



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

Escuela de Administración de Empresas

**ANÁLISIS DE LA DEMANDA DE INSUMOS MÉDICOS
PARA LABORATORIOS CLÍNICOS PRIVADOS EN LA
PROVINCIA DE ESMERALDAS**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO DE PROCESO

Tesis de grado previo a la obtención del título de
Magister en Administración de Empresas, Mención Planeación

Autor: Paul Dick Montaña Casanova

Asesor: Mgt. Elías Humberto Salazar Donoso

Esmeraldas, Ecuador, noviembre, 2017

**Trabajo de tesis aprobado luego de haber
dado cumplimiento a los requisitos exigidos
por el reglamento de Grado de la PUCESE
previo a la obtención del título de Magister en
Administración de Empresas, mención
planeación**

**ANÁLISIS DE LA DEMANDA DE INSUMOS MÉDICOS PARA
LABORATORIOS CLÍNICOS PRIVADOS EN LA PROVINCIA DE
ESMERALDAS**

Paúl Montaña Casanova

TRIBUNAL DE GRADO

Mgt. Elías Salazar Donoso
ASESOR DE TESIS

Mgt. Mercedes Sarrade Peláez
LECTOR 1

Mgt. Nelfa España Francis
LECTOR 2

Mgt. María de los Lirios Bernabé Lillo
DIRECTORA ACADEMICA

Mgt. Maritza Demera Mejía
**SECRETARIA GENERAL
PUCE ESMERALDAS**

Esmeraldas, Ecuador, noviembre, 2017

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Paúl Montaña Casanova portador de la cédula de ciudadanía No. 0801525593, expreso que la información y resultados obtenidos en la presente investigación previo a obtener el título de Magíster en Administración de Empresas mención Planeación, son auténticos y confiables.

Por tal virtud, declaro que los datos recopilados, la información adquirida y los resultados obtenidos son propios del trabajo realizado y son producto de la investigación. Así como también declaro que la redacción de este documento es de mi absoluta y total responsabilidad.

Paúl Montaña Casanova

C.I. 0801525593

CERTIFICADO DEL ASESOR DE TESIS

Yo, Elías Salazar Donoso, en calidad de asesor de tesis, cuyo título es **“ANÁLISIS DE LA DEMANDA DE INSUMOS MÉDICOS PARA LABORATORIOS CLÍNICOS PRIVADOS EN LA PROVINCIA DE ESMERALDAS”**.

Certifico que las sugerencias realizadas por el tribunal de tesis han sido incorporadas al documento final, por lo que autorizo su presentación ante el tribunal de grado.

Mgt. Elías Salazar Donoso
ASESOR DE TESIS

DEDICATORIA

A mis padres, que fueron el comienzo y gracias a Dios siguen siendo el presente; en especial a esas luces que iluminan mi fe y esperanza mis hijos Paul, José y Paula que son el futuro, y desde luego a mi amiga mi compañera que me ha soportado todos estos años y hemos podido seguir adelante juntos, batallando, trabajando, riendo, llorando, mi amada esposa María Dolores.

Siempre.....

Paúl Montaña casanova

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme concedido el derecho a la vida, quien siempre me ha guiado en cada paso que he dado, otorgándome la fortaleza necesaria para no desfallecer.... aun en los momentos más difíciles.

A mis Padres, que con su amor, ejemplo de tesón y perseverancia, lograron sembrar en mí los más altos principios morales y aptitudes, para ser de mí un hombre de bien y poder cumplir con los objetivos propuestos.

Profesores, amigos y demás personas, de las que he aprendido algo, quienes creyeron en mí, compartieron sus conocimientos y ampliaron un nuevo horizonte que se acaba de abrir.

A todos mis más sinceros agradecimientos,

Paúl Montaña Casanova

TÍTULO

Análisis de la Demanda de Insumos Médicos para Laboratorios Clínicos Privados en la Provincia de Esmeraldas.

RESUMEN

La presente investigación consistió en la elaboración de un análisis de la demanda de insumos médicos para los laboratorios clínicos de la provincia de Esmeraldas. Estudio dirigido a todos los propietarios o administradores de los laboratorios clínicos, esto con el fin de a futuro ver la factibilidad de implantar una empresa esmeraldeña que provea de insumos médicos a los diferentes laboratorios clínicos.

La metodología de la investigación que se utilizó un enfoque mixto, esto para recolectar, analizar y contrastar los datos tanto cuantitativos como cualitativos. Los tipos de investigación aplicados fueron el descriptivo y el explicativo, para esto también se utilizaron las técnicas e instrumentos como el cuestionario de preguntas y la encuesta.

De la presente investigación se pudo detectar que las ofertas de proveedores de insumos médicos para laboratorios clínicos privados en la provincia de Esmeraldas era nula, la gran parte de los insumos provenía de la ciudad de Quito con el 74 % y de Guayaquil con el 26 % y por consiguiente como estas compras son en otras provincias carecen de ningún tipo de asesoramiento técnico para su utilización adecuada, por ello no existe fidelidad con el proveedor ya que cuentan con más de tres proveedores la mayoría de los laboratorios, estos insumos son en su mayor parte de procedencia China, Chilena o Norteamericana.

Los montos de consumos aproximados, estableciendo una media acorde con los datos recibidos bordea los cinco mil dólares por laboratorio al mes, al no existir proveedor local en la provincia ese dinero migra en su totalidad a otras provincias afectando así en parte la economía Esmeraldeña; se detectó también la necesidad que las ventas y posventas de sus proveedores sean realizadas personalmente a través de una visita técnica y formal.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye que en Esmeraldas no existe una empresa que provea de insumos médicos a los laboratorios clínicos privados y que por consiguiente al no tener permanentemente insumos los laboratorios no brindan un óptimo servicio a sus clientes.

PALABRAS CLAVES

Demanda, Insumos médicos, laboratorios clínicos.

TITLE

Analysis of the demand for medical supplies for privates clinical laboratories in the province of Esmeraldas.

ABSTRACT

The present investigation was based on the studies on the demand of Medical Supplies for the Clinical Laboratories in the state of Esmeraldas, this study was directed to all owners and Clinical Laboratories Administrators, with the objective that in the future, see if it is feasible to have a company in Esmeraldas to provide the medications to the different clinical laboratories.

The method used in this investigation was a mixture of studies, to recollect, analyze and contrast the data in quantity and quality. The method that was used was the descriptive and explanatory. Technical instruments were also used in this research like questionnaire and inquiry.

From the present investigation it was possible to detect that the offers of suppliers of medical supplies for private clinical laboratories in the province of Esmeraldas were null, the great part of the supplies came from the city of Quito with 74% and from Guayaquil with 26% and therefore, as these purchases are in other provinces, they lack any kind of technical advice for their proper use, which is why there is no fidelity with the supplier since they have more than three suppliers, most of the laboratories, these supplies are for the most part of Chinese, Chilean or North American origin.

The amounts of approximate consumption, establishing an average in accordance with the data received, is around five thousand dollars per laboratory per month, since there is no local supplier in the province that money migrates in its entirety to other provinces, thus affecting in part the Esmeraldas economy; The need for the sales and after sales of its suppliers to be made personally through a technical and formal visit was also detected.

According to the results obtained by this investigation, it is conclusive that in Esmeraldas there is no company that can provide these medical supplies to the clinical laboratories and that consequently, since they do not have permanently supplies the laboratories the service the patient is going to receive is of poor quality.

KEYWORDS

Demand, Medical supplies, clinical laboratories.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPITULO I	1
1. Introducción	1
1.2. Marco Teórico.....	2
1.2.1. Fundamentación teórica	2
1.2.2. Fundamentación legal	10
1.2.3. Revisión de estudios previos	11
1.3. Objetivos	13
1.3.1. Objetivo General	13
1.3.2. Objetivos específicos	13
2. CAPITULO II	14
2.1. METODOLOGÍA	14
2.2. Método de Investigación	14
2.3. Universo y muestra	16
2.4. Técnicas e Instrumentos.....	16
2.4.1. Encuesta	17
2.4.2. Cuestionario	17
CAPÍTULO III.....	18
3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	18
3.1. Descripción de la muestra	18
3.2. Análisis y descripción de los resultados	18
CAPÍTULO IV.....	24
4. DISCUSIÓN	24
CAPÍTULO V.....	26
5.1. CONCLUSIONES	26

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Figura 1: Factores modificadores de la demanda.....	3
Figura 2 Dimensiones de la demanda	7
Figura 3 Sistema logístico de los insumos médicos.....	8
Figura 4: Proceso metodológico para recopilación de datos.....	15
Tabla 1: Laboratorios medicos por cantones	16
Tabla 2:Lugares de compra de los Insumos.....	19
Tabla 3: Cuantos proveedores existen	20
Tabla 4: Relacion con los proveedores	20
Tabla 5: Medios para solicitar los pedidos de Insumos	21
Tabla 6: Periodos de solicitud de pedidos de Insumos	21
Tabla 7: Aspectos positivos al realizar los pedidos	22
Tabla 8: Aspectos negativos al realizar los pedidos.....	22
Tabla 9: Cumplimiento de pedido.....	23
Tabla 10: Venta y Post-venta	23

CAPITULO 1

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

1. Introducción

La especialidad de laboratorio clínico es un servicio médico indispensable, ha crecido y se ha desarrollado paulatinamente a lo largo de los años hasta ocupar un lugar e importancia esencial en la medicina actual. El laboratorio clínico es el lugar donde se realizan procedimientos médicos, científicos, técnicos, que conjuntamente representan un recurso valioso de la clínica al reflejar el estado de salud o de enfermedad (Organización Mundial de la Salud, 2016).

Los servicios de laboratorio son parte principal y básica de todos los sistemas de salud, y es vital que ellos ofrezcan pruebas de laboratorio fiables y en tiempo. Poseen una función muy importante en cuanto a los programas de vigilancia e investigación tanto en los países de escasos recursos como en los países de economías crecientes, en relación con la atención contribuyen a la prevención, diagnóstico y el manejo de las enfermedades para lo cual requieren cumplir con estándares de calidad, empleando conocimientos, métodos, procedimientos y recursos más novedosos (Organización Mundial de la Salud, 2016).

El mercado de insumos y servicios médicos dentro del territorio ecuatoriano tiene una demanda creciente debido a los distintos planes de desarrollo que está implementando el Estado, en los cuales se encuentra el mejoramiento del servicio de salud nacional. Profesionales médicos capacitados e infraestructura adecuada son requisitos que deben cumplir los centros de salud, clínicas, laboratorios, hospitales y consultorios, para brindar atención de calidad. Para ello deben contar con los equipos e insumos médicos necesarios que le permitan realizar los procedimientos con las condiciones de seguridad y calidad necesarias.

Con el desmantelamiento de las salvaguardas que se dio en junio del presente año se espera que se reactive el flujo de insumos y equipos médicos hacia el Ecuador de tal forma que se amplíe la cadena de abastecimiento. Los insumos médicos se importan hacia el Ecuador desde

China, Estados Unidos y Chile, ya que son los fabricantes y proveedores más importantes en el mundo. Los tipos de insumos médicos que se adquieren en los laboratorios clínicos privados son categorizados como agentes de diagnóstico, productos higiénicos, materiales quirúrgicos y de curación; además de equipos médicos.

La problemática nace desde la necesidad de conocer la demanda de insumos médicos que tienen los laboratorios clínicos de la provincia de Esmeraldas, de aquí nacen interrogantes como: ¿Dónde compran los laboratorios clínicos privados los insumos médicos?, ¿Cuál es la demanda de insumos médicos por parte de los laboratorios clínicos?, ¿Cuáles son las características de los proveedores de insumos médicos que trabajan con los laboratorios clínicos privados de la provincia de Esmeraldas; esta información servirá para analizar ampliamente la demanda de los insumos médicos, observar si existe una demanda potencial insatisfecha o no, y de esa manera saber si es prudencial constituir una empresa que provea de estos insumos a los laboratorios clínicos privados de la provincia de Esmeraldas.

La presente investigación, permite la aplicación de conceptos, variables, técnicas y herramientas para la realización de un análisis de la demanda de insumos médicos, para poder caracterizar cómo está estructurada la demanda en la provincia de Esmeraldas, y poder de esa manera presentar propuestas que permitan dinamizar la adquisición de insumos médicos por parte de los laboratorios clínicos.

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Fundamentación teórica

A la hora de realizar un análisis de la demanda de uno o varios productos y/o servicios por parte de una empresa, esta herramienta posibilita obtener resultados que conduzcan a la organización a tomar decisiones en pro del desarrollo interno y externo del negocio o empresa.

La demanda es un concepto que agrupa a los compradores de un determinado bien o servicio. Además, se refiere como la cantidad de un bien que desearían comprar los consumidores, a esto, también se le denomina cantidad demandada (Resico, 2008).

La demanda es un factor económico que dinamiza al mercado, es decir, cuando hay una demanda por un producto o servicio se desarrolla la economía de un país o ciudad. Cuando se habla de demanda se refiere a los usuarios o clientes que desean o adquieren un producto o servicio.

Algunos autores explican en sus teorías que el análisis de la demanda posibilita conocer realmente como se encuentra sus clientes o posibles clientes y poder aplicar estrategias que faciliten brindar un servicio donde se satisfaga las necesidades.

Factores que modifican la demanda:

De acuerdo con la ley de la demanda, la cantidad demandada de un bien puede disminuir cuando su precio se eleva. Esto está determinado por otros factores como: el precio de los demás bienes, la riqueza del consumidor, factores sociológicos, los gustos y preferencias del consumidor, expectativas de los precios y rentas esperadas en el futuro (Resico, 2008). Los factores se han clasificado en modificables que dependen de la empresa y las estrategias del marketing y los no modificables que son dependientes del macro entorno y micro entorno, competencia, compradores y ciclo vital de los productos (Esteban y Mondéjar, 2013)

Figura 1: Factores modificadores de la demanda

Factores modificables

- Factores de Marketing
- Factores de la empresa

Factores no modificables

- Factores del entorno externo
- Factores de la competencia
- Factores de los compradores
- Ciclo de vida del producto

Fuente: (Esteban & Mondéjar, 2013)

Los aspectos que determinan un cambio en la demanda son varios como: la publicidad, la competencia, los proveedores y los clientes. Estos aspectos servirán en esta investigación, para determinar el tipo de demanda de insumos médicos se tiene por parte de los laboratorios clínicos de la provincia de Esmeraldas.

El dominio del mercado será de vendedores o compradores de acuerdo con una relación entre demanda y oferta. Sí la demanda es mayor que la oferta el mercado estará dominado por los vendedores y viceversa, cuando la oferta sea mayor que la demanda (Resico, 2008).

La intensidad de la oferta va a estar dada por las empresas y la demanda va a estar identificada por los clientes que lleguen al mercado a comprar un producto o servicio.

De acuerdo con Armstrong y Kotler (2003) la aceptación del producto o bien se clasifica en:

Demanda negativa: cuando gran parte del mercado no aprueba o se resiste al producto y está dispuesto a pagar para no adquirirlo. En este caso el marketing debería analizar las causas y buscar estrategias para cambiar estas actitudes hacia el producto (marketing conversivo).

Demanda inexistente: cuando el mercado no muestra interés hacia el producto o este es nulo. El marketing debería relacionar los beneficios del producto con los deseos y necesidades del cliente objetivo (marketing estimulante).

Demanda latente: cuando el mercado presenta una necesidad que no está satisfecha por ningún producto. En este caso el marketing debería evaluar el tamaño del mercado potencial y desarrollar los bienes y servicios que satisfagan dicha demanda de forma efectiva (marketing desarrollador)

Demanda en declive: cuando los clientes se enfrentan a caídas en la demanda de alguno de sus productos. El marketing analizará las causas y empleará estrategias como: estimular la demanda, dirigir el producto hacia nuevos clientes potenciales, cambiando sus características, o desarrollando una comunicación más efectiva (geomarketing).

Demanda irregular: la demanda varía por períodos, por días o incluso por horas, lo cual causa un exceso o falta de suministros. El marketing debería modificar de alguna manera la demanda, a través de precios flexibles, promoción u otros incentivos (sincromarketing).

Demanda completa: los clientes se encuentran complacidos con el volumen de negocio, entonces el marketing debería mantener el nivel de la demanda en aras de cambios en las preferencias de los consumidores o la competencia (marketing de mantenimiento).

Sobredemanda: para los clientes el nivel de la demanda es superior a la que pueden o les gustaría tener. La estrategia de marketing debería reducir la demanda total de forma temporal o permanente (geomarketing).

Demanda indeseable: la demanda llega a ser dañina, al tratarse de productos nocivos, el marketing debería eliminar la demanda (contramarketing) (Esteban y Mondéjar, 2013).

Hay diferentes tipos de demanda que se presentan en el mercado, y es importante identificar la demanda para establecer planes que ayuden a la demanda a suplir las necesidades de la oferta.

Según Keller y Kotler (2006) las dimensiones de la demanda son:

- Demanda global o total: total de bienes demandados/vendidos por una industria. La cantidad de ventas realizadas de un producto, un mercado o una industria, en un lugar y periodo determinados, por el conjunto de empresas en competencia.
- Demanda de empresa: es la parte de la demanda global que se corresponde con la cuota de mercado que posee la marca o la empresa en el mercado de referencia
- Demanda de una línea de productos: total de modelos con características semejantes demandados/vendidos por una misma empresa.
- Demanda de marca: es la demanda de un producto específico.

Los tipos de demanda posibilitan a cualquier proveedor o empresa satisfacer las necesidades según las exigencias y pedidos que se realicen. Es de suma importancia saber que la demanda permite a la empresa crecer en productividad, rentabilidad y los hace más competitivo frente a la competencia.

Las dimensiones del producto están dadas por el tipo de demanda que se tiene y por la capacidad de adquisición que tiene una empresa u organización.

Dimensión mercado

Según Keller y Kotler (2006) las dimensiones del mercado son:

- Demanda individual: de un comprador individual.
- Demanda de un segmento: incluye compradores con características comunes y diferentes de otros grupos o segmentos.
- Demanda total: la suma de la demanda de todos los compradores del mercado.

Dimensión temporal:

- Demanda a corto plazo
- Demanda a medio plazo
- Demanda a largo plazo

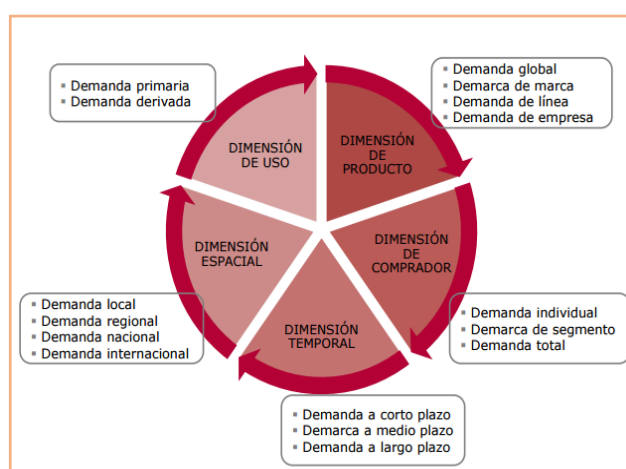
Dimensión espacial:

- Demanda local
- Demanda regional
- Demanda nacional
- Demanda internacional.

Dimensión de uso:

- Demanda final: destinada a los consumidores finales para satisfacer sus necesidades y deseo.
- Demanda derivada: destinada a otras empresas, que transforman esos bienes para dirigirlos al consumidor final o son empleados en el impulso de sus actividades (Esteban y Mondéjar, 2013).

Figura 2 Dimensiones de la demanda



Fuente: (Esteban y Mondéjar, 2013)

Los insumos médicos para los laboratorios clínicos son elementos de alta prioridad ya que permiten brindar la mejor atención a los clientes y además detectar enfermedades que se pueden tratar a tiempo, de tal manera que el paciente puede alcanzar una pronta mejoría y mantener su salud en buenas condiciones.

Insumo: es un concepto económico que se refiere a un bien que es empleado en la producción de otros bienes como materia prima o factor de producción (Resico, 2008).

Insumos médicos o para la salud: son los medicamentos, materias primas y aditivos que se emplean para su elaboración; así como los equipos médicos, prótesis, órtesis, ayudas funcionales, agentes de diagnóstico, insumos de uso odontológico, material quirúrgico, de curación y productos higiénicos. (Gobierno de Salubridad General Estados Mexicanos, 2015)

Los insumos médicos son productos que se los utiliza en la prevención y curación de enfermedades o también para determinar alguna anomalía

El sistema logístico es un enfoque sistémico que incluye las actividades que forman un ciclo continuo basado en las necesidades de los usuarios (Ministerio de Salud de Nicaragua, 2006).

Los objetivos se basan en el aseguramiento del suministro de insumos, cumpliendo los principios o los *Seis Correctos*:

- Los insumos correctos
- En las cantidades correctas
- En la condición correcta
- En el lugar correcto
- En el tiempo correcto
- Al costo correcto (Ministerio de Salud de Nicaragua, 2006)

Figura 3 Sistema logístico de los insumos médicos



Fuente: (Ministerio de Salud de Nicaragua, 2006)

Según el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2015) expresa que los insumos médicos se clasifican en diferentes categorías:

Categorías de insumos médicos: son los seis grandes grupos en los cuales se divide el sector de los Insumos médicos con base a su función y finalidad de uso. Esas categorías se definen como:

Equipo médico: son los aparatos, accesorios e instrumental para uso específico destinados a la atención médica, quirúrgica o a procedimientos de exploración, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de pacientes; así como aquellos para efectuar actividades de investigación biomédica.

Prótesis, ortesis y ayudas funcionales: aquellos dispositivos destinados a sustituir o complementar una función un órgano o un tejido del cuerpo humano.

Agentes de diagnóstico: todos los Insumos Incluyendo antígenos, anticuerpos calibradores, verificadores o controles, reactivos, equipos de reactivos médicos, medios de cultivos y de contraste y cualquier otro similar que pueda utilizarse como auxiliar de otros procedimientos Clínicos o paraclínicos recientemente aceptados

Insumos de uso odontológico: todas las sustancias o materiales empleados para la atención de la salud dental.

Materiales quirúrgicos y de curación: los materiales que adicionados o no de antisépticos o germicidas se utilizan en la práctica quirúrgica o en el tratamiento de las soluciones de continuidad, lesiones de la piel o sus anexos.

Productos higiénicos: los materiales y sustancias que se apliquen en la superficie de la piel o cavidades corporales que tengan acción farmacológica o preventiva.

Componentes del ciclo logístico

1. Atención al usuario:

Es un eslabón esencial del ciclo logístico, cuyo fin es que los usuarios o clientes de los servicios de salud tengan un acceso oportuno a los insumos que necesitan.

2. Selección de productos:

Etapas en la que se seleccionan los insumos que se va a ofrecer a los usuarios, valorando los siguientes aspectos:

➤ Programas y servicios:

- Características culturales, sociales e individuales de las personas

- Tendencias de consumo de los diferentes insumos.

Estimación de necesidades y adquisición:

- Requerimientos de los distintos programas o servicios
- Tipo de insumo
- Consumo
- Frecuencia de pedidos
- Cantidades en stock
- Cantidades necesitadas.

En este proceso se obtienen los insumos seleccionados y programados, por medio de gestiones de compra, para lo cual se necesita tener procesos claros de adquisición y compras y cronograma de fechas de solicitud, entrega de pedidos y recepción de los insumos.

Consiste en la preparación del espacio y condiciones requeridas en bodegas o almacenes para mantener la calidad e integridad del insumo, que debe cumplir con normas de almacenamiento y emplear un sistema de control de inventarios.

Incluye el conjunto de instalaciones y transporte por los cuales tienen que pasar los insumos y requiere de bodegas y medios de transporte adecuados y cumplir con las fechas programadas para el movimiento de insumos. (Ministerio de Salud de Nicaragua, 2006)

1.2.2. Fundamentación legal

Constitución de La República del Ecuador

La Constitución aprobada en el 2008, constituye el marco normativo que rige la organización y vida democrática del país, representa un nuevo pacto social para la garantía y ejercicio de los derechos y responsabilidades en función del logro del Buen Vivir, el Sumak Kawsay”.

Capítulo II, Sección 7, Art. 32. La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos entre ellos el derecho al agua, la

alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo la seguridad social, los ambientes sanos y otros que, sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética con enfoque de género y generacional” (Constitución de la República de Ecuador , 2008)

El Plan Nacional Para El Buen Vivir 2009-2013

Objetivo 3: Aumentar la esperanza y calidad de vida de la población: plantea políticas orientadas al cuidado y promoción de la salud; a garantizar el acceso a servicios integrales de salud: el fortalecimiento de la vigilancia epidemiológica; el reconocimiento e incorporación de las medicinas ancestrales y alternativas”

Es el instrumento del Gobierno Nacional para articular las políticas públicas con la gestión y la inversión pública con enfoque de derechos. Establece las políticas para el cambio radical del país y la construcción de un Estado Plurinacional. Este plan se expresa en cinco dimensiones: justicia social y económica, justicia democrática y participativa, justicia intergeneracional e interpersonal, justicia transnacional y justicia como imparcialidad. La voluntad política de construir una nueva forma de convivencia para alcanzar el buen vivir y a respetar la dignidad los ciudadanos ecuatorianos (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2012)

Ley Orgánica de Salud

Libro IV(de los servicios y profesiones de salud), Capítulo I (de los servicios de salud), Art. 181.- La autoridad sanitaria nacional regulará y vigilará que los servicios de salud públicos y privados, con y sin fines de lucro, autónomos y las empresas privadas de salud y medicina prepagada, garanticen atención oportuna, eficiente y de calidad según los enfoques y principios definidos en esta Ley. (Ley Organica de Salud. Ley 67, 2006)

1.2.3. Revisión de estudios previos

En este apartado se presentan todas las investigaciones que se han realizado y que tiene similitud a la presente investigación, además que aportan al desarrollo de la actual tesis. A continuación, se presentan algunas investigaciones:

En el estudio maestral realizado por Armijos (2012) sobre “un plan de negocios para la creación de una microempresa distribuidora de insumos médicos en el Valle de los Chillos en Quito”, refiere que son importantes las oportunidades que brinda la industria de insumos médicos por las necesidades de crear microempresas que satisfagan las necesidades de los pequeños laboratorios y consultorios médicos. Existe una deficiencia en la atención y entrega de insumos de calidad y a bajos costos a los pequeños usuarios que se evidencia con la falta de calidad en el servicio de los grandes distribuidores. También concluye que los usuarios pequeños constituyen una gran demanda en el mercado, justificándose la creación de una microempresa distribuidora de insumos médicos. (Armijos H. , 2012)

Según Valenzuela (2013), en su estudio maestral sobre “Estudio de mercado para la comercialización y venta de insumos médicos”, demuestra que el distribuidor carece de una estrategia de negocios enfocada en el producto y hacia los clientes, que sin una adecuada distribución y comercialización de los insumos no se resuelven las necesidades de los pacientes que son el destino final del servicio de salud para el cual son indispensables estos recursos.

Los autores antes mencionados en sus investigaciones presentan que existen varias necesidades de crear una empresa que se encargue de proveer de insumos médicos a los laboratorios y consultorios médicos con la finalidad de brindar una excelente servicio y atención a los clientes.

Yépez y López (2012) en su estudio “Implementación de una distribuidora de insumos y equipos médicos en el Cantón Milagro”, reconocen la necesidad de crear una distribuidora de insumos médicos que brinde un servicio de calidad, ágil y oportuno, proporcionando a los centros de salud los insumos necesarios para que puedan cumplir con sus funciones asistenciales. Plantea que la falta de una distribuidora de insumos médicos afecta a los pacientes, y encarece los costos de los mismos (Yépez y López, 2012).

En el estudio sobre la "Creación de una distribuidora de insumos y mantenimiento de equipos médicos para pequeños laboratorios de la ciudad de Quito"; Robalino, 2010, refiere que la

creación de esta distribuidora beneficia a laboratorios clínicos pequeños garantizando un suministro de insumos que satisfaga sus necesidades y así la población reciba un servicio sin necesidad de trasladarse a los grandes laboratorios, y con un costo bajo. También concluye que los pequeños laboratorios son un mercado poco atractivo para los grandes proveedores de insumos, y refuerza el requerimiento de empresas intermediarias para este tipo de mercado y que las deficiencias en la entrega de insumos de calidad y bajos costos a los pequeños laboratorios, se manifiesta en la menor calidad del servicio a los clientes (Robalino, 2010)

Las investigaciones de los autores antes presentados indican en sus trabajos que es indispensable la creación de una empresa que se dedique a la venta de insumos médicos para los laboratorios clínicos y a su vez que puedan satisfacer las necesidades de los clientes que buscan mejorar su salud al acudir a recibir el servicio y la atención médica. Los tipos de insumos médicos que se utilizan en los laboratorios clínicos privados son muy amplios pero se los ha categorizado como agentes de diagnóstico, productos higiénicos, materiales quirúrgicos y de curación; además equipos médicos.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Analizar la demanda de insumos médicos en los laboratorios clínicos privados en la provincia de Esmeraldas.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la demanda de insumos médicos en los laboratorios clínicos privados de la Provincia de Esmeraldas.
- Describir los proveedores de insumos médicos existentes en la provincia de Esmeraldas.
- Caracterizar la demanda de insumos médicos en los laboratorios clínicos privados en la Provincia de Esmeraldas.

2. CAPITULO 2

2.1. METODOLOGÍA

La metodología que se aplicó en la presente investigación ayuda a identificar la problemática y soluciones posibles arrojando datos sustentables para su análisis y desarrollo, aplicando las distintas técnicas y herramientas.

El enfoque de esta investigación es cuantitativo y cualitativo, ya que se ha planteado un problema delimitado y específico mediante preguntas concretas que determinaron los objetivos de la investigación. Se siguió un orden lógico y una secuencia de etapas o pasos para ejecutarlos. Desde la revisión de la literatura se creó un marco teórico y se diseñó una metodología, la cual incluyó la definición de variables a estudiar, las técnicas e instrumentos empleados para la obtención de datos sobre las variables. Estos datos se recogieron de forma sistemática y analizados con ayuda de la estadística, lo cual permitió contrastarlos con los obtenidos por otros investigadores (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Esta es una investigación aplicada cuyo objetivo fue generar conocimientos sobre la demanda de insumos médicos en los laboratorios clínicos privados de la provincia Esmeraldas, además de caracterizar la demanda de insumos. Es un estudio descriptivo de acuerdo con su profundidad y alcance, en la cual se describirá la demanda de insumos médicos existentes en Esmeraldas. Hernández, Fernández y Baptista (2009) indican que la investigación descriptiva consiste en especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos o procesos que se someta a análisis.

2.2. Método de Investigación

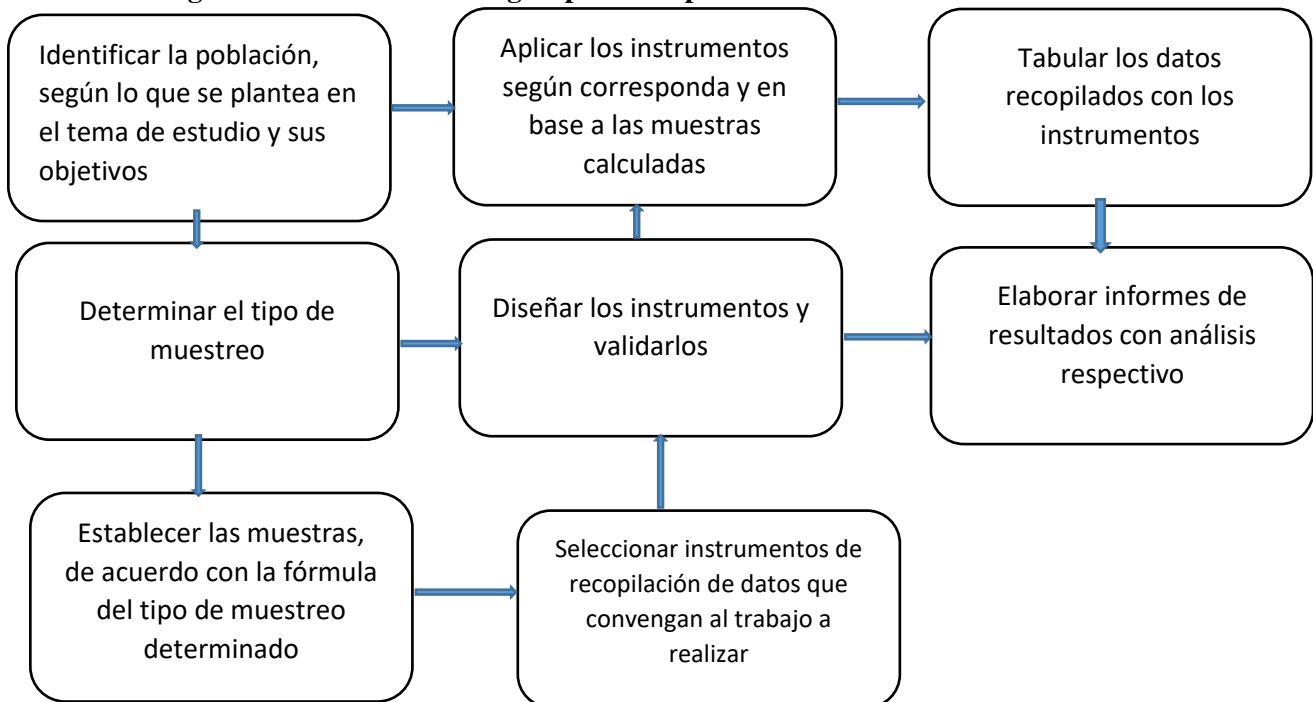
La presente investigación estuvo enmarcada en el análisis cuantitativo y cualitativo, ya que se aplicaron encuestas a los laboratorios clínicos privados de la provincia de Esmeraldas para conocer la demanda, considerando que la información que se extrajo del mercado que está directamente relacionada con la medición de características de la demanda de insumos médicos para laboratorio clínico Bernal (2010), a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyen el conocimiento y solución del problema antes planteado.

Para esta investigación se hizo uso de la información primaria y secundaria, considerando que se encuestó a los laboratorios de Esmeraldas y se llegó a identificar a los proveedores de insumos médicos. El método aplicado fue analítico para luego realizar una síntesis de lo encontrado desde de haber aplicado los instrumentos. Esto permitió obtener información sustancial para concluir y proponer aspectos para profundizar la investigación.

Además, los tipos de investigación que se utilizaron en la presente investigación fueron: en primer lugar de tipo descriptiva, ya que se describió la demanda existente de insumos médicos por parte de los laboratorios clínicos de la provincia; y como segundo tipo de investigación fue aplicada y explicativa, porque se pudo explicar detalladamente el tipo de demanda que tienen los laboratorios clínicos con respecto a los insumos médicos.

A continuación, la Figura 4 muestra el proceso a seguir durante la investigación, de acuerdo con el método elegido.

Figura 4: Proceso metodológico para recopilación de datos



Cabe resaltar que este estudio tuvo una duración de un año, a partir del mes de agosto del 2015. Se inició con una revisión de bases de datos por un tiempo aproximado de cinco o seis meses; la aplicación de los instrumentos se realizó en los distintos laboratorios de la provincia de Esmeraldas y la gestión documental durante tres semanas, a través de entrevistas; el análisis

e interpretación de datos tomó un mes aproximadamente; la redacción de los últimos capítulos que incluye discusión, conclusión y propuesta tuvo una duración de cuatro meses.

2.3. Universo y muestra

Sabiendo que el presente trabajo de investigación se lo realizó en los laboratorios clínicos de la provincia de esmeraldas, la población fue la siguiente:

- 47 laboratorios clínicos en toda la provincia de Esmeraldas.

Los 47 laboratorios clínicos privados están divididos en los cantones de Esmeraldas de la siguiente manera:

Tabla 1

Cantones	Número de laboratorios clínicos privados
Esmeraldas	27
Quinindé	11
San Lorenzo	4
Muisne	4
Rioverde	1
TOTAL	47

Fuente: el investigador

En este caso no se realizó ningún tipo de muestreo puesto que se trabajó con toda la población, ya que el número de Laboratorios Clínicos es un grupo establecido y limitado.

2.4. Técnicas e Instrumentos

Para recopilar todos los datos que permitan analizar la demanda de insumos de laboratorio médico en la provincia de Esmeraldas, se consideró el uso de los instrumentos que vamos a detallar subsiguientemente; estas fueron herramientas indispensables en el momento de obtener conclusiones y recomendaciones:

2.4.1. Encuesta

En la presente investigación, se efectuaron encuestas a ciudadanos esmeraldeños dueños o administradores de los laboratorios, con el propósito de conocer sus criterios respecto a la demanda y proveedores de los insumos correspondientes, situación actual, problemática y la propender posibles soluciones si existiere algún inconveniente, en términos de eficiencia y calidad en el sistema de cumplimiento de los requerimientos. **(Ver anexo 1)**

Según Valarino (2011, p. 22), la encuesta es un conjunto de interrogantes que plantea a una o varias personas con el fin de obtener una opinión sobre un tema en específico que se analiza.

2.4.2. Cuestionario

Valarino (2011), la define como el conjunto de preguntas que deben ser considerados para la realización de una encuesta, una entrevista, un test, entre otros.

En la presente investigación se aplicó cuestionario para la encuesta ya que la entrevista, de tal manera que se pueda recabar información menos formal pero no menos interesante y real para direccionar la investigación adecuadamente.

Resulta oportuno mencionar que se utilizó la técnica de la encuesta porque esta investigación es de carácter descriptivo, y no se tienen información previa del contexto de la investigación. El cuestionario (Ver anexo 1) estuvo formado por diez preguntas cerradas con cinco ítems cada una en la que se resumen los tipos de características o variables de la demanda de insumos y con una escala de 1 a 5 para evaluar su calidad o satisfacción.

La validación de los instrumentos se la realizó por medio del juicio de expertos, realizada en cada una de las etapas de la investigación, para facilitar la aplicación metodológica del instrumento tanto de forma como de fondo, en pos de evaluarlo y considerarlo para garantizar la calidad y la obtención de los resultados derivados del modelo.

Los datos de validación y confiabilidad de los instrumentos se expresan en la parte de anexos del presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO 3

3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este apartado se procede a sintetizar los resultados y explicar las respuestas a las interrogantes planteadas en el instrumento (encuesta), las respuestas son descritas según los resultados, es decir, son detalladas en tablas construidas en la hoja de cálculo del Programa Excel.

3.1. Descripción de la muestra

La encuesta se aplica a la población completa bajo condiciones de anonimato y confidencialidad, asegurando la utilización de los datos para los fines exclusivos de esta investigación, el objetivo de su aplicación consiste en analizar la demanda de insumos médicos para laboratorio clínico en la Provincia de esmeraldas y además se recogerán varios aspectos que caracterizarán la misma. Se intentó aplicarla a los 47 laboratorios clínicos privados de la provincia, pero solo se obtuvo 42 encuestas, ya que por uno u otro motivo no estaban funcionando los 5 laboratorios restantes.

3.2. Análisis y descripción de los resultados

La encuesta se aplicó a toda la población, esta se caracteriza por ser de sexo femenino en su mayoría y cuenta con un tiempo de trabajo superior a cuatro años, de modo que la información proporcionada dio paso a conocer la gestión de la información que se detallan a continuación:

De los 42 laboratorios clínicos encuestados el 24% compran insumos médicos de la categoría de agentes de diagnóstico y productos higiénicos, además el 22% adquiere materiales quirúrgicos y de curación y el 18% se proveen de equipos médicos.

¿Tipos de Insumos?

Insumos médicos	Frecuencia	%
Equipos médicos	30	18
Prótesis, ortesis y ayudas funcionales	20	12
Agentes de diagnóstico	42	24
Materiales quirúrgicos y de curación	38	22
Productos higiénicos	42	24
Total	172	100

Fuente: encuesta realizada

De los 42 laboratorios clínicos encuestados el 74% (31 laboratorios), manifestó que los insumos médicos los compran en la ciudad de Quito (Ver tabla 3), esto se debe a la cercanía de esta ciudad con la provincia de Esmeraldas.

Tabla 3

¿Dónde se compran los insumos médicos?

Insumos médicos	Frecuencia	%
Quito	31	74
Guayaquil	11	26
Esmeraldas	0	0
Otros	0	0
Total	42	100

Fuente: encuesta realizada

De los laboratorios encuestados el 60% (25 laboratorios) expreso que los proveedores relevantes que maneja son más de cinco, y el 26% (11 laboratorios) manejan cuatro proveedores (Ver tabla 4), es decir la gran mayoría de los laboratorios tienen diferentes proveedores donde pueden escoger y por consiguiente poder negociar.

Tabla 4

¿Cuántos proveedores tienen?

Número de proveedores	Frecuencia	%
Más de cinco	25	60
Cuatro	11	26
Tres	6	14
Dos	0	0
Total	42	100

Fuente: encuesta realizada

De los 42 laboratorios encuestados el 52% (22 laboratorios) indicó que la relación actual con los proveedores es regular e inexistente y tan solo un 10% (4 laboratorios) expreso que es muy buena la relación (Ver tabla 5), con la cual se evidencia que no existe una relación agradable y cómoda con los proveedores en la actualidad.

Tabla 5

¿Cómo es la relación de usted con sus proveedores?

Relación actual con proveedores	Frecuencia	%
Muy buena	4	10
Buena	16	38
Regular	17	40
Inexistente	5	12
Total	42	100

Fuente: encuesta realizada

Con relación a la forma que utiliza para realizar los pedidos de insumos a los proveedores el 36% (15 laboratorios), manifestó que lo elaboran por medio de las redes sociales y el 31% (13 laboratorios) expreso que lo hacen por vía telefónica (Ver tabla6), es decir los pedidos lo realizan siempre utilizando la tecnología que nos brinda actualmente el mundo.

Tabla 6

¿Por qué medios realiza los pedidos a sus proveedores?

Forma de realizar su pedido	Frecuencia	%
Vía telefónica	13	31
Redes	15	36
Visitador	9	21
Personal	5	12
Total	42	100

Fuente: encuesta realizada

En la pregunta cinco el 88% (37) de los laboratorios encuestados manifestaron que no cumplen a cabalidad los proveedores con lo demandado, esto corrobora con lo expresado en la pregunta 3 donde se dice que no existe una buena relación con los actuales proveedores.

De los laboratorios encuestados el 93% (39), expreso que cada mes y cada 15 días se realizan los pedidos de insumos médicos, y solo un 7% (3 laboratorios) indicó que hacen el pedido semanalmente.

Tabla 7

¿Con qué periodicidad realice sus pedidos de insumos médicos?

Realiza su pedido	Frecuencia	%
Cada mes	19	45
Cada 15 días	20	48
Semanales	3	7
Diarios	0	0
Total	42	100

Fuente: encuesta realizada

En la pregunta siete el 100% de los laboratorios encuestados expresaron que no conocen si existe un proveedor en la provincia de Esmeraldas, esto se evidencia ya que en la pregunta uno ellos indican que sus compras de insumos médicos la realizan en las ciudades de Quito y Guayaquil.

En lo relacionado a la pregunta ocho el 81% de los laboratorios encuestados manifestaron que, si existe falencias en la cadena de distribución en Esmeraldas, ya que se observa irregularidades a la hora de entregar los insumos médicos por parte de los proveedores.

De los laboratorios encuestados el 38% indicó que el aspecto positivo es que tienen variedad de insumos médicos y el 29% manifestó que la atención es muy positiva, por lo tanto, se debe mejorar en otros aspectos como: promoción y plazos de entrega.

Tabla 8
¿Cuáles son los aspectos positivos a la hora de realizar un pedido?

Realiza su pedido	Frecuencia	%
Promoción	6	12
Variedad	20	38
Atención	15	29
Plazos y entregas	11	21
Total	52	100

Fuente: encuesta realizada

El 30% de los laboratorios encuestados manifestaron que la promoción de los insumos médicos es negativa y el 27% de los plazos y entregas es pésimo, es decir se necesita mejorar el mercadeo, los plazos y entrega de los insumos para que los laboratorios clínicos puedan percibir una atención de calidad.

Tabla 9
¿Cuáles son los aspectos negativos a la hora de realizar un pedido?

Realiza su pedido	Frecuencia	%
Promoción	35	30
Variedad	22	19
Atención	28	24
Plazos y entregas	31	27
Total	116	100

Fuente: encuesta realizada

En la pregunta once los laboratorios encuestados manifestaron en un 100% que la falta de abastecimiento de insumos médicos no incide en el servicio que prestan los laboratorios, es

decir que hay otros factores como se lo evidencia en la pregunta diez que inciden realmente en el servicio al cliente.

De los laboratorios clínicos encuestados el 48% expuso que el cumplimiento de los requerimientos a los proveedores está en el rango de 50 al 75% y por otro lado el 36% indicó que está en el rango de 75 al 100%, esto quiere decir que los proveedores cumplan bastante bien con los requerimientos de insumos médicos.

Tabla 10

¿Cumplimiento de requerimiento de los proveedores?

Cumplimiento de requerimiento proveedores	Frecuencia	%
De 75 – 100%	15	36
De 50 – 75%	20	48
De 25 – 50%	7	16
De 0 – 25%	0	0
Total	116	100

Fuente: encuesta realizada

El 50% de los laboratorios clínicos encuestados manifestaron que los tipos de ventas y posventas que prefieren son las visitas personalizadas y por otro lado el 40% indicó que desean que las ventas y posventas se las realicen por las redes sociales, esto va a permitir primero conocer a los proveedores y a la vez también utilizar la tecnología que nos brinda el mundo tecnificado.

Tabla 11

¿Cómo se realiza la venta y posventa?

Tipo de venta y pos-venta	Frecuencia	%
Visitas	21	50
Redes sociales	17	40
Telefónicas	4	10
Otras	0	0
Total	116	100

Fuente; encuesta realizada

CAPÍTULO 4

4. DISCUSIÓN

El proceso de análisis de la demanda es una herramienta administrativa y de planificación que permite obtener resultados que ayuden a tomar de decisiones para el desarrollo de una empresa. Esta investigación permitió analizar el mercado de la demanda de insumos médicos en los laboratorios clínicos privados de la provincia de Esmeraldas.

Es importante indicar que en este apartado se describe de forma comparativa y/o similar que existe entre los resultados obtenidos en la presente investigación, con la información de investigaciones anteriores que se presentan en la revisión de estudios previos, a través del análisis de las relaciones que existe entre estos.

Uno de los resultados obtenidos en la presente investigación indica que no existe un proveedor dentro de la provincia de Esmeraldas, sino que están ubicados en las ciudades de Guayaquil y Quito en su gran mayoría. Otro de los resultados que se obtuvo en la investigación fue que la atención recibida por parte de los proveedores no es la más óptima, presentando una insatisfacción por parte de los laboratorios clínicos privados, contrastando esta información con el estudio realizado por Armijos (2012) sobre “un plan de negocios para la creación de una microempresa distribuidora de insumos médicos en el Valle de los Chillos en Quito”, nos damos cuenta que hay semejanza en los datos ya que en las dos investigación existe una mala atención por parte de los proveedores.

Además, en la actual investigación se recopilaron datos como que el pedido que se realiza a los proveedores a la hora de entregar tiene dificultades en la fecha y hora de entrega dificultando el trabajo realizado por los laboratorios clínicos privados de la provincia de Esmeraldas.

De acuerdo a Valenzuela (2013), en su estudio demuestra que el distribuidor carece de una estrategia de negocios enfocada en el producto y hacia los clientes, que sin una adecuada distribución y comercialización de los insumos no se resuelven las necesidades de los pacientes que son el destino final del servicio de salud para el cual son indispensables estos recursos, comparando esta información con los resultados de la presente investigación, se puede indicar que los proveedores no tienen un mecanismo adecuado para la distribución de los insumos médicos en los laboratorios clínicos de la provincia de Esmeraldas.

Por último en el estudio de Robalino (2010) sobre "Creación de una distribuidora de insumos y mantenimiento de equipos médicos para pequeños laboratorios de la ciudad de Quito", el manifiesta que la creación de esta distribuidora beneficia a laboratorios clínicos pequeños garantizando un suministro de insumos que satisfaga sus necesidades y así la población reciba un servicio sin necesidad de trasladarse a los grandes laboratorios, y con un costo bajo, comparando con la presente investigación se concluye que los laboratorios clínicos de la provincia de Esmeraldas necesitan que en esta zona del Ecuador exista una empresa proveedora de insumos médicos que mejore el servicio y la atención a los clientes a la hora de recibir la atención por parte de los laboratorios.

Uno de los resultados importantes de este trabajo de investigación es que los laboratorios clínicos privados de la provincia de Esmeraldas compran insumos médicos de la categoría o tipos como agentes de diagnóstico, productos higiénicos, materiales quirúrgicos y de curación, además equipos médicos, en Quito, Guayaquil u otros lugares, ya que en la Provincia de esmeraldas no hay quien los abastezca.

CAPÍTULO 5

5.1. CONCLUSIONES

Después de haber terminado con la tabulación y análisis de los resultados, a más de la respectiva discusión con la revisión de estudios previos, se concluye con lo siguiente:

La demanda de insumos médicos son todos los laboratorios clínicos privados de la provincia de Esmeraldas, ya que ellos necesitan tener permanentemente cubierto las necesidades de todos sus clientes.

No hay proveedores de insumos médicos en Esmeraldas, los que hay vienen de la ciudad de Quito o Guayaquil, y en muchos casos los dueños o propietarios de los laboratorios tienen que viajar a las ciudades antes mencionadas para adquirir los insumos, los laboratorios clínicos de la provincia de Esmeraldas necesitan que exista una empresa que les provea de insumos médicos permanentemente para satisfacer las necesidades de sus clientes.

.

Las características de los insumos médicos que desean los laboratorios clínicos privados de la provincia de Esmeraldas son: que brinden un producto de calidad, que sea entregado a tiempo, con una buena atención de parte del proveedor y que los plazos de pago sean cómodos y adecuados.

Los laboratorios clínicos privados de la provincia de Esmeraldas compran o adquieren de sus proveedores insumos médicos de la categoría o tipos como agentes de diagnóstico, productos higiénicos, materiales quirúrgicos y de curación, además equipos médicos, de otras provincias.

5.2. PROPUESTA

Al término de la presente investigación se presenta una propuesta que permita plantear aspectos inherentes al accionar de los laboratorios clínicos de la provincia de Esmeraldas.

A continuación, detallamos la propuesta:

Se debe crear o constituir una empresa que comercialice y distribuya insumos médicos para los laboratorios clínicos privados de la provincia de Esmeraldas, pero previo a esto se debe realizar un minucioso estudio de mercado para recoger información que servirá para aplicar aspectos en dicha empresa.

Los laboratorios clínicos privados antes de adquirir los insumos médicos deben mantener conversaciones sobre los productos que necesitan y en qué condiciones los desean, para que no se presenten contratiempos a la hora de obtener la mercadería.

Los laboratorios clínicos privados de la provincia de Esmeraldas deben formar una asociación para que la empresa que les provea sepa de la unión que tienen y de esa manera puedan recibir insumos médicos de calidad, poder abaratar costos, y por consiguiente el proveedor le brinde cliente les brinde una excelente atención.

Después de esta investigación, se puede diseñar nuevos temas de tesis inherentes a proveedores de insumos médicos, procesos que deben manejar los laboratorios en lo concerniente a la adquisición y compra de los insumos médicos y otras investigaciones que puedan nacer de la actual investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armijos, H. (2012). *Plan de negocios para la creación de una microempresa distribuidora de insumos médicos Nanreh*. Sangolquí: Universidad Central del Ecuador.
- Armijos, H. (2012). *Plan de negocios para la creación de una microempresa distribuidora de insumos médicos NANREH*. Sangolquí: Universidad Central del Ecuador.
- Constitución de la República de Ecuador . (2008).
- De la Cruz, I. (2014). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. En I. De la Cruz, *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Barcelona: Ministerio de Educación de España.
- Esteban, Á., & Mondéjar, J. (2013). *Fundamentos del marketing*. Castilla de La Mancha: ESIC EDITORIAL.
- Gobierno de Salubridad General Estados Mexicanos. (2015). *Guía de Evaluación de Insumos para la Salud*. Distrito Federal México: Comisión Interinstitucional del Cuadro Básico y Catálogo de Insumos del Sector Salud.
- Ley Organica de Salud. Ley 67. (22 de Diciembre de 2006). *Registro Oficial Suplemento 423*. Quito, Ecuador: Asamblea Nacional.
- Ley Orgánica del Servicio Público. (2010).
- Lugo, R. (2011). *Propuesta organizacional para una efectiva administración de insumos en el departamento de suministro de los establecimientos de salud*. Maracaibo: Universidad del Zulia.
- Mendoza, F. (2014). *Reingeniería al proceso administrativo de la cadena de suministros de insumos médicos*. Santiago de Querétaro: Universidad Tecnológica de Querétaro.
- Ministerio de Salud de Nicaragua. (2006). *Sistema de información para la gestión logística de insumos médicos*. Managua: Dirección de Normación de Insumos Médicos.
- MINSAL,OPS,OMS, ONUSIDA. (2012). *Modelo de Gestión Integral de Suministro de Medicamentos e Insumos de Salud*. San Salvador : Organización Panamericana de la Salud.
- Organización Mundial de la Salud. (2012). *Instrumento para la Evaluación de Laboratorios*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Obtenido de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/76769/1/WHO_HSE_GCR_LYO_2012.2_spa.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2016). *Sistema de gestión de la calidad en el laboratorio. Manual*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/252631/1/9789243548272-spa.pdf>

P. Kotler. G Armstrong. (2003).

ProChile. (2016). *El Mercado de Insumos y Equipos Médicos en Ecuador. El Sector de Insumos y Equipos Médicos*. Santiago de Chile: ProChile Ecuador.

Programa Naciones Unidas para el Desarrollo Argentina. (2009). *El comprador responsable: la gestión de compras públicas en salud* . Buenos Aires: Programa Naciones Unidas para el Desarrollo Argentina.

Resico, M. (2008). *Introducción a la Economía Social de Mercado* (Edición Latinoamericana ed.). Río de Janeiro, Brazil: Fundación Konrad Adenauer.

Robalino, D. (2010). *Creación de una distribuidora de insumos y mantenimiento de equipos médicos para pequeños laboratorios de la ciudad de Quito* . Quito: Instituto de Altos Estudios Nacionales.

Schneer, M. (2002). Marketing de Servicios Profesionales:.. En *Marketing de Servicios Profesionales: Construyendo la Práctica Profesional*.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2009). Plan Nacional del Buen Vivir.

Valenzuela, M. (2013). *Plan de negocios para formar una empresa de venta de insumos médicos* . Santiago de Chile: Universidad de Chile.

(2014). *Vigilancia y Control Sanitario*. Esmeraldas: Distrito08D01.

Yépez, F., & López, R. (2012). *Implementación de una distribuidora de insumos y equipos médicos en el Cantón Milagro* . Milagro: Universidad Estatal de Milagro.

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA A LOS PROPIETARIOS O ADMINISTRADORES DE LOS LABORATORIOS CLÍNICOS

Estimado Sr (a), estoy realizando una investigación en torno a el análisis de la demanda de insumos médicos para laboratorio clínico en la Provincia de Esmeraldas. Por esta razón, solicito de la manera más comedida, se digne responder al siguiente cuestionario que servirá para conocer de forma más objetiva la temática de estudio.

1.- ¿Cuáles son los insumos médicos que usted le compra a sus proveedores?

Equipos médicos

Prótesis, ortesis y ayudas funcionales

Agentes de diagnóstico

Materiales quirúrgicos y de curación

Productos higiénicos

2.- ¿Dónde compra usted los insumos médicos?

ESMERALDAS

QUITO

GUAYAQUIL

OTRAS CIUDADES

3.- ¿Cuántos proveedores relevantes maneja para la compra de insumos médicos?.....

4.- ¿Cómo ubicaría su relación actual con sus proveedores en la siguiente escala?

Inexistente Regular Buena Muy
buena

1	2	3	4
---	---	---	---

5.- ¿Cómo realiza usted sus pedidos de insumos médicos?

- PERSONAL
- VISITADOR MEDICO
- REDES- VIA CORREO
- VIA TELEFONICA

6.- ¿Cree usted que los proveedores cumplen a cabalidad en la entrega de sus pedidos de insumos médicos?

- SI
- NO

¿Por qué?

.....
.....

7.- ¿Cuál es la frecuencia con la que realiza sus pedidos de insumos médicos?

- DIARIAMENTE
- UNA VEZ POR
- SEMANA CADA 15
- DIAS
- CADA MES

8.- ¿Conoce usted si existe un proveedor de insumos médicos en la Provincia de Esmeraldas?

- SI
- NO

9.- ¿Cree usted que existe una falencia en la cadena de abastecimiento en cuanto a insumos médicos en la Provincia?

- SI
- NO

¿Por qué?

.....

NO

¿Por qué?

.....
.....

14.- ¿Qué sistema de servicios de venta y postventa usted prefiere?

Llamada telefónica:.....

Correo electrónico:.....

Visita personalizada:.....

Otros:.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Ing. Paul Montaña C.