



PROCESOS LOGÍSTICOS EN EL MANEJO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA Y MÉDICA EN CENTROS DE SALUD- BABAHOYO.

LOGISTIC PROCESSES IN THE MANAGEMENT OF THE ADMINISTRATIVE AND MEDICAL AREA IN MEDICAL CENTERS IN BABAHOYO.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.18314733>

Autores:

Georgina Jácome Lara.^{1*}

Karen Elizabeth Ramírez Jácome.²

María Estefany Ramírez Jácome.³

Josué Ernesto Romero León.⁴

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: gjacome@utb.edu.ec

Fecha de recepción: 20 / 11 / 2025

Fecha de aceptación: 27 / 11 / 2025

RESUMEN

Actualmente en el sector salud es fundamental implementar sistemas logísticos en los servicios brindados por los centros médicos, con el fin de minimizar el grado de inseguridad y desconfianza por parte de los usuarios.

En este trabajo de investigación se busca especificar un estudio mediante procesos logísticos aplicados a la gestión del área administrativa y médica en centros de salud de las Parroquias Urbanas de la ciudad de Babahoyo. Por ello, se pretende establecer procedimientos, políticas y estrategias para indagar el sistema de gestión logística con el que se manejan y coordinan los recursos del centro. Esto asegurará la disponibilidad de insumos, equipos y personal, así como el flujo efectivo de pacientes, permitiendo gestionar de manera eficaz tanto el sistema interno

^{1*}Universidad Técnica De Babahoyo, 0000-0001-5622-6875, gjacome@utb.edu.ec

²Universidad Regional Autónoma De Los Andes. (Uniandes), 0000-0003-2378-6096,
asisfinbab1@uniandes.edu.ec

³ Universidad De Guayaquil, 0000-0003-4821-2021, marerj1990@gmail.com

⁴ Universidad De Guayaquil, 0000-0003-1006-1168, josueromero1980@gmail.com



como externo del centro médico, además de brindar un servicio garantizado a los usuarios. Paralelamente, se busca conocer más de cerca cuáles son los tipos y características de los servicios ofrecidos hasta la fecha a la comunidad.

El objetivo de esta investigación es describir los procesos logísticos en las áreas administrativa y médica, lo que permitirá la gestión oportuna de la cadena de suministros en los centros de salud, como garantizar calidad y disponibilidad de medicamentos. Esto contribuirá a una atención más eficiente, oportuna y con mejores resultados, beneficiando tanto al paciente como al personal. La metodología implementada es bibliográfica, ya que permitió obtener información de diferentes contenidos teóricos; así como un análisis interno realizado mediante entrevistas aplicadas a directores y/o administradores de los centros de salud de Babahoyo.

Palabras clave: Procesos logísticos, servicios administrativos, médicos, centros médicos

ABSTRACT

Currently, in the healthcare sector, it is essential to implement logistics systems in the services provided by medical centers in order to minimize the degree of insecurity and mistrust on the part of users.

This research project seeks to specify a study using logistics processes applied to the management of the administrative and medical areas in health centers in the urban parishes of the city of Babahoyo. Therefore, the aim is to establish procedures, policies, and strategies to investigate the logistics management system used to manage and coordinate the center's resources. This will ensure the availability of supplies, equipment, and personnel, as well as the effective flow of patients, allowing for the efficient management of both the internal and external systems of the medical center, in addition to providing a guaranteed service to users. At the same time, the study seeks to gain a closer understanding of the types and characteristics of the services offered to the community to date.

The objective of this research is to describe the logistical processes in the administrative and medical areas, which will enable the timely management of the supply chain in health centers, such as ensuring the quality and availability of medicines. This will contribute to more efficient, timely care with better results, benefiting both patients and staff. The methodology



implemented is bibliographic, as it allowed information to be obtained from different theoretical sources, as well as an internal analysis carried out through interviews with directors and/or administrators of health centers in Babahoyo.

Keywords: Logistic processes, administrative services, doctors, medical centers.

INTRODUCCIÓN

La logística en el ámbito administrativo y médico se refiere a la gestión eficiente de recursos, suministros y procesos para asegurar que los servicios de salud se presten de manera efectiva. Implica la planificación, coordinación y control del flujo de información, materiales y personal, optimizando la atención al paciente y minimizando costos. Los centros médicos de la ciudad de Babahoyo, son instituciones que pertenecen al sector público y brindan atención médica a las ciudadanas y ciudadanos de la ciudad y sectores aledaños en general.

Actualmente en el sector salud se hace imprescindible la implementación de procesos logísticos eficientes a los servicios que prestan los centros médicos, que han sido creados para tal fin, de manera que permita disminuir el grado de incertidumbre y desconfianza por parte de quienes reciben la atención, generado en muchos casos por la ineficacia y toma de decisiones oportunas en la gestión operativa y administrativa de los responsables que administran la institución y que se ven limitadas como consecuencia del escaso personal médico especializado, la falta de equipamiento y, del reducido espacio físico, para el desarrollo de sus actividades principalmente en las áreas de atención médica y de emergencia.

Un deficiente sistema de gestión logístico, no permite la optimización de los limitados recursos con que cuentan los centros médicos, y sobre todo porque muchos de los procesos programados en los servicios del área de salud, poseen cierto grado de inseguridad causados además por la escasez de los procedimientos, errores humanos médicos, problemas de gestión administrativa y la deficiente programación en sistema de control. (Trigoso,2022)

En tal circunstancia en el presente trabajo de investigación se procura precisar un estudio mediante procesos logísticos aplicados en el manejo del área administrativa y médica en centros



de salud de la ciudad de Babahoyo, (4 de Mayo, Barreiro, By Pass, El Mamey, El Salto, Lucha Obrera, Puerta Negra, San Agustín, Centro de Salud Enrique Ponce Luque), por consiguiente establecer procedimientos, políticas y estrategias que logren instaurar un sistema de gestión logística a través del trabajo eficiente y coordinado de sus recursos, asegurando la disponibilidad de insumos, equipos y personal, así como el flujo efectivo de pacientes, que ayude a administrar con eficiencia y eficacia el sistema tanto interno como externo de los centros médicos de la localidad, así como brindar un servicio garantizado a los usuarios; a la vez, se intenta conocer de manera más cercana cuáles son los procesos de los servicios prestados hasta la actualidad.

Un proceso logístico poco eficiente implementado trae como consecuencia directa la imprecisión en el desarrollo de las actividades de manera concreta por parte del área médica, generando insatisfacción del cliente externo, y una baja productividad con respecto a la prestación del servicio, porque las actividades que deberían estar plenamente disponibles de manera oportuna para los clientes, no fueron gestionadas en su momento. Como consecuencia de ello, gran parte de los procesos logísticos son compartidos (Gestión Logística Hospitalaria y calidad de servicio al cliente interno en tiempo de pandemia, 2023), generando la elevación de los costos, debiendo tener en cuenta que los centros médicos deben manejar muy sigilosamente su presupuesto.

Así, la logística en salud, también llamada logística hospitalaria, es un componente concluyente para el funcionamiento eficiente de cualquier institución médica. Se enfoca en la gestión integral de los recursos necesarios para la atención médica, desde la adquisición de suministros hasta la distribución de medicamentos y la gestión de sus residuos. La norma ISO más relevante para la gestión de la calidad en centros médicos es la ISO 7101. Esta norma proporciona un marco para sistemas de atención médica sostenibles y de alta calidad, enfocándose en la seguridad del paciente, la mejora continua de los procesos y la creación de una cultura de calidad. (Gómez, 2014)



Por otro lado, según la Norma ISO 28000, establece un estándar internacional, que especifica los requisitos para un sistema de gestión de seguridad aplicado a la cadena de suministro, con el objetivo de mejorar la seguridad y reducir los riesgos. Esta norma es aplicable a organizaciones de todos los tamaños y tipos que deseen establecer, mantener y mejorar un sistema de gestión de la seguridad en la cadena de suministro.

La gestión de una empresa es un conjunto de funciones, actividades, responsabilidades, normas y procesos que se extienden a toda la organización y definen el proceso de toma de decisiones, vinculando a la empresa con su entorno. Fijación de objetivos, desarrollo de planes globales, estratégicos y operativos, diseño e implementación de estructuras organizativas, así como control de operaciones, transformando la empresa en busca de eficacia, eficiencia y mayor competitividad. Leal Pupo et al (2022).

La Ley Orgánica de Salud del Ecuador, con última reforma del 29 de abril de 2022, regula las acciones para garantizar el derecho a la salud consagrado en la Constitución. Esta ley se fundamenta en principios como equidad, integralidad, universalidad y enfoque de derechos, entre otros. El Ministerio de Salud Pública (MSP) es el ente rector del Sistema Nacional de Salud y es responsable de la formulación, normalización y control de las actividades relacionadas con la salud. Por otro lado, la Ley Orgánica de Salud del Ecuador busca asegurar el acceso a servicios de salud de calidad para todos los ciudadanos, estableciendo un marco legal que garantiza este derecho fundamental y define las responsabilidades del Estado y del MSP en la gestión del sistema de salud. (Mora 2021)

Entre los principales aspectos de la Ley Orgánica de Salud se encuentran el Derecho a la salud, la ley establece que la salud es un derecho fundamental, garantizado por el Estado y vinculado a otros derechos como el acceso al agua, la alimentación y la educación.

El Sistema Nacional de Salud, está integrado por entidades públicas, autónomas, privadas y comunitarias, funciona de manera descentralizada, desconcentrada y participativa.

La ley se rige por principios como la equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia, con enfoques de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético.



El MSP ejerce la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, formulando la política nacional de salud y normando, regulando y controlando todas las actividades relacionadas con la salud. En conclusión, el Estado tiene la obligación de garantizar el derecho a la salud, establecer programas y acciones de salud pública, priorizar la salud pública sobre intereses comerciales y asegurar el acceso a servicios de salud de calidad.

Y, por último, Diversos reglamentos complementan la ley para normar aspectos específicos como la adquisición de medicamentos, el funcionamiento de establecimientos de salud y el tratamiento de datos personales de los usuarios. (Pública, <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>, 2015).

En la Sesión del Comité Regional de la OMS/OPS para las Américas, realizada en Washington, D.C., EUA, del 30 de septiembre al 4 de octubre del 2019, los Estados Miembros de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) aprobaron en el 2014 la “Estrategia para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud”, en la que se establece que la calidad de los servicios de salud consiste en satisfacer las necesidades de salud de las personas, las familias y las comunidades con base en las mejores prácticas, la ética y el conocimiento científico, contribuyendo a la equidad y al bienestar, sin dejar a nadie atrás, lo que implica una particular atención a la diversidad y a las personas y poblaciones en situación de vulnerabilidad.

En el contexto de la Agenda de Salud Sostenible para las Américas 2018-2030, esta propuesta presenta tres líneas estratégicas para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios integrales de salud, de acuerdo con el contexto, las necesidades, las vulnerabilidades y las prioridades a nivel nacional, que se indican a continuación:

- a) Implementar procesos permanentes para mejorar la calidad de la atención a las personas, las familias y las comunidades en la prestación de servicios integrales de salud.
- b) Fortalecer la rectoría y la gobernanza de los sistemas de salud, para desarrollar una cultura de calidad y promover la mejora sostenida de la calidad en la prestación de servicios integrales de salud.
- c) Establecer estrategias de financiamiento que promuevan la mejora de la calidad de la atención en la prestación de servicios integrales de salud.



Según la Organización Mundial de Salud (2020), en los últimos decenios se han descrito diferentes elementos de la calidad. Actualmente hay un consenso evidente en cuanto a los servicios sanitarios de calidad, que deben ser: eficaces, seguros, centrados en la persona, oportunos, equitativos integrados y eficiente y estrechamente relacionados con principio éticos. La Organización Mundial de Salud (2021), por su lado, define la calidad en salud como “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio.

La Agenda 2030 que incluye 17 Objetivos y 169 metas, en el Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades se indica que la salud es esencial para el desarrollo humano. Todo el mundo, independientemente de su situación social, considera siempre que la buena salud es prioritaria, y es indispensable que la población esté sana para que la sociedad funcione. Por lo tanto, cuatro de los ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) estén directamente relacionados con la salud.

Muchos administradores de los centros médicos, en ocasiones desconocen de los procesos logísticos que se implementan en otras instituciones de las mismas características y que han dado excelentes resultados en cuanto al manejo de sus procedimientos y el desempeño de sus empleados.

El abastecimiento y administración de los recursos e insumos hospitalarios se manejan de manera independiente por cada casa de salud, sin embargo, no se conoce en la actualidad cuales son los procesos logísticos aplicados, lo cual impide un normal desenvolvimiento de las actividades normales, siendo así se hace necesario buscar el mejoramiento e integrar técnicas entre los distintos actores de la cadena de abastecimiento. En Ecuador, la provisión de insumos médicos a los centros de salud se realiza a través de un sistema de compras públicas y una gestión centralizada a nivel nacional. El Ministerio de Salud Pública (MSP) es el encargado de regular, adquirir y distribuir estos insumos a las diferentes instituciones sanitarias del país.

En los últimos años, la importancia de la logística ha aumentado y hoy es una pieza imprescindible dentro del manejo administrativo de todo negocio, por ello, es importante porque:



Disminuye pérdidas en el tiempo de trabajo, una coordinada planificación logística favorece la aplicación de protocolos que hacen más fácil y rápida la atención y ejecución de funciones tanto del personal administrativo como médico, evitando la improvisación y pérdida de tiempo entre los empleados al concretar sus tareas que da como resultado un mayor rendimiento laboral.

Mejora el servicio al cliente, contar con un método de logística que beneficie los tiempos de respuesta óptimos y acelere los procesos generales del centro médico, permite que exista un mejor servicio al paciente, ya que no solo cumple con sus necesidades, sino que, además, lo hace de manera eficiente y oportuna.

Por otro lado, incrementa la satisfacción y experiencia del paciente, puesto que un eficiente sistema logístico ofrece múltiples beneficios que hacen más agradable la experiencia del usuario e incrementa su satisfacción.

La optimización de la logística de una empresa ofrece muchas ventajas y mejoran los resultados, es decir permite tener un control efectivo de las operaciones que conlleva establecer una cadena de suministro, disminuyendo gastos y errores, así mismo una buena gestión, permite ofrecer un buen servicio y de calidad de manera que se satisface al cliente. Por otro lado, genera un mayor índice de eficiencia en la prestación de servicios, satisfacción en los clientes y la reducción de los gastos generales.

Logística y cadena de suministros es un conjunto de actividades funcionales (transporte, control de inventarios, etc.) que se repiten muchas veces a lo largo del canal de flujo, mediante las cuales la materia prima se convierte en productos terminados y se añade valor para el consumidor, (Ballou, 2011). La logística y la cadena de suministros añaden un valor importante para el cliente. Un producto o un servicio tiene poco valor si no está disponible para los clientes en el momento y el lugar en que ellos desean consumirlo.

La logística y las actividades de la cadena de suministro desempeñan un papel fundamental en las operaciones de gestión de almacenaje y transporte, porque sirven de enlace entre los procesos administrativos y médicos que abarcan las áreas funcionales de los centros de salud.

En el desarrollo de las actividades de la cadena de suministro, la logística sirve para la planificación, gestión y control del almacenamiento de bienes e insumos, la prestación de los



servicios necesarios y el flujo de información que se genera, que va desde el ingreso del paciente hasta la atención hospitalaria y cuyo objetivo es cubrir la demanda de los consumidores. La logística integrada sirve para vincular y sincronizar la cadena de suministro general como un proceso continuo y esencial para la efectiva conectividad de sus actividades.

Según (Ballou, 2011), los procesos logísticos se centran en la gestión eficiente de flujos de bienes y servicios a través de una red interconectada de actores y sistemas. La utilización de estándares y protocolos para asegurar la interoperabilidad y la comunicación efectiva entre los diferentes elementos de la cadena de suministro. se refieren a la gestión eficiente de flujos de bienes y servicios, desde el aprovisionamiento hasta la entrega al cliente, en particular, se enfoca en la interconectividad física, digital y operativa para lograr la eficiencia en la cadena de suministro.

Estrategia de la logística y de la cadena de suministros, La selección de una adecuada estrategia logística y de la cadena de suministros requiere algo del mismo proceso creativo necesario para desarrollar una adecuada estrategia corporativa. Los enfoques innovadores en la estrategia logística y de la cadena de suministros pueden representar una ventaja competitiva.

Jácome G. (2022), La adopción de un sistema de gestión de calidad debe ser decisión de la administración, el diseño y la implementación están influenciados por el entorno de la organización, los cambios y los riesgos asociados, sus necesidades cambiantes, sus objetivos particulares, los productos y/o servicios que proporciona y los procesos que emplea.

La tecnología ha transformado la logística, optimizando procesos y mejorando la eficiencia en toda la cadena de suministro. Las tecnologías aplicadas a la logística incluyen sistemas de gestión de almacenes (WMS), permite la optimización de la gestión de inventario, ubicación de productos, y procesos de picking y packing. (recogida y embalaje); sistemas de gestión de transporte (TMS), que ayuda a la optimización de rutas, seguimiento de envíos, y gestión del transporte; Internet de las Cosas (IoT), que permite la conexión de dispositivos para recopilar datos en tiempo real sobre el estado de la mercancía, la ubicación de los vehículos, y las condiciones ambientales con que se manejan los insumos y medicamentos; entre otros. Estas



tecnologías permiten una mayor visibilidad, control y toma de decisiones basadas en datos, reduciendo costos y mejorando la satisfacción del cliente (Mora, 2011)

En cuanto al proceso de Adquisición y Distribución, el Ministerio de Salud Pública (MSP), junto con las instituciones de salud, identifica las necesidades de materiales e insumos médicos y establece un plan de compras anual, luego se realizan procesos de contratación pública y de manera inmediatamente los insumos adquiridos son almacenados en bodegas centralizadas del MSP y luego distribuidos a los diferentes centros de salud a nivel nacional, siguiendo un cronograma y criterios de distribución establecidos. (Julio, 2015)

Para controlar el stock y evitar desabastecimiento se implementa un Sistema Nacional de Inventarios de Medicamentos, Dispositivos e Insumos médico. El Ministerio de Salud Pública (MSP), es el ente rector y responsable de la adquisición, almacenamiento y distribución de los insumos médicos a todo el sector hospitalario del país, mientras que las entidades de salud identifican sus necesidades, reciben los insumos y los administran para su uso en la atención médica.

Según (García, 2016). Un proceso se puede considerar como una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.

Procesos de la Salud y la Calidad. La Calidad en los servicios de Salud, es un atributo de la atención médica que puede darse en grados diversos. Se define como el logro de los mayores beneficios posibles, con los menores riesgos para el paciente.

Proceso de adquisición y distribución de medicamentos e insumos médicos Ministerio de Salud Pública (MSP)	
1	Planificación y requerimiento
2	Elaborar un plan de compras
3	Establecer proceso de contratación publica
4	Almacenaje en bodegas
5	Distribución a los diferentes centros de salud
6	Control del stock, mediante el Sistema Nacional de Inventarios de Medicamentos, Dispositivos e Insumos médico.

Fuente: MSP.

Elaboración de autores



En Ecuador, los centros médicos públicos, también conocidos como establecimientos de salud públicos, son instalaciones administradas por el Ministerio de Salud Pública (MSP) que brindan atención médica a la población, incluyendo servicios de promoción de la salud, prevención de enfermedades, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación. Estos centros son parte del Sistema Nacional de Salud y están diseñados para garantizar el acceso a la atención médica, especialmente para aquellos que no cuentan con seguros de salud privados o que no están afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (Pública, 2020).

De acuerdo a información obtenida del Ministerio de Salud Pública los centros de salud pública tienen la siguiente clasificación, como se indica a continuación:

Tipos de Centros de Salud Públicos	
Clasificación	Tipo de atención
Centros de Salud Tipo A	Ofrecen atención básica de salud, incluyendo consulta externa, medicina general, odontología y obstetricia.
Centros de Salud Tipo B	Además de los servicios del tipo A, pueden incluir atención en promoción y prevención, así como servicios de emergencia con horarios limitados.
Centros de Salud Tipo C (Hospitales Primarios):	Ofrecen atención más completa, con servicios de emergencia las 24 horas, hospitalización, laboratorio e imagenología.
Hospitales Generales	Son establecimientos de mayor complejidad que ofrecen atención especializada, servicios de emergencia y hospitalización.
Hospitales Especializados	Se enfocan en áreas específicas de la salud, como maternidad, psiquiatría o rehabilitación.

Fuente; Acuerdo 00030-2020 (Registro Oficial 248, 17-VII-2020).MSP

Elaboración: Autores

Por otro lado, los centros de salud públicos brindan una variedad de servicios, que pueden incluir: Consulta externa de medicina general y especializada, Atención de emergencia, Hospitalización, Servicios de laboratorio e imagenología, Atención odontológica, Atención obstétrica, Servicios de rehabilitación, Atención en salud mental, Programas de promoción de la salud y prevención de enfermedades.

Los centros de salud público son fundamentales para garantizar el acceso a la atención médica de calidad para todos los ecuatorianos, especialmente para aquellos que no tienen acceso a



servicios privados. Además, desempeñan un papel crucial en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, contribuyendo a una población más saludable y productiva.

Para acceder a los servicios de un centro de salud público, se puede llamar al número 171 (opción 1) o acudir directamente al centro de salud más cercano. En general, la atención en los centros de salud públicos es gratuita para los ecuatorianos. (MSP, 2020)

Así mismo, es importante considerar que la oportuna gestión realizada en la ejecución de las actividades logísticas hospitalarias ayudará a minimizar costos y brindar una excelente atención al paciente (Figueroa, 2016).

La cadena de abastecimiento de los centros de salud, es el proceso que asegura el flujo continuo de suministros médicos y otros bienes necesarios para la atención médica, desde su origen hasta los pacientes. Involucra diversas etapas, incluyendo la adquisición, almacenamiento, distribución y control de inventario de medicamentos, equipos, y otros insumos esenciales.

En la ciudad de Babahoyo, Provincia de Los Ríos prestan servicio de atención en salud pública en el área urbana diferentes centros de salud, como se describe a continuación:

REGISTRO DE LOS CENTROS DE SALUD DE LAS PARROQUIAS URBANAS DEL CANTÓN

BABAHoyo

TIPOLOGÍA	NOMBRE OFICIAL	INSTITUCIÓN	CANTON	PARROQUIA	DIRECCIÓN	CODIGO	NIVEL DE ATENCIÓN
CENTRO DE SALUD TIPO A	4 DE MAYO	MSP	BABAHoyo	CLEMENTE BAQUERIZO	CUARTA S/N	120101	NIVEL 1
CENTRO DE SALUD TIPO A	PUERTA NEGRA	MSP	BABAHoyo	CLEMENTE BAQUERIZO	B S/N TRANSVERSA L	120101	NIVEL 1
CENTRO DE SALUD TIPO A	LUCHA OBRERA	MSP	BABAHoyo	CLEMENTE BAQUERIZO	B S/N TRANSVERSA L	120101	NIVEL 1
CENTRO DE SALUD TIPO A	BY PASS	MSP	BABAHoyo	CLEMENTE BAQUERIZO	QUINTA S/N	120101	NIVEL 1
CENTRO DE SALUD TIPO A	EL MAMEY	MSP	BABAHoyo	CLEMENTE BAQUERIZO	PEATONAL S/N	120101	NIVEL 1



CENTRO DE SALUD TIPO A	BARREIRO	MSP	BABAHoyo	BARREIRO	TRANSVERSA L D	120103	NIVEL 1
CENTRO DE SALUD TIPO A	EL SALTO	MSP	BABAHoyo	EL SALTO	PRINCIPAL S/N	120104	NIVEL 1
CENTRO DE SALUD TIPO B	CENTRO DE SALUD ENRIQUE PONCE LUQUE	MSP	BABAHoyo	CAMILO PONCEL	GS/N Y VARGAS MACHUCA	120102	NIVEL 1
CENTRO DE SALUD TIPO A	SAN AGUSTIN	MSP	BABAHoyo	BABAHoyo	ROMERO SANCHEZ	120150	NIVEL 1

Fuente: Ministerio de Salud Pública. (MSP)

Elaboración por autores

METODOLOGÍA

La metodología implementada en la presente investigación es bibliográfica, porque permitió obtener información y realizar el análisis de las distintas posiciones teóricas; así mismo, se consideró un análisis interno de las actividades desarrolladas, con el fin de diagnosticar los procesos logísticos implementados y poder determinar el contexto real de los procedimientos internos en cuanto al manejo administrativo y médico de los centros de salud , del mismo modo, se realizó visitas y consultas a los directores de cada centro de salud, mediante la aplicación de la técnica de investigación, como la entrevista , utilizando como instrumento una guía de entrevista, con 26 preguntas y agrupadas por 3 categorías: 1)Atención a pacientes, 2)Ambiente laboral y3) Procesos logísticos, misma que permitió levantar información y analizar la situación actual., para finalmente, establecer posibles oportunidades de mejora y buenas prácticas de logística hospitalaria de las instituciones públicas.

RESULTADOS

Una vez aplicada las entrevistas a los directores del centro de salud de las parroquias Urbanas del cantón Babahoyo se realizó el análisis e interpretación de las respuestas de los distintos



criterios que fueron obtenidos del personal médico y/o administrativo, entre ellos, el Centro de salud 4 de Mayo, Puerta Negra, Lucha Obrera, By Pass, El Mamey, Barreiro, Centro de Salud Enrique Ponce Luque, San Agustín. Para este propósito se presenta a continuación el análisis de los datos obtenidos de cada centro de salud:

1.- El Centro de Salud “4 de Mayo” está ubicado en la calle 4ta y Av. Universitaria, Director, el Dr. Orlando Pasmay Días, atiende mensualmente 1.280, dato estadístico. Cuenta con áreas de: Atención Medica, Esterilización, Electrocardiograma, Vacunación, Procedimientos y un área de abastecimiento. Los horarios de trabajo del personal tanto medico como administrativo es lunes a viernes de 08:00-16:30. De acuerdo a la información obtenida existe confidencialidad de la información que el paciente proporciona; implementan estrategias para mejorar la atención al paciente, se difunden programas de capacitación a los pacientes sobre lactancia, embarazo, se implementan encuestas de satisfacción a los pacientes, se evalúa permanentemente a los profesionales. En caso de existir conflictos lo resuelven mediante reuniones después de la atención médica, por otro lado, el cumplimiento de las normas laborales y de seguridad lo realizan mediante el establecimiento de políticas y de capacitación a los empleados. Se cuenta con protocolos actualizados de atención al usuario. Los pacientes para ser atendidos se acercan para ser agendada su cita y si llega uno de ellos con una emergencia le dan los primeros auxilios. Se hacen seguimiento de indicadores de calidad.

El área que realiza el aprovisionamiento de los insumos médicos y medicamentos es farmacia. El abastecimiento lo realiza el distrito, mensualmente, si cuentan con un área específica para medicamentos en mal estado y caducados. los medicamentos son recibidos en horarios que los establece el distrito. El proceso de entrada de los medicamentos lo realizan por medio de un programa de sistema integrado de información. El proceso de recepción de. lo realizan por medio de verificación del estado físico, fecha de vencimiento, número de lote. No está restringida el acceso al área donde se encuentran los medicamentos. Cuenta con área exclusiva de almacenamiento de medicamentos e insumos. Los medicamentos de alto riesgo se encuentran debidamente marcados e identificados. En el almacenamiento de los medicamentos tiene protocolos como: control de temperatura y humedad, y procedimientos de limpieza y desinfección.



2.- El Centro de Salud “Puerta Negra” presta un nivel de atención 1, tipo A, está ubicado en sector Puerta Negra, primera bajada. Directora, Dra. Jasmary Heredia Flores, atiende mensualmente 800, pacientes. Cuenta con áreas de: Atención Medica, obstetricia, admisión, , urgencias, esterilización, enfermería, psicología, odontología, abastecimiento y medicina familiar. Los horarios de trabajo del personal tanto médico como administrativo es de lunes a viernes de 08:00-16:30. De acuerdo a la información obtenida existe confidencialidad de la información que el paciente proporciona; implementan estrategias para mejorar la atención al paciente, se difunden programas de capacitación a los pacientes diariamente a mujeres embarazadas y se implementan encuestas de satisfacción a los pacientes, se evalúa a los profesionales. En caso de existir conflictos lo resuelven mediante reuniones después de la atención médica, por otro lado, el cumplimiento de las normas laborales y de seguridad lo realizan mediante el establecimiento de políticas y de procedimientos. Se cuenta con protocolos actualizados de atención al usuario. Mediante herramientas tecnológicas se manejan la gestión de citas y las historias clínicas. Los pacientes para ser atendidos deben hacer filas, luego de haber agendado su cita y si llega uno de ellos con una emergencia le dan los primeros auxilios. Se hacen seguimiento de indicadores de calidad.

El aprovisionamiento de medicamentos e insumos médicos lo realizan el área de insumos y farmacia. El abastecimiento lo realizan los centros médicos mensualmente, se dispone del espacio suficiente para el almacenamiento ordenado de los medicamentos, en el centro médico no hay medicamentos caducados ni por caducar. No existe un horario establecido para recibir los medicamentos del distrito. De entrada y salida de medicamentos es por medio de recetas. El sistema de registro. El proceso de entrada de los medicamentos lo realizan por medio de un programa de sistema integrado de información. El proceso de recepción se. lo realizan por medio de verificación de estado físico y verificación de órdenes de compra. No está restringida el acceso al área donde se encuentran los medicamentos. Si existe un área exclusiva de almacenamiento de los medicamentos e insumos, Los medicamentos de alto riesgo se encuentran debidamente identificados por el sistema ASES. El almacenamiento de los medicamentos tiene protocolos como: control de temperatura y humedad, procedimientos de limpieza y desinfección, y sistemas de almacenamiento adecuados.



3.- El Centro de Salud “Lucha Obrera” está ubicado en la Av. 25 de julio y By Pass. Director, Dr. Jonathan Urgirles Calero, atiende mensualmente 1196, pacientes. Cuenta con áreas de: Atención Medica, abastecimiento, tamizaje neonatal, urgencias, esterilización, preparación, electrocardiogramas, vacunación y obstetricia. Los horarios de trabajo del personal tanto médico como administrativo es de lunes a viernes de 08:00-16:30. De acuerdo a la información obtenida existe confidencialidad de la información que el paciente proporciona; implementan estrategias para mejorar la atención al paciente, se difunden programas de capacitación a los pacientes sobre lactancia, embarazo, prevención, se implementan encuestas de satisfacción a los pacientes, se evalúa a los profesionales. En caso de existir conflictos lo resuelven mediante reuniones después de la atención médica, por otro lado, el cumplimiento de las normas laborales y de seguridad lo realizan mediante el establecimiento de políticas y de procedimientos. Se cuenta con protocolos actualizados de atención al usuario. Mediante herramientas tecnológicas se manejan la gestión de citas y las historias clínicas. Los pacientes para ser atendidos deben hacer filas, luego de haber agendado su cita y si llega uno de ellos con una emergencia le dan los primeros auxilios. Se hacen seguimiento de indicadores de calidad, El aprovisionamiento de medicamentos e insumos médicos lo realiza directamente el director del centro médico. El abastecimiento lo realizan los centros médicos mensualmente, no se dispone del espacio suficiente para el almacenamiento ordenado de los medicamentos, se cuenta con un área específica para medicamentos en mal estado y caducados, Si existe un horario establecido para recibir los medicamentos del distrito. El proceso de entrada de los medicamentos lo realizan por medio de un programa de sistema integrado de información. El proceso de recepción se. lo realizan por medio de verificación de estado físico y número de lote. Si está restringida el acceso al área donde se encuentran los medicamentos. Si existe un área exclusiva de almacenamiento de los medicamentos e insumos. Los medicamentos de alto riesgo se encuentran debidamente marcados e identificados. En el almacenamiento de los medicamentos tiene protocolos como: control de temperatura y humedad, procedimientos de limpieza y desinfección, y sistemas de almacenamiento adecuados.

4.- El Centro de Salud “Bay Pass” está ubicado en la calle 27 de mayo y cuarta peatonal. Director, Dra. Karina Mero Dicado, atiende mensualmente 600, pacientes. Cuenta con áreas de:



Atención Medica, obstetricia, vacunación, admisión, odontología, esterilización, preparación y farmacia

Los horarios de trabajo del personal tanto médico como administrativo es de lunes a viernes de 08:00-16:30. De acuerdo a la información obtenida existe confidencialidad de la información que el paciente proporciona; implementan estrategias para mejorar la atención al paciente, se difunden programas de capacitación a los pacientes sobre lactancia, embarazo, prevención, se implementan encuestas de satisfacción a los pacientes, se evalúa a los profesionales. En caso de existir conflictos lo resuelven mediante reuniones después de la atención médica, por otro lado, el cumplimiento de las normas laborales y de seguridad lo realizan mediante el establecimiento de políticas y de procedimientos. Se cuenta con protocolos actualizados de atención al usuario. Mediante herramientas tecnológicas se manejan la gestión de citas y las historias clínicas. Los pacientes para ser atendidos deben respetar turno, luego de haber agendado su cita y si llega uno de ellos con una emergencia le dan los primeros auxilios. Se hacen seguimiento de indicadores de calidad, mediante el sistema PASES.

Son varias las áreas encargadas del aprovisionamiento de medicamentos e insumos médicos: enfermería y farmacia. El abastecimiento lo realizan los centros médicos mensualmente, no se dispone con un área específica para medicamentos en mal estado y caducados, No existe un horario establecido para recibir los medicamentos del distrito. El proceso de entrada de los medicamentos lo realizan por medio de un programa de sistema integrado de información. El proceso de recepción de. lo realizan por medio de verificación de órdenes de compras, verificación de estado físico y fechas de vencimiento. Si está restringida el acceso al área donde se encuentran los medicamentos. Si existe un área exclusiva de almacenamiento de los medicamentos e insumos. Los medicamentos de alto riesgo se encuentran debidamente marcados e identificados. En el almacenamiento de los medicamentos tiene protocolos como: control de temperatura y humedad, y procedimientos de limpieza y desinfección, no cuentan con sistemas de almacenamiento adecuados.

5.- El Centro de Salud “El Mamey” presta un nivel de atención 1, tipo A, está ubicado en la Av. Twinza entre Av. Primera B y Av. Central. Directora, Dra. Nadege Pulley Bastidas, atiende mensualmente 850, pacientes. Cuenta con áreas de: Esterilización. Vacunación, atención medica de manera específica, Obstetricia, Odontología, Enfermería. Los horarios de trabajo



del personal tanto médico como administrativo es de lunes a viernes de 08:00-16:30. Según información proporcionada existe confidencialidad y privacidad de los datos que el paciente proporciona; además, implementan estrategias para dar una mejor atención al paciente, se difunden programas de educación a pacientes diariamente a mujeres embarazadas para fomentar hábitos saludables y se implementan encuestas de satisfacción a los pacientes, se evalúa a los profesionales. En caso de existir desacuerdos, conflictos lo resuelven a través de reuniones luego de la atención médica, por otro lado, el cumplimiento de las normas laborales y de seguridad lo realizan mediante la capacitación a los empleados. Se cuenta con protocolos actualizados de atención al usuario. Mediante herramientas tecnológicas se manejan la gestión de citas y las historias clínicas. Los pacientes agendan sus citas, y, en caso de surgir una emergencia le dan los primeros auxilios. Se hacen seguimiento de indicadores de calidad, mediante evaluación de desempeño al personal.

El aprovisionamiento de medicamentos e insumos médicos lo realizan a través de la farmacia. El abastecimiento lo realizan los centros médicos mensualmente, el centro médico cuenta con un lugar adecuado para el almacenamiento de los medicamentos. Existe un horario establecido para recibir los medicamentos del distrito. El proceso de entrada de los medicamentos lo realizan por medio de un programa de sistema integrado de información. Se verifica el estado físico, fecha de vencimiento y número de lote. Si existe un área exclusiva de almacenamiento de los medicamentos e insumos. Los medicamentos de alto riesgo se encuentran debidamente marcados e identificados. Como protocolo para el almacenamiento de medicamentos es: uso de almacenamiento adecuado, y procedimientos de limpieza y desinfección.

6.- El Centro de Salud “Barreiro” está ubicado en la Parroquia Barreiro, calle Transversal D y calle S/N. Director, Dr. Rubén Mendoza Mora, atiende mensualmente 1.200, pacientes. Cuenta con áreas de: Atención Medica, Electrocardiograma, y un área de abastecimiento. Los horarios de trabajo del personal tanto médico como administrativo es de lunes a viernes de 08:00-16:30. De acuerdo a la información obtenida existe confidencialidad de la información que el paciente proporciona; implementan estrategias para mejorar la atención al paciente, se difunden programas de capacitación a los pacientes sobre lactancia, embarazo, prevención de enfermedades venéreas, se implementan encuestas de satisfacción a los pacientes, desde hace año seis meses se evalúa a los profesionales. En caso de existir conflictos lo resuelven mediante



reuniones después de la atención médica, por otro lado, el cumplimiento de las normas laborales y de seguridad lo realizan mediante el establecimiento de políticas y de procedimientos. Se cuenta con protocolos actualizados de atención al usuario. Mediante herramientas tecnológicas se manejan la gestión de citas y las historias clínicas. Los pacientes para ser atendidos deben hacer filas, luego de haber agendado su cita y si llega uno de ellos con una emergencia le dan los primeros auxilios. Se hacen seguimiento de indicadores de calidad.

El Sr. Raúl Fernández, Auxiliar de enfermería es el encargado del aprovisionamiento de medicamentos e insumos médicos. El abastecimiento lo realizan los centros médicos mensualmente, si cuentan con un área específica para medicamentos en mal estado y caducados, No existe un horario establecido para recibir los medicamentos del distrito. El proceso de entrada de medicamentos se realiza por medio de digitación manual de código a un programa de sistema integrado de información. El proceso de recepción de. lo realizan por medio de número de lote. Si está restringida el acceso al área donde se encuentran los medicamentos. Si existe un área exclusiva de almacenamiento de los medicamentos e insumos. Los medicamentos de alto riesgo se encuentran debidamente marcados e identificados. En el almacenamiento de los medicamentos tiene protocolos como: control de temperatura y humedad, y procedimientos de limpieza y desinfección.

7.- El Centro de Salud “Enrique Ponce Luque” presta un nivel de atención 1, tipo B, está ubicado en la Av. Vargas Machuca y cale G. Directora, Dra. Betty Rivas Burgos, atiende mensualmente 700, pacientes. Cuenta con áreas de: Laboratorio clínico de lunes a viernes, estadística, vacunación, atención medica de lunes a sábado. Terapia física, fisioterapia, discapacidad, psicología, atención problemas de adicción, y farmacia de lunes a sábado. Los horarios de trabajo del personal tanto médico como administrativo es de lunes a viernes de 08:00-16:30, y sábados de 8:00-13:00h De acuerdo a la información obtenida existe confidencialidad de la información que el paciente proporciona; implementan estrategias para mejorar la atención al paciente, se difunden programas de capacitación a los pacientes diariamente sobre control de embarazo y se implementan encuestas de satisfacción a los pacientes, se evalúa a los profesionales. En caso de existir conflictos lo resuelven mediante reuniones después de la atención médica, por otro lado, el cumplimiento de las normas laborales y de seguridad lo realizan mediante la capacitación a los empleados. Se cuenta con protocolos



actualizados de atención al usuario. Mediante herramientas tecnológicas se manejan la gestión de citas y las historias clínicas. Los pacientes agendan sus citas y si llega uno de ellos con una emergencia le dan los primeros auxilios. Se hacen seguimiento de indicadores de calidad.

El aprovisionamiento de medicamentos e insumos médicos lo realizan farmacia. El abastecimiento lo realizan los centros médicos mensualmente, se dispone del espacio suficiente para el almacenamiento ordenado de los medicamentos, en el centro médico se tiene un lugar adecuado para los medicamentos vencidos o en mal estado. Existe un horario establecido para recibir los medicamentos del distrito. El proceso de entrada de los medicamentos lo realizan por medio de un programa de sistema integrado de información. El proceso de recepción se lo realizan por medio de verificación de estado físico, fecha de vencimiento y número de lote. No está restringida el acceso al área donde se encuentran los medicamentos. Si existe un área exclusiva de almacenamiento de los medicamentos e insumos, por el sistema ASES. Los medicamentos de alto riesgo se encuentran debidamente marcados e identificados. En el almacenamiento de los medicamentos tiene protocolos como: control de temperatura y humedad, procedimientos de limpieza y desinfección, y sistemas de almacenamiento adecuados.

8.- El Centro de Salud “San Agustín” presta un nivel de atención 1, tipo A, está ubicado en la Av. Jorge Yáñez Castro. Directora Ob. Rita de Jesús Alvarado Icaza, atiende mensualmente 600, pacientes. Cuenta con áreas de: Laboratorio clínico, vacunación, Estadística, Atención Medica, Urgencias, Esterilización, Farmacia. Los horarios de trabajo del personal tanto médico como administrativo es de lunes a viernes de 08:00-16:30. La información proporcionada por los pacientes es reservada y confidencial; se implementan estrategias para mejorar la atención y por ende la satisfacción del paciente, se difunden programas de capacitación a los pacientes diariamente, a las mujeres embarazadas, y se implementan encuestas de satisfacción a los pacientes, de la misma manera se evalúa a los profesionales, para medir la calidad de atención . En caso de existir desacuerdos e incumplimiento de las actividades planificadas, una vez concluida la atención se realiza una reunión con el personal involucrado para analizar la situación y tomar los correctivos oportunos; por otro lado, el cumplimiento de las normas laborales y de seguridad lo realizan mediante la capacitación a los empleados. Se cuenta con protocolos actualizados de atención al usuario. No se utilizan herramientas tecnológicas para la



gestión de citas e historias clínicas. Los pacientes agendan sus citas conforme el orden de llegada, o bien previa programación con el médico que lo atiende frecuentemente, y si se presente una emergencia le dan los primeros auxilios. Se hacen seguimiento de indicadores de calidad. Se implementan medidas para reducir el tiempo de espera, con el fin de mejorar la fluidez de la atención. Mensualmente se implementan sistemas de mejora continua, existe la comunicación efectiva entre los diferentes departamentos, así como con los distintos profesionales.

El aprovisionamiento de medicamentos e insumos médicos lo realizan el área de farmacia y enfermería, mensualmente; los encargados de manera general de realizar este proceso es la dirección y enfermería; el centro médico no cuenta con un lugar adecuado para el almacenamiento de los medicamentos. Cuando existen medicamentos e insumos médicos caducados o en mal estado se los registra en cuarentena, es decir se los aísla temporalmente para evitar su consumo, hasta su destrucción final mediante procedimientos específicos.

No se cuenta con horario establecido para recibir los medicamentos del distrito. El proceso de entrada de los medicamentos lo realizan por medio de digitación manual de código a un sistema integrado de información. El proceso de recepción de medicamentos e insumos médicos son validados según la verificación de órdenes de compra, se verifica el estado físico, y la fecha de vencimiento. Está totalmente restringido el acceso del personal ajeno al área de almacenamiento de medicamentos e insumos médicos. Los medicamentos de alto riesgo no se almacenan en el centro de salud, ya que en caso extremos se envían a los pacientes al hospital para que reciban estos medicamentos. Si se incluye protocolo de gestión de riesgo en el almacenamiento de medicamentos como control de temperatura y humedad, capacitación del personal e implementación de procedimiento de limpieza y desinfección.



Tabla # 1: RESUMEN DE ENTREVISTA POR CATEGORÍA AL DIRECTOR MÉDICO Y/O ADMINISTRATIVO-CENTROS DE SALUD-PARROQUIAS URBANAS-BABAHYO

CENTROS DE SALUD	ÁREAS MÉDICAS DE LOS CENTROS DE SALUD	NIVEL DE ATENCIÓN Y TIPO- C. S.	PACIENTES ATENDIDOS AL MES	# PREG POR CATEGORÍA	CATEGORÍAS	RESULTADOS
1. "4 DE MAYO" DIRECTOR: Dr. Orlando Pasmay Díaz	Atención médica Electrocardiograma. Vacunación, Procedimiento Abastecimiento.	Nivel de atención 1 Tipo A	1.280.	8 preguntas	ATENCIÓN PACIENTES	El centro de salud atiende mensualmente 1. 280 personas. Cuenta con 5 áreas. Existe un horario de atención L-V-8 horas, se reserva la información, orientación a mujeres embarazadas, encuestas de satisfacción a pacientes
				4 preguntas	AMBIENTE LABORAL	Al presentarse incumplimiento en actividades planificadas, se reúnen al finalizar la atención con personal involucrado y tomar los correctivos oportunos. Se capacita a empleados para cumplimiento de las normas laborales y de seguridad. Se cuenta con protocolos actualizados de atención al usuario.
				14 preguntas	PROCESOS LOGÍSTICOS	El área que realiza el aprovisionamiento de los insumos médicos y medicamentos es farmacia. El abastecimiento lo realiza el distrito, mensualmente, si cuentan con un área específica para medicamentos en mal estado y caducados. Los medicamentos son recibidos en horarios que los establece el distrito. El proceso de entrada de los medicamentos lo realizan por medio de un programa de sistema integrado de información. El proceso de recepción de los medicamentos lo realizan por medio de verificación del estado físico, fecha de vencimiento, número de lote. No está restringida el acceso al área donde se encuentran los medicamentos. Cuenta con área exclusiva de almacenamiento de medicamentos e insumos. Los medicamentos de alto riesgo se encuentran debidamente marcados e identificados. En el almacenamiento de los medicamentos tiene protocolos como: control de temperatura y humedad, sistemas de almacenamiento adecuado, capacitación de personal y procedimientos de limpieza y desinfección.
2. "PUERTAS NEGRAZ" DIRECTOR: Dra. Jasmary Heredia Flores	Atención Médica, Obstetricia Admisión, Urgencias Esteriliza Enfermería Psicología Odontología Abastecimiento. Medicina familiar	Nivel de atención 1 Tipo A	800	8 preguntas	ATENCIÓN PACIENTES	El centro de salud atiende mensualmente 800 personas. Cuenta con 9 áreas de atención. Existe un horario de atención L-V-8 horas, se reserva la información, se da orientación sobre lactancia, embarazo, se aplican encuestas de satisfacción a pacientes
				4 preguntas	AMBIENTE LABORAL	Se evalúa el desempeño laboral. Al presentarse incumplimiento en actividades planificadas, se reúnen al finalizar la atención con personal involucrado y tomar los correctivos oportunos. Se capacita a empleados para cumplimiento de las normas laborales y de seguridad. Se cuenta con protocolos actualizados de atención al usuario.
				14 preguntas	PROCESOS LOGÍSTICOS	El aprovisionamiento de medicamentos e insumos médicos lo realizan el área de insumos y farmacia. El abastecimiento los centros médicos mensualmente, se dispone del espacio suficiente para el almacenamiento, no hay medicamentos caducados ni por caducar. No existe un horario establecido para recibir los medicamentos del distrito. El sistema de registro de entrada y salida de medicamentos es por medio de recetas. Y por medio de un programa de sistema integrado de información. El proceso de recepción se lo realizan por medio de verificación de estado físico y verificación de órdenes de compra. No está restringida el acceso al área donde se encuentran los medicamentos. Si existe un área exclusiva de almacenamiento de los medicamentos e insumos, Los medicamentos de alto riesgo se encuentran debidamente identificados por el sistema ASE. El almacenamiento de los medicamentos tiene protocolos como: control de temperatura y humedad, procedimientos de limpieza y desinfección, y sistemas de almacenamiento adecuados.



3. "LUCHA OBRERA" DIRECTOR: Dr. Jonathan Urgirles Calero	Atención Medica, Abastecimiento, Tamizaje neonatal, Urgencias, Esterilización, Preparación Electrocardiograma Vacunación, Obstetricia	Nivel de atención 1 Tipo A	1.196	8 preguntas	ATENCIÓN PACIENTES	El centro de salud atiende mensualmente 1.196 personas. Cuenta con 9 áreas de atención. Existe un horario de atención L-V-8 horas, se reserva la información, se da orientación sobre lactancia, embarazo, se aplica encuestas de satisfacción a pacientes
				4 preguntas	AMBIENTE LABORAL	Se evalúa el desempeño laboral. Al presentarse incumplimiento en actividades planificadas, se reúnen al finalizar la atención con personal involucrado y tomar los correctivos oportunos. Se capacita a empleados para cumplimiento de las normas laborales y de seguridad. Se cuenta con protocolos actualizados de atención al usuario.
				14 preguntas	PROCESOS LOGÍSTICOS	El aprovisionamiento de medicamentos e insumos médicos lo realiza el director. El abastecimiento lo realizan los centros médicos mensualmente, no se dispone del espacio suficiente para el almacenamiento ordenado de los medicamentos, se cuenta con un área específica para medicamentos en mal estado y caducados. Si existe un horario establecido para recibir los medicamentos del distrito. El proceso de entrada de los medicamentos lo realizan por medio de un programa de sistema integrado de información. El proceso de recepción se lo realizan por medio de verificación de estado físico y número de lote. Si está restringida el acceso al área donde se encuentran los medicamentos. Si existe un área exclusiva de almacenamiento de los medicamentos e insumos. Los medicamentos de alto riesgo se encuentran debidamente marcados e identificados. En el almacenamiento de los medicamentos tiene protocolos como: control de temperatura y humedad, procedimientos de limpieza y desinfección, y sistemas de almacenamiento adecuados.
4. "BY PASS" DIRECTOR: Dra. Karina Mero Dicado	Atención Medica, Obstetricia Vacunación, Admisión, Odontología Esterilización, Preparación y Farmacia Enfermería Admisión	Nivel de atención 1 Tipo A	600	8 preguntas	ATENCIÓN PACIENTES	El centro de salud atiende mensualmente 600 personas, cuenta con 6 áreas de atención. Existe un horario de atención L-V-8 horas, se reserva la información, se da orientación sobre lactancia, embarazo, prevención, se aplica encuestas de satisfacción a pacientes
				4 preguntas	AMBIENTE LABORAL	Se evalúa el desempeño laboral. Al presentarse incumplimiento en actividades programadas, se convocan al finalizar la atención con personal involucrado y se toma correctivos oportunos. Se capacita a empleados para cumplimiento de las normas laborales y de seguridad. Se cuenta con protocolos actualizados de atención al usuario. Se hacen seguimiento de indicadores de calidad, mediante el sistema PASES.
				14 preguntas	PROCESOS LOGÍSTICOS	La gestión de citas e historias clínicas es mediante herramientas tecnológicas. Las áreas encargadas del aprovisionamiento de medicamentos e insumos médicos: enfermería y farmacia. El abastecimiento lo realizan los centros médicos mensualmente, no se dispone con un área específica para medicamentos en mal estado y caducados. No existe un horario establecido para recibir los medicamentos del distrito. El proceso de entrada de los medicamentos lo realizan por medio de un programa de sistema integrado de información. El proceso de recepción de los medicamentos se realiza por medio de verificación de órdenes de compras, verificación de estado físico y fechas de vencimiento. Si está restringido el acceso al área donde se encuentran los medicamentos. Si existe un área exclusiva de almacenamiento de los medicamentos e insumos. Los medicamentos de alto riesgo se encuentran debidamente marcados e identificados. En el almacenamiento de los medicamentos tiene protocolos como: control de temperatura y humedad, y procedimientos de limpieza y desinfección.
5. "EL MAMEY"				8 preguntas	ATENCIÓN PACIENTES	El centro de salud atiende mensualmente 800 personas, cuenta con 6 áreas de atención. Existe un horario de atención L-V-8 horas, se reserva la información, se da orientación a mujeres embarazadas para fomentar hábitos saludables, encuestas de satisfacción a pacientes
				4 preguntas	AMBIENTE LABORAL	Se evalúa el desempeño laboral. Al presentarse incumplimiento en actividades planificadas, se reúnen al finalizar la atención con personal involucrado y tomar los correctivos oportunos. Se capacita a empleados para cumplimiento de las normas laborales y de seguridad. Se cuenta con protocolos actualizados de atención al usuario.



DIRECTOR: Dra. Nadege Pulley Bastidas	Atención Medica, Obstetricia Admisión, Esterilización Enfermería Odontología	Nivel de atención 1 Tipo A	800	14 preguntas	PROCESOS LOGÍSTICOS	Mediante herramientas tecnológicas se manejan la gestión de citas y las historias clínicas. El aprovisionamiento de medicamentos e insumos médicos lo realiza farmacia. El abastecimiento lo realizan los centros médicos mensualmente, se cuenta con un lugar adecuado para el almacenamiento. Existe horario establecido para recibir los medicamentos del distrito. El proceso de entrada de medicamentos lo es por medio de un programa de sistema integrado de información. Se verifica el estado físico, fecha de vencimiento y número de lote. Los medicamentos de alto riesgo se encuentran debidamente marcados e identificados. Como protocolo para almacenamiento de medicamentos es: uso de almacenamiento adecuado, y procedimientos de limpieza y desinfección.
6. "BARREIRO" DIRECTOR: Dr. Rubén Mendoza Mora	Atención Medica, Electrocardiograma Abastecimient.	Nivel de atención 1 Tipo A	1.200	8 preguntas	ATENCIÓN PACIENTES	El centro de salud atiende mensualmente 1.200 personas. Este centro cuenta con 3 áreas de atención. Existe un horario de atención L-V-8 horas, se reserva la información, se da orientación de lactancia, embarazo, prevención de enfermedades venéreas, encuestas de satisfacción a pacientes
				4 preguntas	AMBIENTE LABORAL	Se evalúa el desempeño laboral. Al presentarse incumplimiento en actividades planificadas, se reúnen al finalizar la atención con personal involucrado y tomar los correctivos oportunos. Se capacita a empleados desde hace año seis meses para cumplimiento de las normas laborales y de seguridad. Se cuenta con protocolos actualizados de atención al usuario.
				14 preguntas	PROCESOS LOGÍSTICOS	Mediante herramientas tecnológicas se manejan la gestión de citas y las historias clínicas. Los pacientes para ser atendidos deben estar agendados y si llega uno de ellos con una emergencia le dan los primeros auxilios. Se trata de reducir el tiempo. El aprovisionamiento de medicamentos e insumos médicos lo realizan el auxiliar de enfermería, mensualmente; el centro médico si cuenta con un lugar adecuado para almacenamiento de medicamentos caducados y se registran por el sistema ASE. Si cuentan con un área específica para medicamentos en mal estado y caducados, No existe un horario establecido para recibir los medicamentos del distrito. El proceso de entrada de medicamentos se realiza por medio de digitación manual de código a un programa de sistema integrado de información. El proceso de recepción lo realizan por medio de número de lote. Está restringido el acceso al área de los medicamentos. Si existe un área exclusiva de almacenamiento de los medicamentos e insumos. Los medicamentos de alto riesgo se encuentran debidamente marcados e identificados. En el almacenamiento de los medicamentos tiene protocolos como: control de temperatura y humedad, y procedimientos de limpieza y desinfección.
7. "CENTRO DE SALUD ENRIQUE PONCE LUQUE." DIRECTOR: Dra. Betty Rivas Burgos	Laboratorio Estadística Vacunación, Atención médica Terapia física, Fisioterapia discapacitado Psicología, Atención adicción, y Farmacia	Nivel de atención 1 Tipo B	700	8 preguntas	ATENCIÓN PACIENTES	El centro de salud atiende mensualmente 700 personas. Este centro cuenta con 9 áreas de atención. Existe un horario de atención L-V-8 horas, y el sábado 8-13h se reserva la información, orientación sobre control de embarazo, encuestas de satisfacción a pacientes.
				4 preguntas	AMBIENTE LABORAL	Al presentarse incumplimiento en actividades planificadas, se reúnen al finalizar la atención con personal involucrado y tomar los correctivos oportunos. Se capacita a empleados para cumplimiento de las normas laborales y de seguridad. Se cuenta con protocolos actualizados de atención al usuario.
				14 preguntas	PROCESOS LOGÍSTICOS	Mediante herramientas tecnológicas se manejan la gestión de citas y las historias clínicas. Los pacientes agendan sus citas y si llega uno de ellos con una emergencia le dan los primeros auxilios. Se trata de reducir el tiempo. El aprovisionamiento de medicamentos e insumos médicos lo realizan área de farmacia, mensualmente; el centro médico si cuenta con un lugar adecuado para el almacenamiento de medicamentos, e insumos médicos caducados y se registran por el sistema ASE. Los medicamentos de alto riesgo se encuentran debidamente marcados e identificados. Se cuenta con horario establecido para recibir los medicamentos del distrito. El proceso de entrada de los medicamentos lo realizan por medio de digitación manual de código a un sistema integrado de información. E protocolo de almacenamiento de medicamentos: control de temperatura y humedad, procedimientos de limpieza y desinfección, y sistemas de almacenamiento adecuados.



8. "SAN AGUSTÍN" DIRECTOR: Dra. Rita Alvarado Icaza	Atención médica, Vacunación Farmacia. Estadística	Nivel de atención 1 Tipo A	600	8 preguntas	ATENCIÓN PACIENTES	El centro de salud atiende mensualmente 860 personas, cuenta con 4 áreas de atención. Existe un horario de atención L-V-8 horas, se reserva la información, orientación mujeres embarazadas, encuestas de satisfacción a pacientes
				4 preguntas	AMBIENTE LABORAL	Al presentarse incumplimiento en actividades planificadas, se reúnen al finalizar la atención con personal involucrado y tomar los correctivos oportunos. Se capacita a empleados para cumplimiento de las normas laborales y de seguridad. Se cuenta con protocolos actualizados de atención al usuario.
				14 preguntas	PROCESOS LOGÍSTICOS	No se utilizan herramientas tecnológicas para la gestión de citas e historias clínicas. Los pacientes agendan sus citas conforme el orden de llegada, o bien previa programación con el médico que lo atiende frecuentemente. Se trata de reducir el tiempo. El aprovisionamiento de medicamentos lo realiza área de farmacia y enfermería, mensualmente; no cuenta con un lugar adecuado para el almacenamiento de los medicamentos, los medicamentos caducados o en mal estado se los registra en cuarentena, es decir se los aísla temporalmente para evitar su consumo, hasta su destrucción final mediante procedimientos específicos. No cuenta con horario establecido para recibir medicamentos del distrito. El proceso de entrada de los medicamentos lo realizan por medio de digitación manual de código a un sistema integrado de información. El protocolo de gestión de riesgo de almacenamiento de medicamentos es por control de temperatura y humedad, capacitación del personal e implementación de procedimiento de limpieza y desinfección.

Fuente: Entrevistas aplicadas a Director médico y/o administrativo-Centros de Salud-Parroquias Urbanas-Cantón Babahoyo

Elaborado por autores.



DISCUSIÓN

Implementar procesos logísticos en las instituciones que prestan servicios de salud pública representa asumir la responsabilidad y el compromiso desde los administradores, empleado hasta los profesionales médicos. porque ellos se convierten en los principales actores del manejo administrativo y médico, a través de la implementación de procesos logísticos ,a través de la planificación, coordinación y gestión de los recursos, de manera que se asegure el abastecimiento oportuno de medicamentos e insumos médicos, dando como resultado la optimización de la cadena de suministro, es decir establecer lineamientos para la recepción, distribución interna hasta la entrega del servicio al paciente, que ayude a determinar la trazabilidad, y articulación con otros procesos asistenciales que se alineen con las necesidades reales del paciente, y, que proporcione lineamientos sistemáticos para la gestión del servicio en salud.

Resulta imprescindible que los centros de salud pública de la ciudad de Babahoyo, cuenten con procedimientos logísticos ágiles y oportunos tanto en los servicios médicos como administrativos que éstos prestan; que se establezcan y coordinen de una manera efectiva planes detallados de respuesta frente a determinadas situaciones que se presentan de manera inesperada, como las emergencias médicas, que bien pueden ser resueltas de manera directa en cada centro salud, así como la programación de las citas médicas; reducir los tiempos de espera que por la falta de especialistas resulta difícil en los centros de salud.

Cabe señalar que el objetivo final de la logística en salud es satisfacer las necesidades del usuario, por lo que los procesos que se implementen en los centros médicos de Babahoyo deben estar orientados a garantizar la entrega del servicio correcto y oportuno, en el momento adecuado y con la calidad esperada, ya que éstos no operan de forma aislada, sino que están interrelacionados para que puedan gestionarse de manera coordinada y de esta modo evitar obstáculos y optimizar el flujo general del proceso en el servicio médico.

Se considera que la atención del servicio médico juega un papel fundamental en la sociedad, por tanto, es significativo que se establezcan criterios técnicos en estos centros de salud que permitan actuar con eficiencia y eficacia en cada área, y que procuren responder a las necesidades y expectativas de los pacientes, consolidando y mejorando su calidad, calidez y



bienestar de vida, y, mejorar la gestión operativa y administrativa del servicio proporcionado por los centros de salud, y que los pacientes se sientan seguros y satisfechos por la atención brindada.

La integración de las actividades que forman parte de un sistema logístico debe estar centrado en el manejo eficiente de recursos y procesos dentro de un centro médico, con ello se busca optimizar el uso de recursos como el personal, los equipos médicos, los suministros y los medicamentos.

Por lo tanto, es menester hacer hincapié la importancia de realizar un diagnóstico mediante el análisis del estado actual de los procesos logísticos aplicados en el área médica , en cuanto a la atención de acuerdo a la hora planificada para las citas médicas, el tiempo de espera , el suministro de los medicamentos que debe disponer cada centro de salud y de esta manera identificar las áreas de mejora en la prestación de los servicios, con la finalidad de lograr la eficiencia operativa y la calidad de la atención al paciente; asegurarse que cada uno reciba el conjunto de servicios ofrecidos, debiendo para ello, establecerse parámetros, minimizar riesgos, así mismo disponer de manuales y protocolos específicos para abordar estas situaciones de manera eficaz, que permita preservar la vida de las personas en situación de riesgo.

Los procesos logísticos en los centros de salud deben estar direccionados a la gestión que desarrollen sus administradores y al análisis minucioso de los procedimientos implementados, como diseñar rutas de distribución eficientes, desde el centro de salud hasta los puntos de atención del paciente. Así mismo implementar sistemas que permitan realizar el control y seguimiento en cuanto al abastecimiento de medicamentos e insumos médicos, contar espacios para un adecuado almacenamiento y el debido manejo con aquellos que estén caducados o en mal estado, garantizando su calidad. De igual manera utilizar un software especializado para la gestión de inventarios de los medicamentos e insumos médicos, la tramitación de pedidos mediante las recetas emitidas por el médico; el análisis de procesos, la gestión de riesgos y la seguridad, para compatibilizar los sistemas logísticos con otros sistemas de información, como las historias clínicas electrónicas. Fundamentalmente fomentar la colaboración entre los distintos departamentos (médico, enfermería, farmacia, dirección y administrativo) y otros actores externos; verificar el desempeño laboral tanto del personal médico como administrativo



para garantizar la mejora continua institucional, que permita alcanzar la eficacia de los procesos hospitalarios, la excelencia mediante el liderazgo, la aplicación de políticas y estrategias en la gestión y el manejo de sus recursos económicos.

CONCLUSIONES.

Según lo enunciado, desde el punto de vista conceptual respecto a los procesos logísticos implementados en los centros médico públicos del área urbana de la ciudad de Babahoyo se puede deducir que la logística requiere del mismo proceso creativo necesario para desarrollar una adecuada estrategia corporativa, que refleje una mejora continua, encaminado a la consecución de las exigencias del usuario.

Luego de la revisión y análisis de las entrevistas aplicadas a los directores de los centro de salud de la ciudad de Babahoyo, se pudo determinar que la atención al paciente está sujeto a diferentes factores que influyen directamente en la calidad de la atención que reciben; y que inciden de manera directa en los procesos con que se manejan los mecanismos para la ejecución de las diferentes actividades en cuanto al manejo, aprovisionamiento y almacenamiento de los insumos médicos y medicamentos, así como de la gestión de citas y turnos para prestar un servicio con calidez, eficiencia y eficacia.

La selección de una adecuada estrategia logística inicia con una clara consecución de los objetivos de los centros de salud, ya sea estos objetivos de sobrevivencia, sociales, de participación del sector o de crecimiento, que le ayude a mantener una ventaja profesional desde el punto de vista administrativo y médico.

En Ecuador, los centros médicos públicos, también conocidos como establecimientos de salud públicos, son instalaciones administradas por el Ministerio de Salud Pública (MSP), son parte del Sistema Nacional de Salud, que brindan atención médica a la población con calidez, eficiencia y eficacia,

El objetivo de los centros de salud es mejorar los servicios actuales e implementar nuevos servicios con características similares, optimizar los procesos internos ya planificados y diseñados para garantizar el acceso a la atención médica, especialmente para aquellos que no



cuentan con seguros de salud privados o que no están afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Los procesos logísticos representan el pilar fundamental en la ejecución de las actividades en los centros de salud, que deben ser aplicadas mediante la planificación y el control de los procedimientos y estrategias para el logro de los objetivos, mediante la utilización eficaz y eficiente de los recursos disponibles.

La instauración de políticas conlleva a mejorar los niveles de efectividad y confianza, mediante el enlace de las fases de la cadena de suministro, partiendo de la necesidad urgente de implementar cambios que permita la aplicación de acciones correctivas en cada fase preestablecida, lo que será posible si se cuenta con la decisión de los directivos de los centros de salud.

Por otro lado, un control permanente en la programación de las actividades planificadas de la prestación del servicio, debe ser medible mediante la consecución de los objetivos y políticas organizacionales, lográndose de esta manera la verificación mediante la evaluación del cumplimiento de lo que se planeó.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anaya, J. (2015). Logística Integral. La Gestión operativa de la empresa. Esic Editorial

Ballou, R. (2011). En *Logistica. Administracion de la Cadena de Sunministro*. México : Pearson Educación.

García, L. M. (2016). En *Modelo de Optimizacion de la Gestion Logistica*. Ecoe Ediciones

Gestión Logística Hospitalaria y calidad de servicio al cliente interno en tiempo de pandemia. (2023).

Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales ReHuSo ,
<https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.4615> .

Gómez, J. E. (2014). *Costos Logísticos*. México: Ecoe Ediciones.

Jácome G, et al, 2021, Estrategias de comercialización para la gestión de ventas de hortalizas agroecológicas de la granja integral de la Universidad Técnica de Babahoyo. Publicado en revista



Megazine de las Ciencias. –Universidad Técnica de Babahoyo, el 10/04/2021, Volumen 6 numero 4,
<https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/view/2310>

Julio, A. T. (2015). En *Logistica Integral: la Gestión operativa de la empresa*. España: Esic.

López P, P. (2021). Logística y gestión de la cadena de suministro en tiempos de globalización.

Marín F, F., & Pérez T, T. (2020). El papel de la tecnología en la cadena de suministro moderna. Editorial Innovación en Logística.

Marín F, F; Pérez T, <https://doi.org/https://www.innovacion-logistica.com/cadena-suministro-tecnologia>

Mora, L. (2011). *Gestión Logistica en centro de distribución, bodegas y almacenes*. Colombia: Ecoe Ediciones.

Mora L, L. (2021). Gestión Logística Integral. México: ECOE EDICIONES

Organización Panamericana de Salud. Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025 (Internet). 57.o Consejo Directivo. 71.a Sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas; del 30 de septiembre al 4 de octubre del 2019, Washington, D.C., EUA, (documento CD53/5, Rev. 2 y resolución CD53.R14), Disponible en https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&alias=49721-cd57-12-s-strategia-pda-calidad-atencion&category_slug=cd57-es&It

Pública, M. d. (22 de diciembre de 2015). <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>.

Pública, M. d. (17 de julio de 2020). http://www.acess.gob.ec/wp-content/uploads/2022/Documentos/ACUERDOS_MINISTERIALES/ACUERDO-MINISTERIAL-30-2020-REGLAMENTO-PA.

Revista Logística Internacional, 15(3), <https://www.revistalogistica.com/logistica-globalizacion> 45-58.