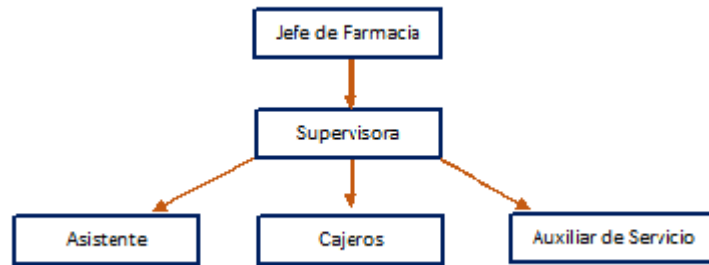
2.2.3 Valores

El Hospital posee un código de valores para atender las necesidades de la sociedad, para ello los colaboradores tienen un compromiso de cumplir

valores: solidaridad, integridad, confianza, innovación, sostenibilidad y liderazgo (Junta de Beneficencia de Guayaquil, 2012).

2.3 Estructura organizacional

Figura 7: Organigrama de la farmacia de consulta externa



Fuente: (Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, 2012).

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar.

2.3.1 Descripción del cargo de Jefe de farmacia.

Organizar, planificar, dirigir y controlar las actividades farmacéuticas, apoyando técnicamente para el stock necesario de medicina, insumos, medicina controlada como psicotrópicos y estupefacientes de acuerdo a la Ley Orgánica de la Salud.

2.3.2 Descripción del cargo de Supervisora de la farmacia

Controlar al personal, custodiar los activos fijos que se tienen en el área, supervisar el apropiado almacenaje de la medicina e insumos, verificar el

buen funcionamiento de los equipos de cómputo e infraestructura, controlar las devoluciones de clientes, gestionar el abastecimiento de la medicina e insumos, reportar a la Subdirección y Administración novedades presentada en el área. Realizar el presupuesto anual (Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, 2012).

2.3.3 Descripción del cargo de Asistente de la farmacia

Requerir medicina e insumos a Proveeduría, verificar e informar la rotación de medicamentos genéricos y comerciales a la supervisora, suministrar material de oficina al personal, revisar los activos fijos del área, ingresar al sistema devoluciones por cargos a cuenta, realizar ordenes de trabajo para mejoras y necesidades del área, informar a la Supervisora novedades presentadas en el área (Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, 2012).

2.3.4 Descripción del cargo de Cajeros de la farmacia

Atender al cliente en su proceso de facturación y cargo a cuenta, entrega y recepción de cuadre de ítem de medicina, insumos y medicina especial y fondo de caja chica. Inventariar obligatoriamente medicamentos asignados, perchar los medicamentos e insumos. Realizar la aplicación de ingresos y egresos de transferencia de medicinas a otras áreas por sistema. Al final de su turno proceder con el cierre de la caja, cuadre e ingreso de valores recaudados en consignación e informar a la Supervisora las novedades presentadas durante su turno (Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, 2012).

2.3.5 Descripción de cargo de Auxiliar de Servicio de la farmacia

Realizar la limpieza del área, colocación de medicamentos en cajones, perchas y vitrinas, retiro de medicina de Proveeduría para abastecimiento otras actividades encomendadas por la Jefe, Supervisora y Asistente del área.

2.4 Marco Referencial

2.4.1 Sistema de Hipótesis y operacionalización de las variables

2.4.1.1 Hipótesis

El diseño de un modelo de servicio de atención al cliente permitirá mejorar la satisfacción de los clientes de la farmacia de consulta externa, pues actualmente no hay ningún sistema aplicado.

2.4.1.2 Operacionalización de las variables

- Dependiente: Clientes Externos e Internos.
- Independiente: Servicio de Atención al cliente.
- Interdependiente: Staff de la Farmacia.

2.4.2 Matriz de operacionalización de variables

Hipótesis

El diseño de un modelo de atención permitirá mejorar los tiempos de espera del cliente en la farmacia.

Tabla 5: Variable Independientes: Servicio de atención al cliente

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTOS
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: Consiste en la relación que existe entre un proveedor de productos o servicios o aquellos clientes que utilizan y adquieren sus productos o servicios	Diferenciación	Producto (Medicina e Insumos) Servicios Precio de Venta Calidad	¿De que manera ve que este hospital se diferencia de la competencia?	Encuesta a clientes internos
	Características de atención	Comunicación Cortesía Escucha activa Contacto visual	¿Con que técnica de atención el brindo el cajero?	Encuesta a clientes externos
	Tipo de Información	Clara Seria Selecta	¿Qué tipo de información requiere para adquirir la medicina?	Encuesta a clientes externos

Fuente: (Alles Martha, 2009)

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

Tabla 6: Variable Dependiente: Clientes Externos

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTOS
CLIENTES EXTERNOS: Los clientes externos son personas que compran los productos o servicios	Técnica de Venta	Producto (Medicina e Insumos) Atención al cliente Servicio Precio de Venta Calidad	¿Qué técnica sugiere para mejorar la atención del servicio?	Encuesta a clientes externos
	Beneficio	Fidelidad de compra por clientes	¿Qué beneficio obtiene comprando en la farmacia?	Encuesta a clientes externos
	Herramienta	Publicidad Promocion Relaciones de fortalecimiento	¿Cuál herramienta considera prioritaria para adquirir un producto?	Encuesta a clientes externos

Fuente: (Alles Martha, 2009)

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

Tabla 7: Variable Interdependiente: Farmacia (clientes internos)

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTOS
CLIENTES INTERNOS: Los clientes internos son personas que laboran en la institución	Técnicas de Venta	Producto (Medicina e Insumos) Atención al cliente Servicio Precio de Venta Calidad	¿Qué técnica debería implementarse para mejorar la atención del servicio?	Encuesta a clientes internos
	Beneficio	Fidelidad de compra por clientes	¿Qué beneficio obtiene laborando en la farmacia?	Encuesta a clientes internos
	Herramienta	Capacitación e Incentivos	¿Cuál herramienta considera prioritaria para laborar en farmacia?	Encuesta a clientes internos

Fuente: (Alles Martha, 2009)

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

2.5 Fundamentación legal

El Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert E, se basa en fundamentos legales para el manejo de su infraestructura y atención, donde el único objetivo de este hospital es obtener una instalación segura para los pacientes y sus familiares que acuden a la institución por un servicio de atención médica, para ello el área de la farmacia de consulta externa se esmera en cumplir con todos los artículos que son declarados en el reglamento control y funcionamiento de establecimientos farmacéuticos en hospitales que evalúa el Ministerio de Salud Pública.

Cabe mencionar que se investigó que la farmacia dé cumplimiento y aplicación a los siguientes “artículos para su respectivo funcionamiento en el área” (Ministerio de Salud Publica, 2009). A continuación se detalla:

Artículo 16: En el área de la farmacia se confirmó, que tienen libros de registros de control de la medicina estupefacientes y psicotrópica controlada, la cantidad de ítems de medicina que tiene la farmacia es en base al registro del cuadrado nacional de medicamentos básicos y se verificó que tienen un archivo de vademécum para realizar cualquier consulta de medicamento desconocido (Gobierno del Ecuador, 2009).

Artículo 18: Para el funcionamiento de la farmacia, se verificó que tiene el respectivo permiso, que se presenta a las Autoridades de Control de Farmacias: copia y contrato del químico farmacéutico, el permiso del cuerpo de bomberos que otorga esta institución este vigente (Gobierno del Ecuador, 2009).

Artículo 19: Se verifico que la farmacia previa su apertura y posterior funcionamiento de la misma, debe mantener una variedad de ítems de las medicinas que está autorizada a comercializar por el Ministerio de Salud (Gobierno del Ecuador, 2009).

Artículo 21: La farmacia de consulta externa recibe recetas impresas con prescripción de medicina emitida por los Médicos con nombre genérico o denominación del principio activo como indica el reglamento (Gobierno del Ecuador, 2009).

Artículo 27: El área de la farmacia de consulta externa, se maneja con el cumplimiento de registro de un archivo para el control de la medicina como psicotrópicos y estupefacientes, con un respectivo control riguroso de su entrega y recepción de receta impresa especial emitida por el Instituto Izquierda Pérez (Gobierno del Ecuador, 2009).

Artículo 30: En la farmacia de consulta externa da cumplimiento y control de la aplicación que emite la ley, de no alterar precios y entrega de factura de la compra de medicina que adquiere el cliente (Gobierno del Ecuador, 2009).

CAPITULO III

3 METODOLOGIA

3.1 Marco Metodológico

El marco metodológico, está basado en la realización de un estudio de investigación exploratoria y descriptiva dentro del área de la farmacia de consulta externa con los clientes externos y cajeros de la misma, donde el principal problema y objetivo de estudio, es el mejoramiento de la atención del servicio en la farmacia. Se procedió a utilizar diferentes técnicas que son adecuadas para mejorar los procesos y de esta manera elevar el nivel de satisfacción del cliente. Para la detección de la demora del servicio de atención, se realizaría un análisis a los clientes externos que compran o retiran la medicina en la farmacia y desde un punto de visto externo se observaría, cuales son los problemas que enfrentan el personal diariamente para proponer estrategias que sean adecuadas para el área y su mejoramiento.

3.2 Novedad y viabilidad de la investigación

El problema que se verificó en la farmacia es concerniente a la atención del servicio al cliente, es una novedad que el cliente viene percibiendo por el indicador de tiempo de espera al momento de realizar su gestión para adquirir la medicina en la farmacia, esto genera inconformidad por la atención recibida. Por lo que ayudaría a establecer estrategias que aporten el mejoramiento de la atención del servicio hacia el cliente y generaría beneficio

para el área, de esta manera se renovaría el clima laboral y el cliente externo lo percibiría.

3.3 Elección del diseño de la investigación

Se ha considerado la realización de dos tipos de investigación: exploratoria y descriptiva. En la investigación exploratoria, se entiende mejor las causas de los problemas con la revisión de documentales. Los procesos que genera la farmacia son: Facturación, egresos de cargos a cuentas de pacientes de convenio IESS, devolución de ítems de medicina que el cliente externo no requiere, egresos por consumo de medicina donada por Ministerio de Salud Pública; es importante la revisión de la atención brindada, con la “aplicación de estrategias para mejorar el servicio al cliente” y análisis de las opiniones generadas de las entrevistas realizadas a los Jefes de diferentes áreas del hospital (MCDaniel Carl, 2005).

En la investigación descriptiva simple, se delinearán las características que generan el problema, esto se realizará mediante dos tipos de clientes que tiene la farmacia. Los clientes externos “son aquellos que asisten a la farmacia para adquirir o retirar medicamentos” y los clientes internos “son los cajeros que laboran en el área de la farmacia de consulta externa del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde” (Namakforoosh, 2005).

3.3.1 Selección y determinación de población y muestra

La población finita del personal de la farmacia (clientes internos) son dieciséis, donde se investigó que el nivel de confianza es del 95% con un

margen de error del 5%, por lo que el número de personas encuestas serian quince clientes internos del área de la farmacia.

En el caso de la población infinita los clientes externos se investigó que está conformado por aproximadamente 400 personas que compran o retiran medicamentos en la farmacia, el nivel de confianza es del 95% con un margen de error del 8%, en el cual el número de personas encuestadas serian ciento nueve clientes externos.

La determinación del tipo de muestra que se utilizaría, es muestra no probabilística conocida o conveniencia, para ello se aplicó encuestas a clientes externos que compran o retiran medicamentos en la farmacia diariamente al azar ciento nueve encuestas y para cajeros de la farmacia(clientes internos) se aplicó quince encuestas.

3.4 Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se realizaría encuestas, donde se utilizara la fórmula de cálculo de tamaño de la muestra de población, para determinar el número de clientes externos e internos que deben ser encuestados.

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

N: tamaño de la población.

σ : Desviación estándar de la población con un valor constante de 0,5.

Z: valor niveles de confianza, el 95% de confianza equivale a 1,96 (más usual).

e: limite aceptable de error muestral.

Para calcular el tamaño de la muestra para los cajeros de la farmacia (clientes internos) con una población de 16 personas elementos con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Se tiene n= 16, para el 95% de confianza z=1,96; $\sigma = 0,5$ y e = 0,05

$$n = \frac{16 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{(16-1)(\pm 0,05)^2 + 0,5^2 \cdot 1,96^2} = \frac{15,36}{0,9975} = 15,39 = \mathbf{15 \text{ encuestados}}$$

Para calcular el tamaño de la muestra para clientes externos de una población aproximadamente de 400 personas con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 8%.

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Se tiene n= 400, para el 95% de confianza z=1,96, como no se cuentan con los demás valores se tomara $\sigma = 0,5$ y e = 0,08.

$$n = \frac{400 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{(400 - 1)(\pm 0,08)^2 + 0,5^2 \cdot 1,96^2} = \frac{384,16}{3,5136} = 109,33 = \mathbf{109 \text{ encuestados}}$$

De esta manera se analizaría las necesidades de los clientes por satisfacer sus requerimientos, detectar exceso de funciones al personal de la farmacia, investigar causas que podrían estar afectando la atención. Mientras que la aplicación de la investigación exploratoria se podría revisar libros referente a temas de servicio al cliente, el correcto manejo del clima laboral y diferentes maneras de “aplicación del marketing en empresas de servicios” (Denton Keith, 2001).

3.5 Técnicas de investigación y pasos a utilizar

En este documento se utilizaría las siguientes técnicas de investigación: Para los cajeros de la farmacia (clientes internos) se realizaría encuestas para identificar métodos que sean factibles para el mejoramiento de la atención en el servicio y para los clientes externos para conocer las herramientas y beneficios que sean viables para incrementar el nivel de servicio de la farmacia. De esta manera se podría determinar las causas que afectan la satisfacción de ambos tipos de clientes.

La técnica de observación se utilizaría para captar los hechos que sucedan en el área y si es factible emplear esta información como parte de las estrategias para la farmacia. Adicional se puede emplear la técnica de las entrevistas a Jefes de diferentes áreas, con las opiniones que se generen serviría como sugerencias para el mejoramiento de la atención.

CAPITULO IV

4 ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACION

En el análisis e interpretación de datos se ha considerado información de las encuestas realizadas a los clientes externos que compran y retiran medicamentos y cajeros que laboran en la farmacia de consulta externa del Hospital Dr. Roberto Gilbert Elizalde, para lo cual se cuantificó las encuestas mediante conteo de las opciones registradas en cada una de las preguntas, de esta manera se obtuvo información tabulada y graficada en porcentaje. La encuesta y resultados totales de los cajeros de la farmacia se reflejarán en Anexo 4 y 5. La encuesta y resultados totales de los clientes externos constarán en Anexo 7 y 8. En el caso de los cajeros de la farmacia se empleó un cuestionario de siete preguntas que se registró mediante un cuadro comparativo con los comentarios emitidos por cada cajero se reflejara en Anexo 6 y adicional se realizó entrevistas a Jefes de diferentes áreas del hospital estará en Anexo 9.

4.1 Resultados obtenidos de la encuesta de clientes externos

En la tabla 8 se podrá observar que el 30% de los clientes encuestados en el exterior de la farmacia de consulta externa del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, poseen una opinión desfavorable sobre el tiempo de espera para la adquisición o retiros de medicamentos. Los clientes aseguran que no se sintieron satisfechos por el servicio brindado por el cajero, por no recibir suficiente información sobre medicamentos autorizados por el Convenio IESS. Finalmente los clientes encuestados, opinaron que debe optimizarse el tiempo de espera con la implementación de otro punto de

caja y el personal reciba una capacitación sobre la atención al cliente, de esta manera se obtendría una mejor calidad de servicio.

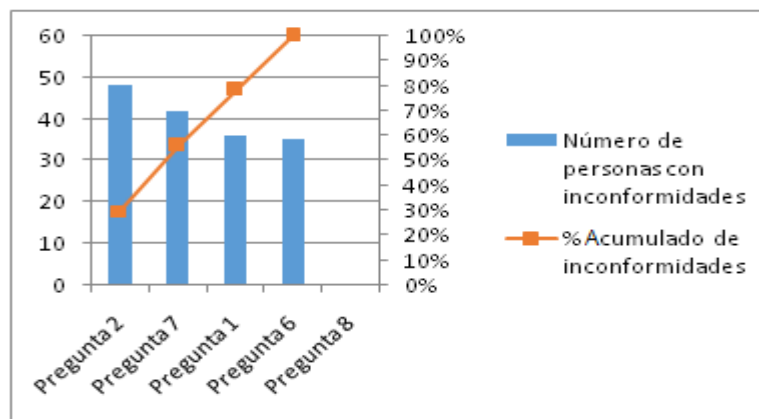
Tabla 8: Tabla de Pareto de los resultados de las encuestas de clientes externos de la farmacia con inconformidades

Número de pregunta encuesta	Número de personas con inconformidades	% Acumulado de inconformidades	% de personas con inconformidades
Pregunta 2	48	30%	30%
Pregunta 7	42	56%	26%
Pregunta 1	36	78%	22%
Pregunta 6	35	100%	22%
Pregunta 8	0		
Total	161		

Fuente: Encuestas realizadas en Enero 2014

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

Figura 8: Gráfico de Tabla de Pareto de encuestas de clientes externos



Fuente: Encuestas realizadas en Enero 2014

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

4.2 Resultados obtenidos de la encuesta de los cajeros de la farmacia (clientes internos)

En la tabla 9 se podrá observar que el 33% de los cajeros que labora en la farmacia de consulta externa del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, opinaron que no reciben ningún sistema de incentivos por sus labores realizadas más destacadas, añadieron que no tienen un manual de procedimientos para mejorar el servicio de atención al cliente. En conclusión los cajeros opinaron que requieren una capacitación para el fortalecimiento del manejo del sistema del software Servinte y que se mejore el clima laboral para sentirse motivados por la institución.

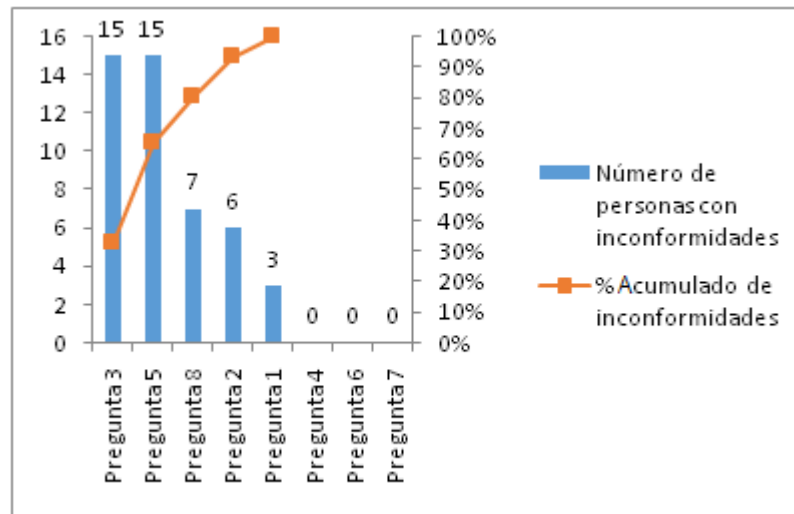
Tabla 9: Tabla de Pareto de los resultados de las encuestas al personal de la farmacia (clientes internos) con inconformidades

Número de pregunta encuesta	Número de personas con inconformidades	% Acumulado de inconformidades	% de personas con inconformidades
Pregunta 3	15	33%	33%
Pregunta 5	15	65%	33%
Pregunta 8	7	80%	15%
Pregunta 2	6	93%	13%
Pregunta 1	3	100%	7%
Pregunta 4	0		
Pregunta 6	0		
Pregunta 7	0		
Total	46		

Fuente: Encuestas realizadas en Enero 2014

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

Figura 9: Gráfico de Tabla de Pareto de encuestas a los Cajeros de la farmacia



Fuente: Encuestas realizadas en Enero 2014

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

Debido que los clientes externos emitieron sus comentarios negativos hacia el personal de la farmacia (cajeros), se realizó una encuesta (cuestionario) con la finalidad de conocer sus observaciones de responsabilidad y sus necesidades de brecha para mejorar la atención, se detalla a continuación:

4.3 Resultados obtenidos del cuestionario de encuesta de clientes internos

CAJEROS	PREGUNTAS						
	9. ¿Cuántos clientes promedios atienden al día?	10. ¿Cuales son los días de mayor demanda?	11. ¿ Cuanto tiempo toma en atenderlos?	12. ¿ Cuales considera usted los factores que hace demorar la atención?	13 ¿ Es amigable el sistema?	14. ¿Uso usted sistema anterior? (si cuanto tiempo le tomaba?)	15. ¿ Cuáles serian los instrumentos para reducir el tiempo de espera?
1	100	Lunes a Viernes	10 minutos	Falta de mas cajeros	Regular	Si y 4 minutos	Mas cajeros
2	120	Lunes- Miercoles	11 minutos	Impresora no apropiada	Bueno	No	Mas cajeros
3	125	Lunes a Viernes	10 minutos	El sistema	Regular	Si y 3 minutos	Mas cajeros
4	100	Lunes, Martes y Viernes	12 minutos	Sistema	Si	Si y 5 minutos	Mas cajeros
5	80	Lunes, Martes y Viernes	11 minutos	Sistema	Si	Si y 4 minutos	Mas cajeros
6	90	Sabado y Domingo	10 minutos	Los pedidos	Si	Si y 5 minutos	Mas cajeros
7	110	Todos los días	11 minutos	Sistema	No	Si y 5 minutos	Mas cajeros
8	85	Todos los días	10 minutos	Sistema	Regular	Si y 5 minutos	Mas cajeros
9	95	Lunes, Viernes y Domingo	10 minutos	Sistema	Si	No	Mas cajeros
10	90	Todos los días	10 minutos	Sistema	No	Si y 5 minutos	Mas cajeros
11	100	Lunes, Martes y Viernes	11 minutos	Sistema	Si	Si y 4 minutos	Mas cajeros
12	80	Todos los días	10 minutos	Sistema	No	Si y 5 minutos	Mas cajeros
13	100	Todos los días	12 minutos	Sistema	No	Si y 4 minutos	Mas cajeros
14	80	Lunes, Miercoles, Sabado	10 minutos	Sistema	No	Si y 5 minutos	Mas cajeros
15	95	Todos los días	10 minutos	Sistema	No	Si y 5 minutos	Mas cajeros

Fuente: Resultados de encuestas clientes internos Enero 2014

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

4.4 Resultados obtenidos de la entrevista a Jefes de diferentes áreas del hospital

Con la finalidad de recabar información para mejorar el servicio de la farmacia, se solicitó la colaboración de los Jefes de diferentes áreas del hospital para una entrevista y conocer de esta manera su criterio acerca del servicio al cliente. En el cual comentaron sus experiencias personales positivas y negativas en cuanto al servicio de atención. Adicional recomendaron mantener al personal motivado e incentivada para que su clima laboral sea favorable y pueda brindar al cliente un servicio de calidad.

EXPERTOS	Cómo define Usted el servicio de atención al cliente?	Cuál son las principales causas de un mal servicio de atención al cliente?	De qué manera se puede mejorar el servicio de atención al cliente?	Experiencia personal de una anécdota de un buen servicio de atención al cliente?	Experiencia personal de una anécdota de mal servicio de atención al cliente?	Alguna sugerencia o recomendación para mejorar el ambiente laboral en la farmacia?
Sra. Gloria Lucio Jefe de Proveeduría	Persona capacitada para brindar una buena atención y guía de información al cliente	La Falta de un buen trato de la persona que labora en el área	Escogiendo a las personas por perfil del trabajo anterior o cursos realizados	Junta de Beneficencia informa mediante un mensaje de texto al celular cuando ha depositado el sueldo a los empleados	Acudió al Hospital Vernaza para una cita médica y cuando llego al consultorio me informa la enfermera que el médico no acudió por enfermedad	Incentivar con cursos de capacitación
Ing. Carlos Criollo Supervisor de Mantenimiento	Actividad que ofrece una persona a otra para brindar el buen servicio que busca el cliente	Capacitación no continuas para el buen servicio al cliente	Capacitando frecuentemente al personal que brinda ese servicio	Fybca brinda un buen servicio de información telefónica para pedidos e inquietudes de medicina	Sana Sana no da suficiente información de inquietudes telefónica	Colocar cuadro de mejor cajero del mes por mayor numero de personas atendidas por líneas de servicio
Ing. Carlos Intriago Supervisor de Venta de Lab. Pfizer	Servicio que brindan algunas empresas para ayudar en información y satisfacción del cliente	El mal uso del tiempo laboral de la persona que brinda el servicio	Supervisando a las personas que ofrecen el servicio	Servicio excelente de atención en aerolínea TACA para viajar	Aerolínea LAN pésimo servicio para viajar, siempre hay retrasos de vuelos nacionales	Incentivar con premios al cajero por mayor números de personas atendidas en el mes
Dr. Jaime Avilés Jefe de Consulta Externa	Área que guía a las personas para acceder más rápido y con conocimiento a lo que desea el cliente	Pocas personas atendiendo cuando la demanda de personas en espera es alta	Incrementando personal en las empresas donde la demanda de clientes es alta	Visitadores Médicos de Lab. Roche excelente servicio de información de gama de productos para mejoramiento salud paciente	Visitadores Médicos de Lab. HRG falta de conocimiento de gama de productos	Que los cajeros no conversen mucho, que brinden atención al cliente con respeto y amabilidad

Fuente: Resultados de entrevistas a expertos Marzo 2014

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

CAPITULO V

5 LA PROPUESTA

5.1 Causa – Efecto de la farmacia de consulta externa

Con la finalidad de explicar los problemas que están ocasionando un bajo nivel de satisfacción al cliente, se efectuó un diagrama espina de pescado de las causas - efectos que están perturbando a los clientes externos y cajeros de la farmacia.

Con la recolección de información se puede concluir que dentro de las causas – efectos que incomodan a los clientes externos son:

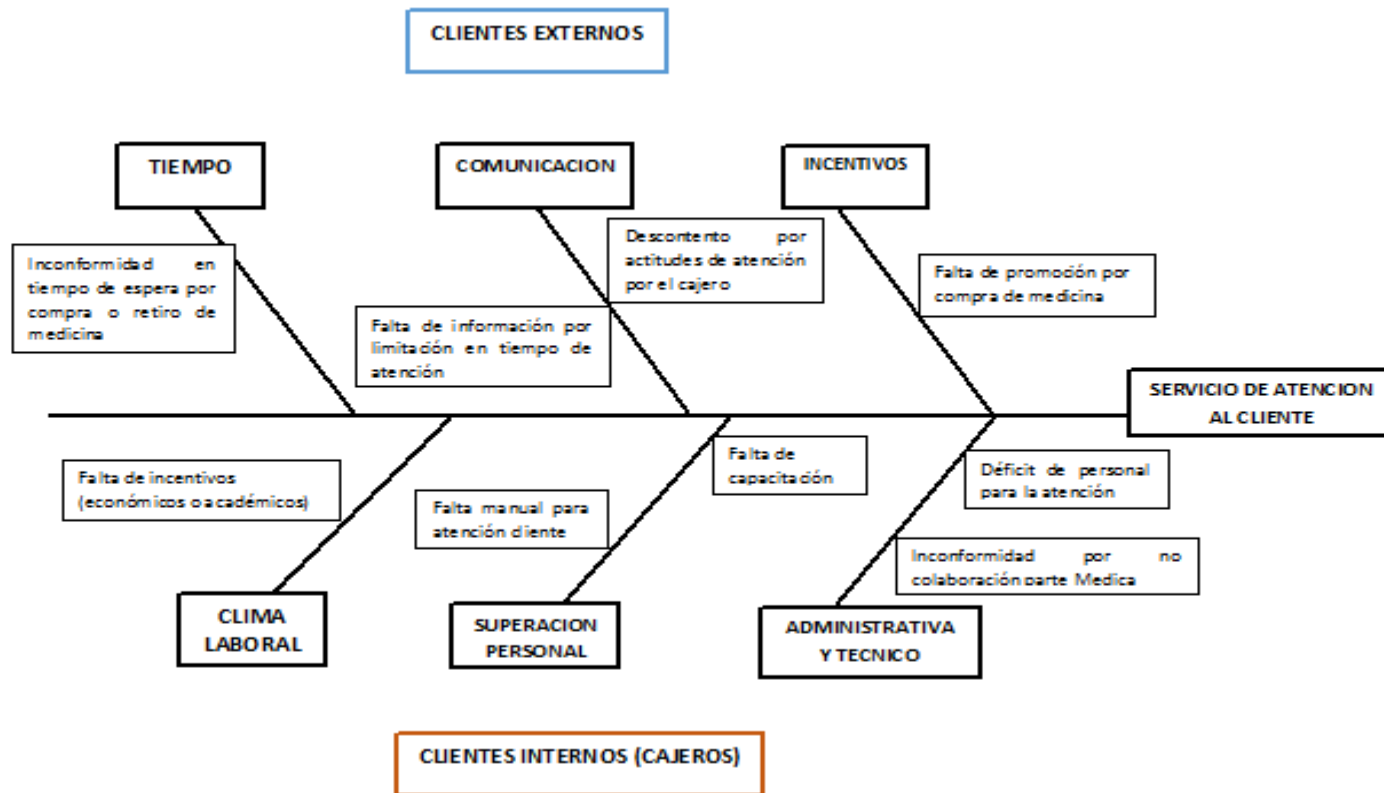
- **Tiempo de espera:** Siente inconformidad el cliente por el tiempo de espera por la compra o retiro de medicamentos, debido al desconocimiento del proceso en el sistema operativo, que debe realizar el cajero para su atención.
- **Comunicación:** El cliente espera recibir información suficiente acerca de sus inquietudes, pero el cajero por la demanda alta de clientes en espera no puede brindarle información muy extensa por falta de tiempo, esto genera desconcierto por actitudes involuntarias del cajero.
- **Incentivos:** Desea recibir el cliente por parte de la farmacia incentivos como obsequios por sus compras. Inclusive el año anterior, la farmacia daba incentivos a los clientes con donaciones recibidas de empresas, pero en este último año no han llegado donaciones y no se ha podido incentivar nuevamente al cliente.

La causa – efecto que afligen a los cajeros de la farmacia (clientes internos) se puede concluir lo siguiente:

- **Clima Laboral:** La falta de incentivos para el personal genera un clima laboral tenso y estresante, porque no consideran que la institución está valorando su labor, lo que genera que los clientes externos perciban este desanimo por parte del personal.
- **Superación Personal:** El personal opina que no está recibiendo un apoyo para su progreso profesional, la falta de capacitación sobre el sistema y atención al cliente son puntos que requieren para reforzar su prestación de servicio y la falta de un manual para la atención serviría de guía para su trabajo diario.
- **Administrativa y Técnico:** La falta de déficit de personal para cubrir la demanda de atención de clientes externos genera que el personal tenga actualmente una carga de trabajo extra, ocasionando una relación tensa dentro del área. La falta de colaboración por parte del Médico, en no explicar a los pacientes que tipo de medicamentos otorga el convenio IESS esto genera que el tiempo de espera del cliente sea más extenso por causa desconocimiento e información.

Se puede concluir que con estas causas-efectos el nivel de satisfacción por parte de los clientes externos e internos está afectando a la institución.

Figura 10: Deficiente servicio de atención al cliente de la farmacia



Fuente: (Pablo Alcalde San Miguel, 2009)

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

5.2 Propuesta para mejoramiento del servicio de atención de la farmacia

Las estrategias propuestas van a permitir establecer un modelo para mejorar la eficiencia del desempeño del equipo humano de la farmacia desde el punto de vista del cliente en desarrollar habilidades de comunicación y servicio, considerando que las personas (clientes externos) vienen de una larga espera en condiciones no cómodas ni óptimas. De la misma forma se reforzara el manejo en el nuevo software. Es importante implementar este modelo porque permitirá a la farmacia lograr que los cajeros tengan una mayor participación e involucramiento de los valores y objetivos que desean alcanzar. Y por parte de los clientes externos la fidelización y satisfacción de las necesidades de un servicio eficiente y de calidad.

El impacto que se pretende obtener en esta propuesta es incrementar al 95% el nivel de satisfacción por parte de los clientes externos que acuden a la farmacia en adquirir y retirar sus medicamentos.

De las causas-efectos generadas en el diagrama de espina de pescado y las encuestas se propone las siguientes soluciones a implementar:

1. Clientes externos

- **Tiempo de espera:** Reducir la incomodidad física del cliente en tiempo de espera, con la provisión de 10 butacas multipersonales de 4 asientos, en la parte exterior de la ventanilla, donde el área responsable de autorizar la compra sería Administración.

- **Comunicación:** Para una oportuna información a los clientes se implementará en la ventanilla tres señaléticas de información sobre requisitos de retiro de medicamentos para pacientes de Convenio IESS.

La señalética para pacientes de Convenio IESS constará de los siguientes puntos:

1. Receta impresa otorgada por el Médico no copia.
2. Ticket de la consulta médica.
3. Paciente de Transferencia presentar carta autorizada por el área de Convenio IESS.
4. Personal de Junta de Beneficencia de Guayaquil presentar copia de carnet de la institución.
5. En documento impreso de cargo a cuenta entregado por el cajero colocar nombres y apellidos completos con número de cedula.

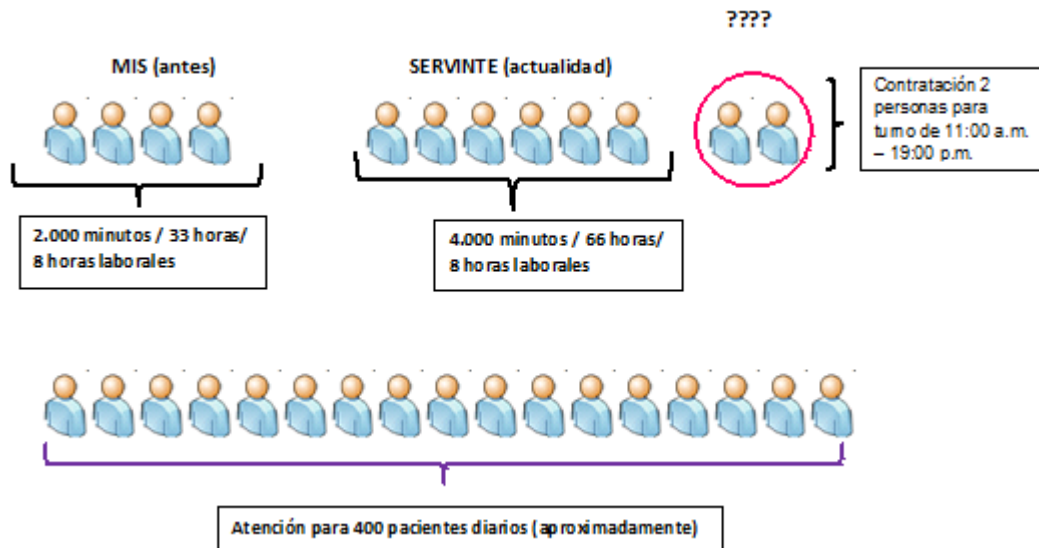
- **Incentivos:** Reactivar nuevamente los incentivos de los clientes, con la solicitud a las empresas para que proporcionen donaciones como por ejemplo: cepillos, jabones y chocolates.

2. Cajeros de la farmacia (clientes internos)

- **Clima Laboral:** Realizar la implementación de un plan de incentivos trimestral al mejor colaborador con la finalidad de motivar a todo el personal del área, para alcanzar los objetivos trazados. El plan consistiría en una tarjeta de regalo por “\$ 50.00 dólares”, un diploma certificado por la institución y exhibido en un cuadro en la cartelera del área. Para la valoración del mejor colaborador se analizaría los siguientes puntos:

1. Revisión de asistencia laboral en el área.
 2. Disposición a la colaboración de actividades designadas.
 3. Evaluación del mayor número de personas atendidas.
- **Superación Personal:** Elaborar e implementar un programa de capacitaciones semestral para el mejoramiento laboral de los cajeros:
1. Actualización sobre el sistema, sería impartido por el soporte de usuario del área de sistema con tiempo de duración de una hora.
 2. Capacitación como trabajar en equipo y atención al cliente, el cual le entregarían un manual de proceso para su respectivo guía dirigido por el área de Recursos Humano con tiempo de duración de dos horas.
- **Administrativa y Técnico:** Se planificaría con el Jefe de Consulta Externa una disposición para que el personal técnico colabore indicando a los pacientes de convenio que tipo de medicamentos otorga el Seguro IESS, de esta manera el paciente tendría el conocimiento debido y ayudaría a disminuir el tiempo de espera en la farmacia.
- Implementar la contratación de dos cajeros adicionales para el horario de 11:00 a.m. - 19:00 p.m. para cubrir la demanda de atención de los clientes externos que actualmente se presenta por el sistema implementado.

Figura 11: Diagrama de propuesta para mejorar el servicio de atención



Fuente: (Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, 2012).

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar.

5.3 Costos de implementación de la propuesta

El Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, maneja un presupuesto anual de gastos, por lo cual el proceso de propuesta de implementación debe estar dentro del mismo. En el siguiente cuadro adjunto se detalla los costos agrupados de la propuesta, los mismos que deben ser pagados mensualmente, el salario básico de las 2 personas contratadas (cajeros). Por cada trimestre: tarjetas de regalo, diploma y otros una sola vez por la implementación como: butacas multipersonales, cuadro para el diploma y señalética para las ventanillas. En el cuadro se adjuntó columnas con costos mensual y anual.

Tabla 10: Cuadro de costos de implementación de la propuesta para mejoramiento de la farmacia de consulta externa

Descripción	Unidad	Costo unitario	Costo mensual	Costo anual	Observaciones
Butacas multipersonales	10	\$ 175,00	\$ -	\$ 1.750,00	Por implementación
Cajeros	2	\$ 330.63	\$ 661,26	\$ 9.295,12	Salario Básico (\$340 - descuentos)
Tarjeta de regalo	4	\$ 50,00	\$ -	\$ 200,00	Costo por trimestre (\$50 dólares)
Diploma certificado	4	\$ 5,00	\$ -	\$ 20,00	Costo por trimestre(\$5 dólares)
Cuadro para diploma	1	\$ 5,00	\$ -	\$ 5,00	Por implementación
Señalética	3	\$ 11,00	\$ -	\$ 33,00	Por implementación
TOTAL			\$ 661,26	\$ 11.303,12	

Fuente: (Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, 2012)

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

Tabla 11: Desglose de Sueldo de Salario de un cajero de la farmacia

HABERES	DIAS / HORAS	VALOR	DESCUENTOS	VALOR	
Remuneración Mensual Unificada	30	340.00	Aporte IESS	32.12	
Fondo de reserva		28.33	Complejo JB	0.50	
			Central Sindical	1.69	
			Sindicato	3.39	
TOTAL DE HABERES		368.33	TOTAL DESCUENTOS	37.70	
TOTAL SUELDO NETO - MENSUAL				330.63	3,306.30
Total de Haberes (Abril)		708.33	Total Descuentos	37.70	
TOTAL SUELDO NETO - ABRIL					670.63
Total de Haberes (Diciembre)		708.33	Total Descuentos	37.70	
TOTAL SUELDO NETO - DICIEMBRE					670.63
TOTAL SALARIO ANUAL POR CAJERO					4,647.56

Fuente: (Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, 2012)

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

CAPITULO VI

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Implementar cambios en el Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert depende del apoyo y aprobación de las autoridades de la institución, el cual cada año se asigna el presupuesto a cada área. Para efectuar la propuesta se debe considerar los factores que están afectando al cliente como es el tiempo de espera generado por el retiro y compra de medicamentos. La comunicación eficiente que el cliente desea recibir para las inquietudes de sus medicamentos como precio de venta y marca. Los incentivos que son de gran importancia para el cliente cuando realiza sus compras o retiro de medicamentos que de esta manera lograría que haya un grado de fidelidad por parte del mismo hacia la institución

Cabe mencionar que con la implementación del nuevo software no se consideró el tiempo adicional para los pacientes, el cual generaría por parte de ellos insatisfacción por la atención brindada por el cajero, pero que en el mediano plazo una vez que se culmine la implementación del software, se podrá aprovechar de todas las ventajas tecnológicas que este software ofrece para mejorar los servicios de facturación y atención.

6.2 Recomendaciones

Aprovechar la información analizada e indagar mediante encuestas el clima laboral percibido por el personal cajeros de la farmacia, de esta manera se podría determinar las necesidades del recurso humano y optimizarlo para que ellos puedan brindar una mejor calidad de servicio.

Con el análisis del diagrama causa – efecto y encuestas, se logró analizar los problemas que están afectando al cliente externo e interno, para ello se realizó propuestas para cada una de las causas generadas en los dos tipos de cliente. De esta forma se mejoraría el servicio de atención de la farmacia para poder alcanzar el 95% del nivel de satisfacción por parte del cliente externo. Por parte del cliente interno (cajeros) mejorar su clima laboral para con actitud positiva el cliente perciba un excelente servicio, capacitación al personal sobre el sistema y atención al cliente para reforzar su prestación del servicio.

Certificar que las propuestas generadas para los clientes externos se implementen, para que su tiempo de espera no sea tan abrumador, adicional con la apertura de dos puntos de caja y la información adecuada que los Médicos les brinden a los clientes, ellos opinarían que tuvieron menos molestias durante su turno de espera en la farmacia.

Inspeccionar mensualmente con el Jefe de Consulta Externa que la parte técnica (Médicos), esté cumpliendo con la disposición de informar al cliente acerca de los medicamentos otorgados por el Convenio IESS.

BIBLIOGRAFIA

- Alles Martha. (2009). Diccionario de Comportamiento. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Bastos Boubeta Ana. (2006). Fidelizacion del cliente: Introduccion a la venta personal. España: Ideaspropias Editorial Vigo.
- Berbel Gimenez Gaspar. (2007). Manual de Recursos Humanos. Barcelona: Centaures del Desert.
- Carvajal Tecnologia y Servicios. (2012). Servinte. Retrieved from <http://www.carvajaltecnologiayservicios.com/salud>
- Chiang Margarita& Jose Martin. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y satisfaccion laboral. Madrid: R.B.Servicios Editoriales.
- Consejo Nacional de Salud. (2011). CONASA. Retrieved from <http://www.conasa.gob.ec/>
- Denton Keith. (2001). Calidad en los servicios a los clientes. Mexico: Ediciones Diaz de Santos.
- Fernando Gosso. (2008). Hiper Satisfaccion del cliente. Mexico: Panorama .
- Fors y Cornet Raimundi. (1941). Tratado de farmacia operatoria. Barcelona: Taulo Jose.
- Francisco Abascal. (2002). Consumidor, clientela y distribucion. Madrid: ESIC Editorial.
- Francisco Serrano. (2005). Gestion, direccion y estrategia de productos. Madrid: ESIC Editorial.
- Fundación Wikimedia, Inc. (2014, Julio). La enciclopedia Wikipedia. Retrieved from <http://es.wikipedia.org>

- Gobierno del Ecuador. (2009). Reglamento control y funcionamiento establecimiento farmaceuticos. Guayaquil: Acuerdo Ministerial 813.
- Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde. (2012). Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde. Retrieved from <http://www.hospitalrobertogilbert.med.ec/>
- Irene Fuentes. (2007, Julio). Incremento de ventas y motivacion. Retrieved from <http://www.mailxmail.com>
- Isabel Bastos Boubeta. (2006). Fidelizacion del cliente: Introduccion a la venta personal y a la direccion de ventas. Espana: Ideaspropias.
- Jose Martinez . (2005). La comunicacion en el punto de venta: estrategias de comuniacion. Madrid: ESIC Editorial.
- Junta de Beneficencia de Guayaquil. (2012). Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert E. Retrieved from <http://www.juntadebeneficencia.org.ec/>
- Llamas Jose Maria. (2004). Estructura Cientfica de la venta. Mexico : Limusa S.A.
- Lucila Andres Diez. (2013, Enero). Luriapsicologia.com. Retrieved from <http://luriapsicologia.blogspot.com>
- MCDaniel Carl. (2005). Investigacion de mercado. Mexico: Thomson.
- Mejia Garcia Braulio. (2006). Gerencia de procesos para la organizacion y el control interno de empresas. Bogota: Ecoe Ediciones Ltda.
- Ministerio de Salud Publica. (2009). Reglamento control y funcionamiento establecimientos farmaceuticos. Retrieved from <http://www.lacamara.org/ccg>

- Ministerio de Salud Pública. (2011). Ministerio de Salud Pública. Retrieved from www.msp.gob.ec
- Ministerio de Salud Publica. (2013). Consejo Nacional de Salud. Retrieved from www.minsa.gob.pe
- Namakforoosh. (2005). Metodologia de la investigacion. Mexico: Limusa.
- Office og Government Commerce. (2009). Mejora continua del servicio. Reino Unido: The Stationery Office.
- Ongallo Carlos. (2012). El reto de la comunicacion. Madrid: Ediciones Diaz Santos.
- Pablo Alcalde San Miguel. (2009). Calidad. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Perez Carolina. (2007). Calidad total en la atencion al cliente. Espana: Ideaspropias.
- Perez Torres Valencia. (2007). Calidad Total en la atencion al cliente. España: Ideaspropias Editorial.
- Prieto Eliecer. (2005). El servicio en accion. La unica forma de ganar todos. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Publicaciones Vertice. (2010). Atencion al cliente. España: Editorial Vertice.
- Renata Paz Couso. (2007). Atención al cliente: guia practica de técnicas y estrategias. Espana: Ideaspropias .
- Serrano Francisco. (1997). Temas de introduccion al marketing. Madrid: ESIC Editorial.
- Shaw John C. (1991). Gestion de servicios. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1: Cuadro nacional de medicamentos básicos (CONASA)


CUADRO NACIONAL DE MEDICAMENTOS BÁSICOS 8ava Revisión

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	FORMA FARMACÉUTICA	CONCENTRACIÓN	NIVEL Atención			VÍA ADM
				I	II	III	
A TRACTO ALIMENTARIO Y METABOLISMO							
A02	ANTIÁCIDOS, DROGAS PARA EL TRATAMIENTO DE LA ÚLCERA						
A02A	ANTIÁCIDOS						
A02A.F	Antiácidos con antiflatulentes						
A02AF01	Magaldrato con simeticona (Hidróxido de Al y Mg)	Gel / suspensión			x	x	x O
A02B	DROGAS PARA EL TRATAMIENTO DE LA ÚLCERA PÉPTICA						
A02B.A	Antagonistas del receptor H_2						
A02BA02	Ranitidina	Tableta	150 y 300 mg			x	x x O
		Solución inyectable	25 mg/ml	H		x	x x P
A02B.C	Inhibidores de la bomba de protones						
A02BC01	Omeprazol	Cápsula	10 - 40 mg			x	x x O
		Pólvora para infusión	40 mg	H		x	x x P
A03	AGENTES CONTRA PADECIMIENTOS FUNCIONALES DEL ESTÓMAGO E INTESTINO						
A03B	BELLADONA Y DERIVADOS, MONODROGAS						
A03B.A	Alcaloides de la belladona, aminas terciarias						
A03BA01	Atropina	Solución inyectable	1 mg/ml			x	x x P
A03B.B	Alcaloides semisintéticos de la belladona, compuestos de amonio cuaternario						
A03BB01	Butilescopolamina	Solución inyectable	20 mg/ml			x	x x P
		Tableta	10 mg			x	x x O
A03F	PROPULSIVOS						
A03F.A	Propulsivos						
A03FA01	Melocipramida	Tableta	10 mg			x	x x O
		Solución inyectable	5 mg/ml			x	x x P
A04	ANTIEMÉTICOS Y ANTINAUSEOSOS						
A04A	Antagonistas de receptores de serotonina ($5-HT_3$)						
A04AA01	Ondansetrón	Tableta	4 y 8 mg		E		x x O
		Solución inyectable	2 mg/ml		E		x x P
A04AA02	Granisetrón	Tableta	1 mg		E		x x O
		Solución inyectable	1 mg/ml		E		x x P

Página 1

Anexo 2: Receta emitida por Medico de Consulta Externa

Fecha y Hora de Solicitud: 14/06/2013 13:03 Consecutivo: MD-386380 Pag 1 / 1



H. Junta de Beneficencia de Guayaquil
Hospital Roberto Gilbert Elizalde

DATOS DEL PACIENTE

Paciente: CHICA VILLACRESES, JONATHAN ABRAHAM
Historia Clínica: 18225-1 **Tipo de Identificación:** CC **Identificación:** 0951605559
Edad: 17 Años y 9 meses **Sexo:** Masculino **Tipo Paciente:** GENERAL
Servicio: CONSULTA EXTERNA **Habitación:** -
Ubicación: CONSULTA EXTERNA
Responsable: IESS SEGURO DE SALUD SUBDIRECCION DE PRESTACIONES DE SALUD GUAYAQUIL
Estructura Administrativa: HOSPITAL ROBERTO GILBERT ELIZALDE

Diagnóstico: B82: PARASITOSIS INTESTINALES, SIN OTRA ESPECIFICACION

MEDICAMENTOS

Fecha de Inicio	Medicamento Generico	Justificación / Observaciones	Posología	Cantidad Solicitada (Numeros / Letras)
14/06/2013 13:03	ALBENDAZOL TABLETA 200 MG	EN AYUNAS UN SOLO DIA	2 UNIDAD, ORAL, STAT, por DOSIS UNICA	
14/06/2013 13:03	METRONIDAZOL TABLETE 500 MG		1 UNIDAD, ORAL, 8 HORAS, por 7 DIAS	
14/06/2013 13:04	COMPLEJO VITAMINAS B1, B6, B12) TABLETA		1 UNIDAD, ORAL, DESPUES DE CADA COMIDA, por 60 DIAS	

MEDICO QUE ORDENA

Nombre: JESSICA ELIZABETH MORA SOSA, PEDIATRIA IESS, Reg: 12339

Jessica Elizabeth Mora Sosa

Firmado Electronicamente

HOSPITAL ROBERTO GILBERT ELIZALDE
Dirección: AV ROBERTO GILBERT S/N Y NICASIO SAFADI - Telefono: 2267310 GUAYAQUIL - ECUADOR
www.jbg.org.ec

Anexo 3: Print de programa Servinte para Facturación y Cargo a cuenta de convenio IESS

Pierina Angelina Alarcon Vargas Identificación: CC 0929743096
 Fecha de Nacimiento: 2007/09/13 (6 Años y 6 Meses) Género: Femenino Nombre de la Madre: Karina Veronica Vargas Castro
 Id Único: 59032 Teléfono: 2977895 Móvil: 0980331723 [Administrador de Pacientes](#)

Año: 2014 Mes: 03 Cuent: 0 2014/03/13 Caja: 41 Cco: 1534 SGC:ca/Administr/Caja

Fuente: 76 Documento: 237298 Fecha: 2014/03/13 Hora: 08:07 Tipo Cliente: EMPFESA Donicó: No
 Valor Donicó: Ide. Plano: Genera RPS: No
 Médico: 13645 GABRIELA PERE CEBALLOS Programa: MEDICA Nivel: T Tip Usu: GENERAL/IESS
 Coo/Ceo: 00601 IESS SEGURO DE SALUD SUBOIRECC Tarifa: 40
 Plan: ACT RELIADO ACTIVO Ser. Inv: 0500 Biología Farmacia Consulta Este
 C. C.: 257 SSG/Sgs/SinMensio/EFEM Valor Tipo: 0 Cod. Vendedor: Tipo Doc. Ane.: Ninguno Doc. Aneal: Fes/Ane: 000/00/00 Costo Modadora: 0

Buscar:

Artículo	Nombre	Cantidad Inventario	Precio

Detalle de Artículos Forma de Pago

Item	Código	Nombre	Fración	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Tip. IVA	% IVA	Valor IVA
17289	ACTRONOMA 20MG/04L P/04L SUSPEN		10	3	2.91	8.43	Evento	0	0.00
2530	SALBUTAMOL 20MG (INHALADOR ORAL)		10	1	3.05	3.05	Evento	0	0.00
Totales:						12.28			0.00

Fuente: [F] Fac. Resp.: Fac. Cae.: Doble: [3] Valor a Pagar: 12.28

Código de artículo. Presione F5 para consultar

09:06 AM
 2014/03/20

Anexo 4: Encuesta aplicada al personal de farmacia de consulta externa

1. ¿Cree que hay una efectiva comunicación entre el jefe inmediato y usted referente al tema laboral?

SÍ	NO
----	----

2. ¿Recibe capacitación para ofrecer un mejor servicio de atención al cliente?

SÍ	NO
----	----

3. ¿Recibe sistema de incentivos por sus labores realizadas por su organización?

SÍ	NO
----	----

4. ¿Conoce los procesos y objetivos del área?

SÍ	NO
----	----

5. ¿Existe un folleto para pautas claves para la atención al cliente en su área?

SÍ	NO
----	----

6. ¿Cree que este hospital se diferencia de la competencia?

SÍ	NO
----	----

7. ¿Su jefe inmediato supervisa su trabajo diariamente?

SÍ	NO
----	----

8. ¿Ha sido capacitado en el software?

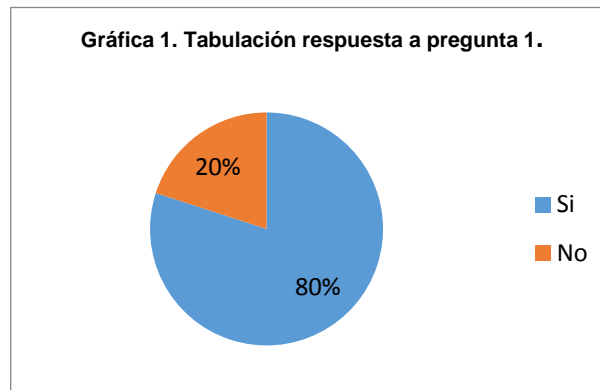
SI	NO
----	----

Anexo 5: Resultados obtenidos de las encuesta de clientes internos

1. ¿Cree que hay una efectiva comunicación entre el jefe inmediato y usted referente al tema laboral?

Análisis de resultados pregunta # 1

Respuesta	Total	Porcentaje
Sí	12	80
No	3	20
Total	15	100



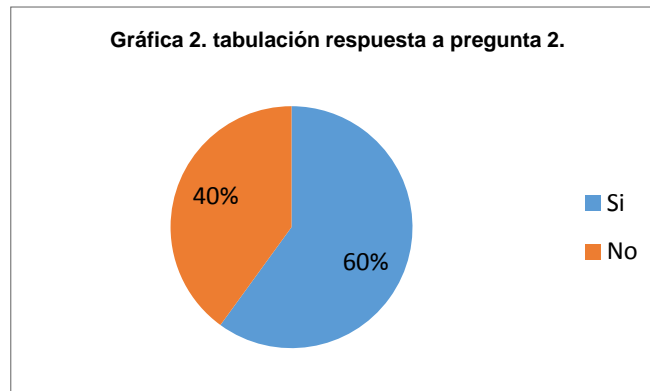
Fuente: Encuestas realizadas en Enero 2014

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

2. ¿Recibe capacitación para ofrecer un mejor servicio de atención al cliente?

Análisis de resultados pregunta # 2

Respuesta	Total	Porcentaje
Sí	9	60
No	6	40
Total	15	100



Fuente: Encuestas realizadas en Enero 2014

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

3. ¿Recibe sistema de incentivos por sus labores realizadas por su organización?

Análisis de resultados de pregunta #3

Respuesta	Total	Porcentaje
Sí	0	0
No	15	100
Total	15	100



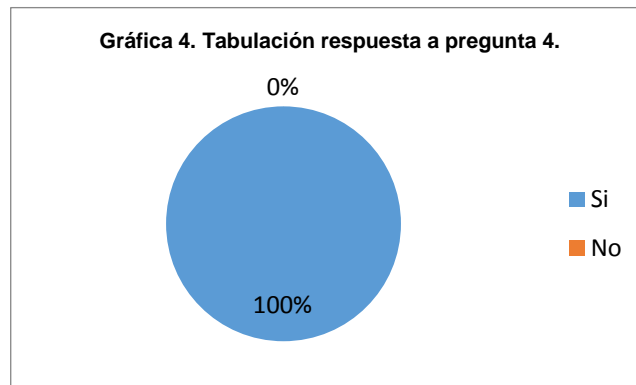
Fuente: Encuestas realizadas en Enero 2014

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

4. ¿Conoce los procesos y objetivos del área?

Análisis de resultados pregunta # 4

Respuesta	Total	Porcentaje
Sí	15	100
No	0	0
Total	15	100



Fuente: Encuestas realizadas en Enero 2014

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

5. ¿Existe un manual para la atención al cliente en su área?

Análisis de resultados pregunta # 5

Respuesta	Total	Porcentaje
Sí	0	0
No	15	100
Total	15	100



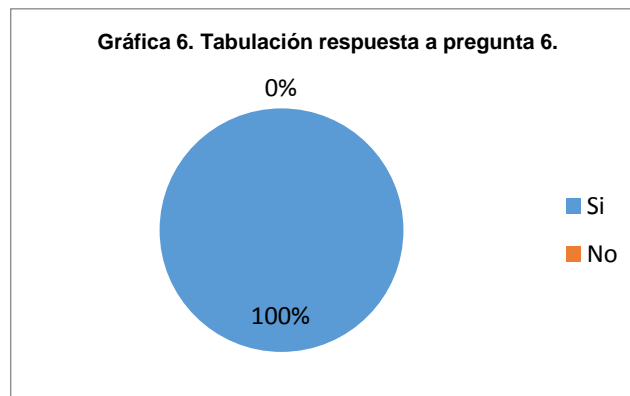
Fuente: Encuestas realizadas en Enero 2014

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

6. ¿Cree que el hospital se diferencia de la competencia?

Análisis de resultados pregunta # 6

Respuesta	Total	Porcentaje
Sí	15	100
No	0	0
Total	15	100



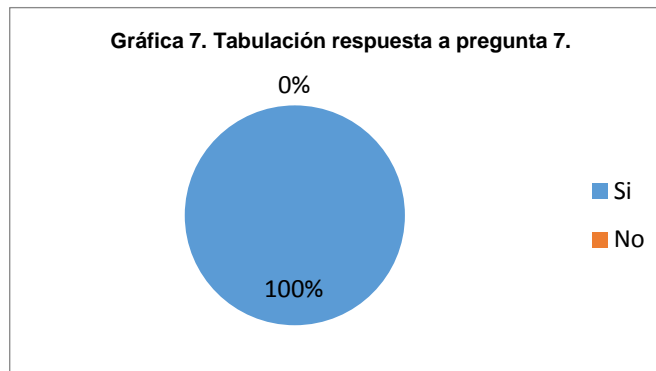
Fuente: Encuestas realizadas en Enero 2014

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

7. ¿Su jefe inmediato supervisa su trabajo diariamente?

Análisis de resultados pregunta # 7

Respuesta	Total	Porcentaje
Sí	15	100
No	0	0
Total	15	100



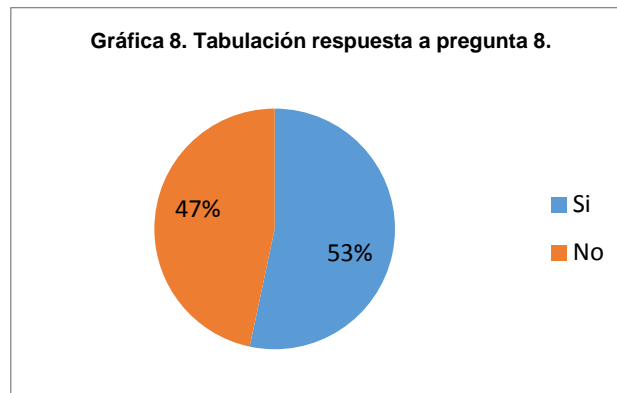
Fuente: Encuestas realizadas en Enero 2014

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

8. ¿Ha sido capacitado en el software?

Análisis de resultados pregunta # 8

Respuesta	Total	Porcentaje
Sí	8	53
No	7	47
Total	15	100



Fuente: Encuestas realizadas en Enero 2014

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

Anexo 6: Cuestionario aplicado al personal de la farmacia de consulta externa del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde

9. ¿Cuántos clientes promedio atiende al día?

10. ¿Cuáles son los días de mayor demanda?

11. ¿Cuánto tiempo toma en atenderlos?

12. ¿Cuáles considera usted, los factores que hace demorar la atención?

13. ¿Es amigable el sistema?

14. ¿Uso Usted el sistema anterior? (Si, cuánto tiempo le tomaba)

15. ¿Cuáles serían los instrumentos para reducir el tiempo de espera?

Anexo 7: Aplicación de encuestas a clientes externos de la farmacia de consulta externa del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde

En escala numeral seleccione la opción que este más de acuerdo sobre las diferentes interrogantes, se garantiza información confidencial. Gracias por su colaboración.

Nombre:

Edad:

Fecha:

Código

Excelente	Buena	Regular	Mala
1	2	3	4

1. ¿Cómo evalúa al personal de la farmacia que lo atendió?

Excelente	Buena	Regular	Mala

2. ¿El personal de la farmacia le brindo suficiente información ante sus inquietudes?

Excelente	Buena	Regular	Mala

3. ¿Con que característica de atención le brindo el cajero?

Comunicación	Escucha activa	Cortesía	Contacto visual

4. ¿Qué tipo de información requiere para adquirir su medicina?

Clara	Selecto	Serio

5. ¿Cuál herramienta considerada prioritaria al momento de adquirir un producto?

Publicidad	Promoción	Relaciones de fortalecimiento

6. **¿Usted se siente satisfecho por el servicio de atención brindada?**

Excelente	Buena	Regular	Mala

7. **¿Referente al producto que solicita? ¿El tiempo de espera es justificado?**

Excelente	Buena	Regular	Mala

8. **¿Cómo considera la limpieza y orden de la farmacia?**

Excelente	Buena	Regular	Mala

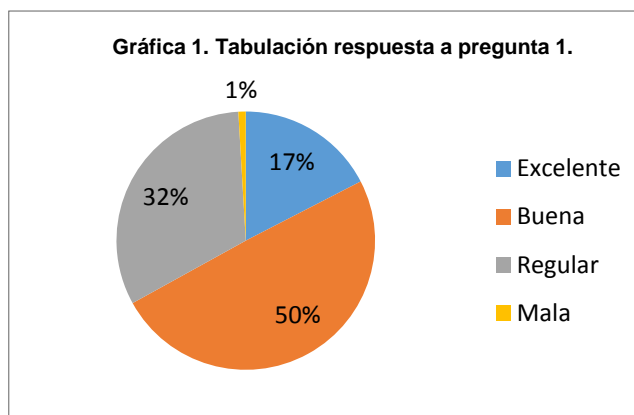
SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

Anexo 8: Resultados obtenidos de la encuestas de clientes externos

1. ¿Cómo evalúa al personal de la farmacia que lo atendió?

Análisis de resultados - pregunta # 1

Respuesta	Total	Porcentaje
Excelente	19	17
Buena	54	50
Regular	35	32
Mala	1	1
Total	109	100



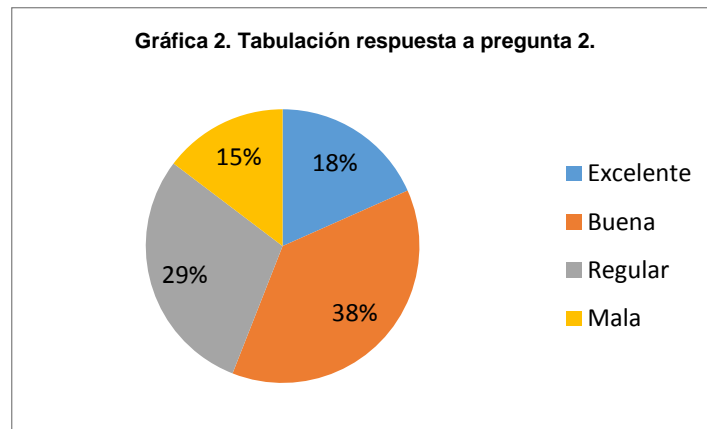
Fuente: Encuestas realizadas en Enero 2014

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

2. ¿El personal de farmacia le brindo suficiente información ante sus inquietudes?

Análisis de resultados - pregunta # 2

Respuesta	Total	Porcentaje
Excelente	20	18
Buena	41	38
Regular	32	29
Mala	16	15
Total	109	100



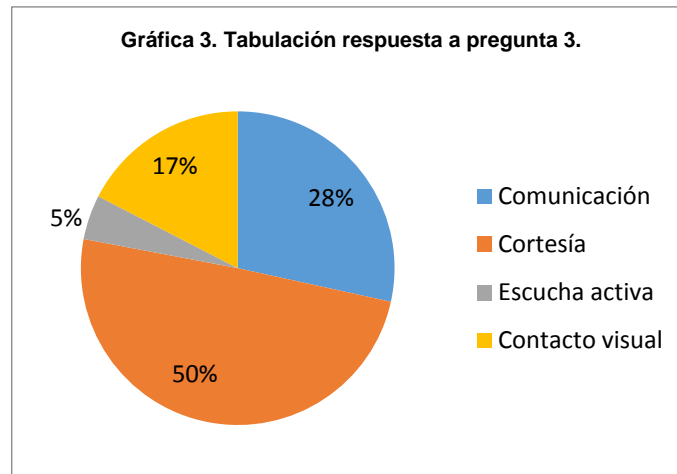
Fuente: Encuestas realizadas en Enero 2014

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

3. ¿Con qué características de atención le brindo al cajero?

Análisis de resultados - pregunta # 3

Respuesta	Total	Porcentaje
Comunicación	31	28
Cortesía	54	50
Escucha activa	5	5
Contacto Visual	19	17
Total	109	100



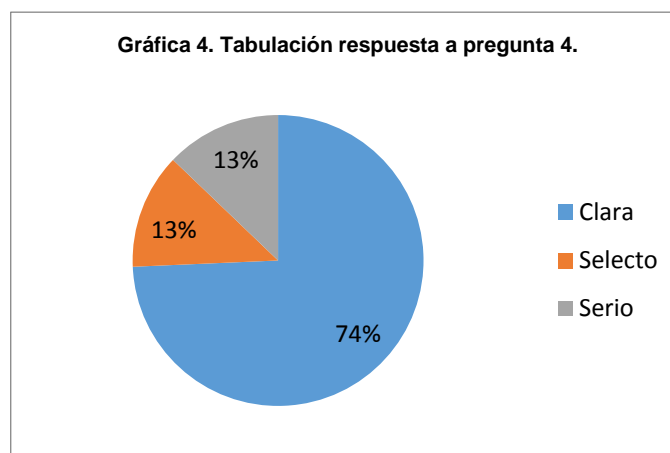
Fuente: Encuestas realizadas en Enero 2014

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

4. ¿Qué tipo de información requiere para adquirir su medicina?

Análisis de resultados - pregunta # 4

Respuesta	Total	Porcentaje
Clara	81	74
Selecto	14	13
Serio	14	13
Total	109	100



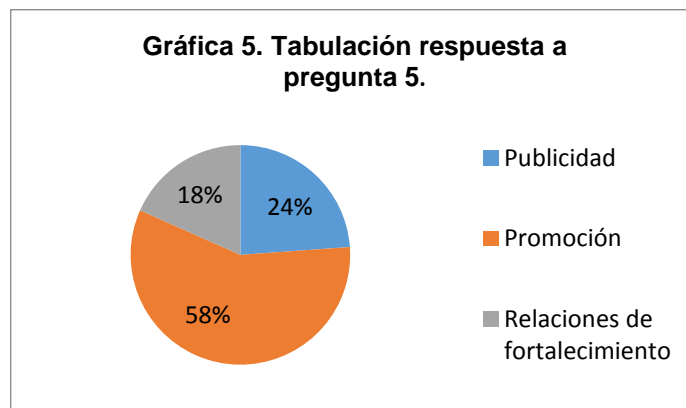
Fuente: Encuestas realizadas en Enero 2014

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

5. ¿Cuál herramienta considerada prioritaria al momento de adquirir un producto?

Análisis de resultados - pregunta # 5

Respuesta	Total	Porcentaje
Publicidad	26	24
Promoción	63	58
Relaciones de fortalecimiento	20	18
Total	109	100



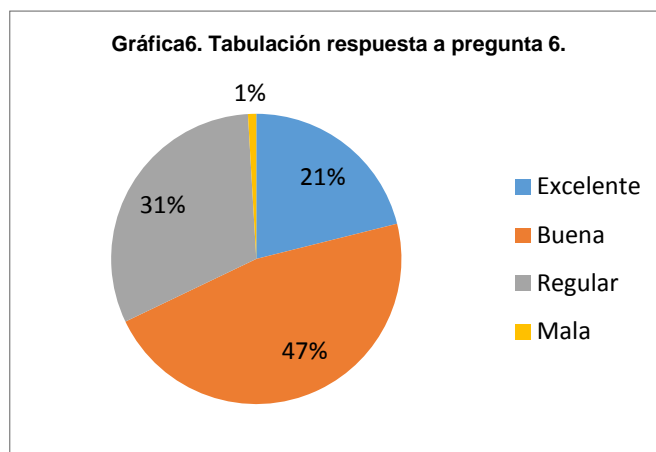
Fuente: Encuestas realizadas en Enero 2014

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

6. ¿Usted se siente satisfecho por el servicio de atención brindada?

Análisis de resultados - pregunta # 6

Respuesta	Total	Porcentaje
Excelente	23	21
Buena	51	47
Regular	34	31
Mala	1	1
Total	109	100



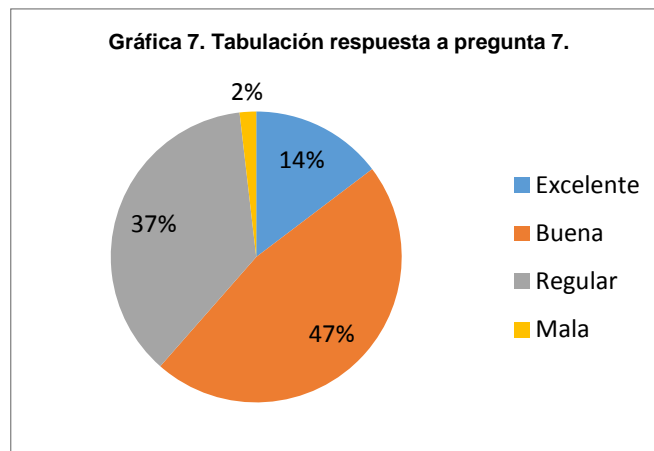
Fuente: Encuestas realizadas en Enero 2014

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

7. ¿Referente al producto que solicita, el tiempo de espera es justificado?

Análisis de resultados - pregunta # 7

Respuesta	Total	Porcentaje
Excelente	16	15
Buena	51	47
Regular	40	37
Mala	2	2
Total	109	100



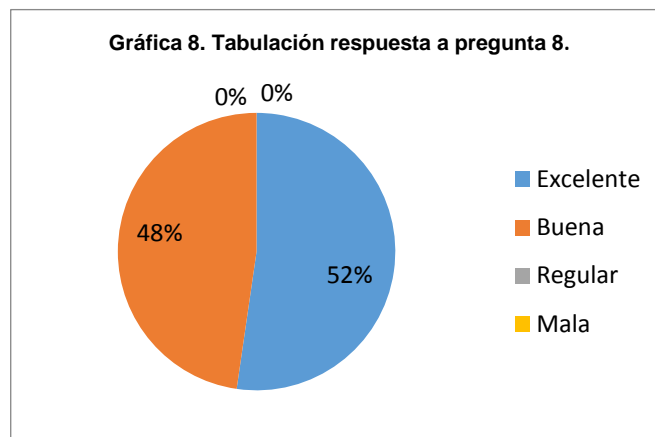
Fuente: Encuestas realizadas en Enero 2014

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

8. ¿Cómo considera la limpieza y orden de la farmacia?

Análisis de resultados pregunta # 8

Respuesta	Total	Porcentaje
Excelente	57	52
Buena	52	48
Regular	0	0
Mala	0	0
Total	109	100



Fuente: Encuestas realizadas en Enero 2014

Elaborado por: Ing. Com. Johanna Haro Salazar

Anexo 9: Aplicación de entrevista a Jefes de diferentes áreas del hospital

Objetivo: Mejoramiento del servicio de atención de la farmacia del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde

Nombre y Apellido	
Profesión	
Lugar de Trabajo	
Experiencia Profesional	

1. ¿Cómo define Usted el servicio de atención al cliente?

2. ¿Cuál son las principales causas de un mal servicio de atención al cliente?

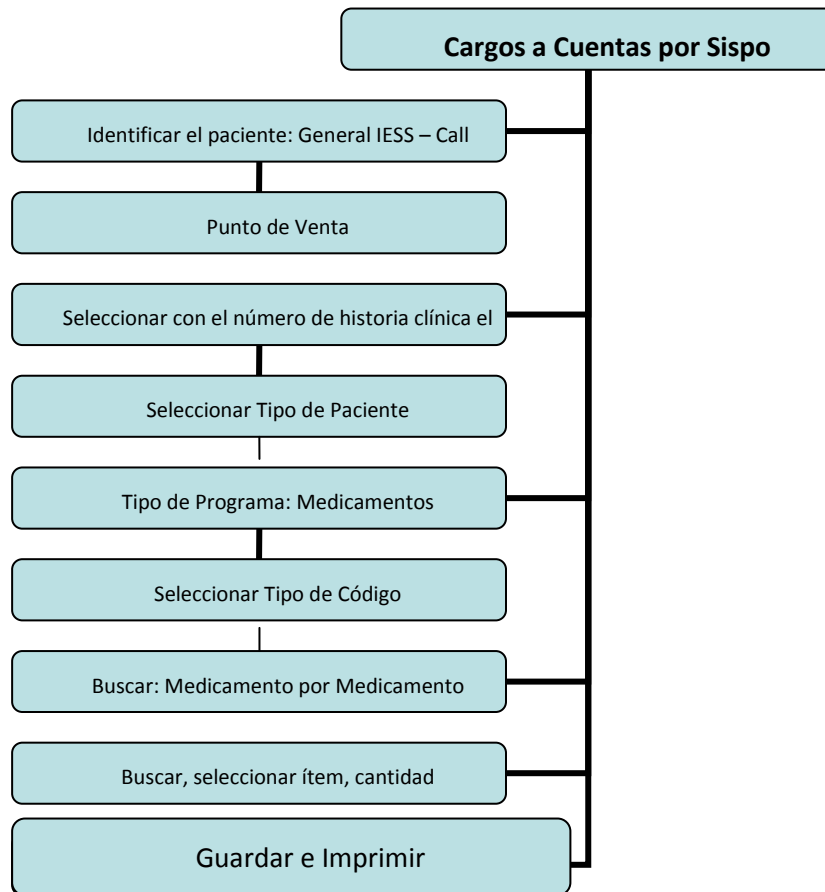
3. ¿De qué manera se puede mejorar el servicio de atención al cliente?

4. ¿Experiencia personal de una anécdota de un buen servicio de atención al cliente?

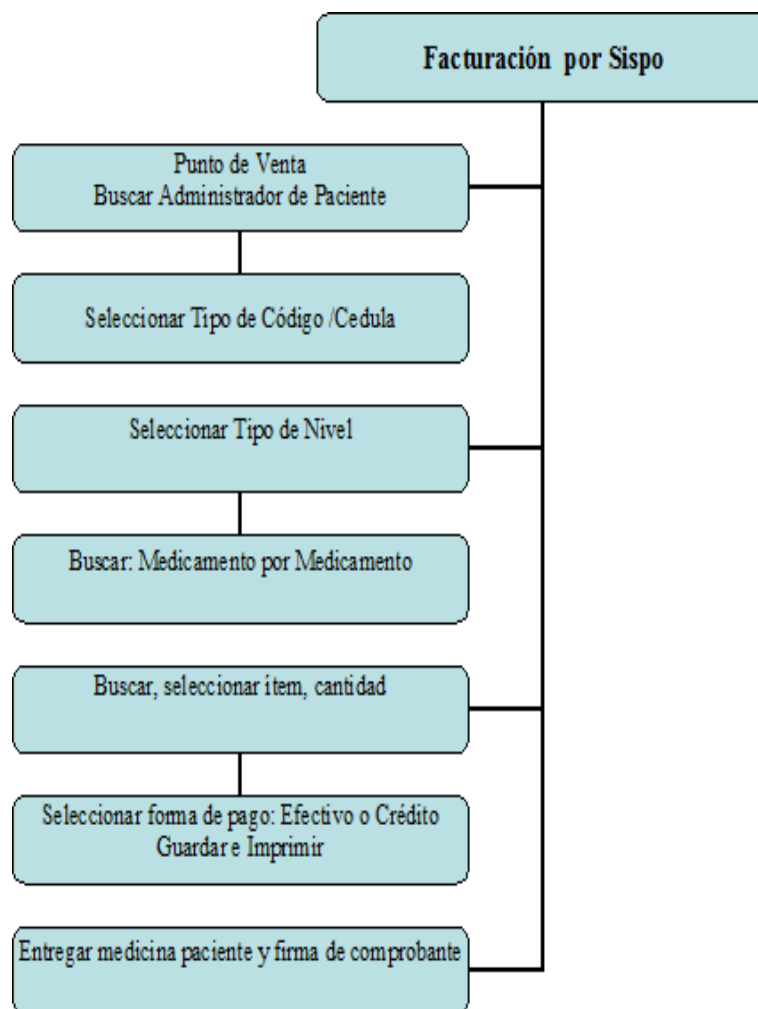
5. ¿Experiencia personal de una anécdota de mal servicio de atención al cliente?

Alguna sugerencia para mejorar el servicio de atención al cliente en la farmacia

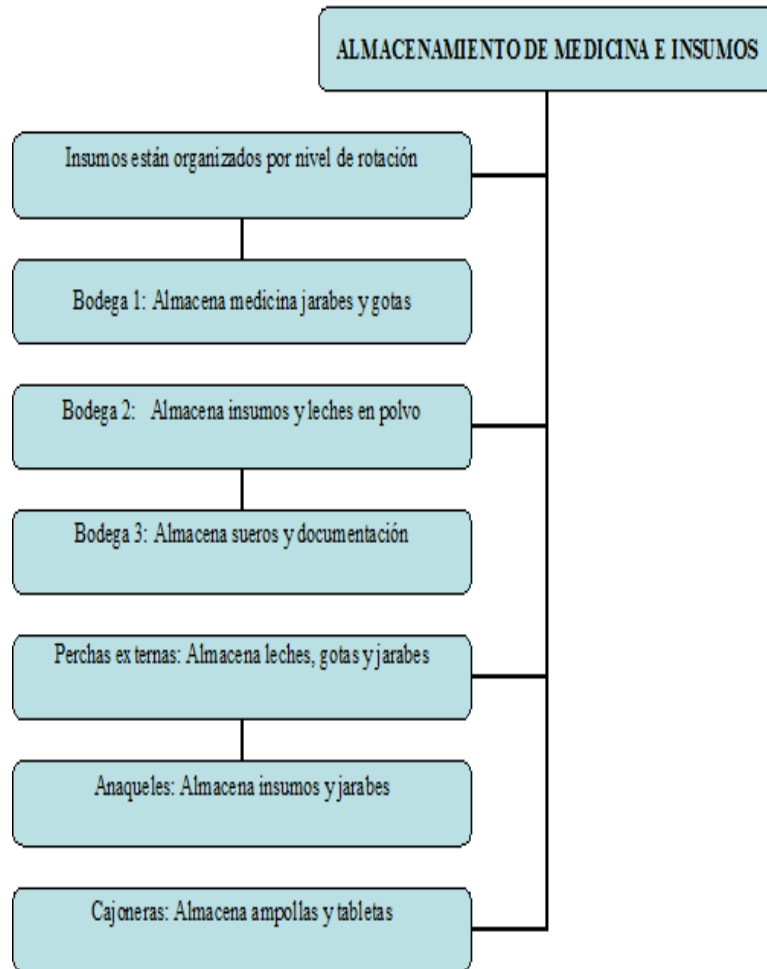
Anexo 10: Proceso para realizar cargos a cuenta de recetas impresas de pacientes de Convenio IESS



Anexo 11: Proceso para realizar Facturación de pacientes generales



Anexo 12: Proceso de almacenamiento de medicina e insumos para la farmacia



Anexo 13: Funciones de los Cajeros de la Farmacia

- Atender al cliente
- Entrega y recepción de cuadro de ítems de medicina, insumos y psicotrópicos
- Entrega y recepción de caja chica
- Inventariar obligatoriamente medicamentos asignados a cada uno.
- Perchar los medicamentos e insumos.
- Aplicar y transferir medicina a otras aéreas.
- Realizar cargos a cuentas de pacientes tipo: General, IESS y Ministerio de Salud.
- Realizar cargos a cuentas pacientes generales por Ayuda, Descuento por Rol.
- Clasificar las facturas y cargos a cuenta por tipo de paciente(General, IESS y Ministerio de Salud)
- Realizar devoluciones de facturas y cargos a cuentas
- Verificar la recepción de medicina por parte de Proveeduría
- Cuadrar caja, ingresos de valores recaudados en consignación
- Informar a la Supervisora las novedades presentadas en el turno.

Anexo 14: Funciones de Supervisor de la Farmacia

- Controlar al personal que se encuentra laborando en farmacia.
- Custodiar los activos fijos que se tiene en el área.
- Supervisar el apropiado almacenaje de la medicina e insumos.
- Verificar el buen funcionamiento de los equipos de cómputo e infraestructura del área.
- Controlar las devoluciones a los clientes de la medicina no requerida y su respectivo reingreso en el sistema.
- Gestionar la transferencia de la medicina de otra dependencia en caso de tener stock cero en el hospital.
- Verificar la rotación de medicamentos genéricos y comerciales.
- Reportar a la Subdirección Técnica y al Jefe de Consulta Externa el informe de los medicamentos de baja rotación para su respectiva gestión de venta.
- Realizar inventarios aleatorios de los medicamentos e insumos.
- Inspeccionar las fechas de caducidad de los medicamentos e insumos.
- Requerir medicina e insumos a Proveeduría (Botica Central y Suministro)
- Revisar los consumos de la medicina de los últimos tres meses para elaborar los pedidos de stock mínimo de medicina comercial (SAC)
- Revisar en el Sistema SAC si el ítem de la medicina ya tiene Número de Orden de Compra para que el laboratorio realice el proceso de entrega.

Anexo 15: Funciones de Asistente de la Farmacia

- Verificar e informar la rotación de medicamentos genéricos y comerciales a la supervisora.
- Realizar inventarios aleatorios de los medicamentos e insumos.
- Inspeccionar las fechas de caducidad de los medicamentos e insumos.
- Requerir medicina e insumos a Proveeduría (Botica Central y Suministro)
- Notificar a la Supervisora las novedades presentadas el Área.
- Comunicar a la Supervisora acerca de anomalías del personal
- Suministrar material de oficina para el personal de Farmacia
- Controlar diariamente ítems mediante conteo físico y kardex
- Señalización en perchas de medicina e insumos.
- Revisar los activos fijos del área.
- Ingresar en el sistema las devoluciones de cargos a cuentas.
- Control de block de medicina psicotrópicos y estupefacientes.
- Realizar en el sistema el proceso de ajustes con el Dpto. de Auditoria
- Elaborar el presupuesto anual del área (SGP)
- Realizar órdenes de trabajo para mejoras y necesidades del Área.
- Informar a las autoridades las novedades presentadas en el Área.

Anexo 16: Farmacia de Consulta Externa – Clientes externos en espera de su turno de atención



Fuente: (Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, 2012)



Fuente: (Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde, 2012)