



Decanato de Posgrado

Trabajo Final para optar por el título de:

Maestría en Dirección Comercial

Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para la
Farmacia Frank, S.R.L., Azua de Compostela, 2021.

Sustentante:

Francisco Ariel González Espinal

2012-2270

Asesor:

Damarys Vicente de la Riva, MSc.

Distrito Nacional, República Dominicana

Agosto 2021

RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como objetivo de diseñar un sistema de gestión de calidad para ser aplicado al área del servicio al cliente en la Farmacia Frank, SRL en Azua de Compostela, en el año 2021. Esta empresa se dedica a la comercialización de productos farmacéuticos con la misión de proveer productos de salud y bienestar a los consumidores azuanos a través de la calidad y costo asequible de sus productos y servicios.

El estudio está conformado por los elementos introductorios y tres capítulos; el primero contiene fundamentos teóricos, antecedentes y generalidades conceptuales referentes al objeto de estudio. El segundo capítulo contiene la situacional actual de la empresa y su un análisis que justifica el problema a investigar, incluyendo una encuesta a clientes, colaboradores y directivos de la empresa. El tercer y último capítulo describe la propuesta de sistema de gestión de calidad realizada para la empresa, integrada principalmente por: La política de calidad, los objetivos de calidad de la organización, el manual de calidad, los procedimientos, instrucciones y registros, gestión de datos, procesos internos, satisfacción del cliente por la calidad del producto, oportunidades de mejora y análisis de calidad.

La investigación presenta un conjunto de recomendaciones e indicadores para la implementación y evaluación del sistema propuesto.

ABSTRACT

The research work aims to design a quality management system to be applied to the customer service area at Farmacia Frank, SRL in Azua de Compostela, in 2021. This company is dedicated to the commercialization of pharmaceutical products with the mission of providing health and wellness products to Azuanos consumers through the quality and affordable cost of its products and services.

The study is made up of the introductory elements and three chapters; the first contains theoretical foundations, antecedents and conceptual generalities regarding the object of study. The second chapter contains the current situation of the company and its analysis that justifies the problem to be investigated, including a survey of clients, collaborators and company executives. The third and final chapter describes the proposal for a quality management system made for the company, consisting mainly of: The quality policy, the organization's quality objectives, the quality manual, procedures, instructions and records, management of data, internal processes, customer satisfaction for product quality, opportunities for improvement and quality analysis.

The research presents a set of recommendations and indicators for the implementation and evaluation of the proposed system.

DEDICATORIAS

Este trabajo de posgrado quiero dedicarlo a la juventud dominicana, especialmente aquellos que por razones diversas no logran completar su formación profesional y a su vez enfrentan limitaciones para mejorar sus condiciones de vida.

A mis procreadores Francisco Manuel González Brito y Maritza Espinal Cruz por inspirarme y motivarme a seguir su ejemplo como persona de bien. Quiero decir este proyecto a mi familia y a mi hermano Ricardo González Espinal por apoyo constante a las acciones en las cuales me involucro cada día.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por la sabiduría y las oportunidades con las cuales me bendice día a día para lograr convertirme en un gran ser humano y profesional.

A mi hermosa familia por su apoyo incondicional en las decisiones que he decido emprender, en especial realizar mis estudios de posgrado en dirección comercial. Ha sido un gran sacrificio que brindará sus frutos.

Agradezco a UNAPEC por mi preparación académica de grado y posgrado. En especial a mi asesora metodológica Msc. Damarys Vicente De la Riva y los docentes facilitadores que se preocuparon por desarrollar en mí las habilidades gerenciales y técnicas que conforman mi nivel profesional.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIAS	4
AGRADECIMIENTOS	5
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I. FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y GENERALIDADES DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	10
1.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	10
1.2 HISTORIA DE LA CALIDAD	15
1.3 CONCEPTO DE LA CALIDAD	18
1.4 GESTIÓN TOTAL DE LA CALIDAD	22
1.5 ENFOQUES DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	23
1.6 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	27
1.7 REQUISITOS PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTOS.....	30
1.8 GENERALIDADES DE LAS NORMAS 9000 Y 9001	32
1.9 ANÁLISIS FODA.....	35
1.9.1 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL ANÁLISIS FODA 35	
CAPITULO II. SITUACIÓN ACTUAL DE LA FARMACIA FRANK, SRL.	37
2.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	37
2.2 FILOSOFÍA DE LA EMPRESA	39
2.2.1 MISIÓN.....	39
2.2.2 VISIÓN	39
2.2.3 VALORES	39
2.3 LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA.....	40
2.4 ANÁLISIS FODA FARMACIA FRANK, SRL.....	41
2.5 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	42
2.6 DIAGNOSTICO SITUACIÓN DE LA FARMACIA FRANK, SRL.	48
CAPÍTULO III. PROPUESTA DE DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA FARMACIA FRANK, SRL.	52
3.1 ALCANCE Y APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	52

3.2	REFERENCIAS NORMATIVAS	53
3.3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	54
3.4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	54
3.4.1	REQUISITOS GENERALES	54
3.5	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	55
3.6	ALCANCE	56
3.7	EXCLUSIONES	56
3.8	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	57
3.9	POLITICA DE CALIDAD	58
3.10	OBJETIVOS DE CALIDAD	58
3.11	IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN	59
3.11.1	PROCESO ESTRATÉGICO	59
3.11.2	PROCESOS MISIONALES	59
3.11.3	PROCESOS DE APOYO	60
3.12	INDICADORES DE GESTIÓN	61
3.13	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	78
3.14	ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	78
3.15	PROCEDIMIENTOS	118
3.16	CONTROL DE REGISTROS	119
3.17	MANUAL DE CALIDAD	120
3.18	CONTROL DE DOCUMENTOS	120
3.19	AUDITORÍAS	121
	CONCLUSIONES	118
	RECOMENDACIONES	119
	BIBLIOGRAFÍAS	120
	ANEXOS	123

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, debido a la globalización de los mercados uno de los elementos claves para el éxito de una empresa es la Calidad de sus productos o servicios. En los últimos años existe una tendencia internacional por parte de los clientes/usuarios hacia requisitos más exigentes con relación a la Calidad, al tiempo se está generando un aumento de la toma de conciencia relacionada con el rendimiento económico desde el enfoque del mejoramiento de los procesos internos.

En consecuencia, los productos y servicios presentan estándares y normas internacionales de comercialización y manufactura lo cual les permite cumplir con requisitos en el mercado donde operan. La exigencia de estos estándares presenta un fuerte crecimiento, motivo por el cual una certificación internacional se plantea como una necesidad a fin de ser competitivos e incursionar en nuevos de mercado.

En este sentido, la norma ISO 9001 establece los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, por medio de la implementación de un conjunto de acciones dirigidas a generar en los clientes y en la dirección la confianza de ofrecer servicios y productos con la calidad a un costo apropiado. Es primordial destacar que la norma ISO no determina por completo el sistema de calidad a implementar en las empresas, solo se limita a describir los requisitos mínimos que debe cumplir con el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

En el primer capítulo, se destacan los fundamentos teóricos y generalidades de Sistema de Gestión de Calidad, antecedentes de la investigación, historia y concepto de la calidad, enfoque de la gestión de calidad, al igual que los requisitos, enfoques, modelos y normas asociadas a los Sistema de Gestión de Calidad; como otros aspectos resaltados de investigaciones de temáticas afines al del presente estudio.

En el segundo capítulo, se plantea la descripción y situación actual mediante un análisis FODA de la empresa seleccionada para la investigación. En este capítulo además se muestran datos asociados al nivel de satisfacción de los clientes con relación a los servicios que ofrece la empresa. Estos datos fueron obtenidos mediante la aplicación de encuestas a clientes de la empresa en este proceso de investigación con el propósito de conocer la valoración que tienen los clientes y cómo desean percibir atención y recibir los servicios que oferta la empresa farmacéutica.

En el tercer y último capítulo, se presenta una propuesta de diseño de un sistema de gestión de calidad, incorporando elementos básicos y procesos que permitan mejorar el nivel de satisfacción de los clientes, la fidelización de los clientes y que de este modo los servicios de la empresa cumplan con los máximos estándares de calidad, de acuerdo a los establecido en las normas internacionales.

En términos generales, la propuesta está orientada a definir, mejorar y controlar los procesos, reducir y evitar errores, disminuir costos, determinar la dirección de la empresa y comunicar la disposición para producir resultados consistentes

CAPÍTULO I. FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y GENERALIDADES DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

En el primer capítulo se presentan los principales antecedentes, conceptos, teorías, enfoques que permiten comprender la gestión de la calidad y las normativas reguladoras de la calidad en las organizaciones. Además se describen las herramientas utilizadas en el análisis y procesamiento de la información recolectada.

1.1 Antecedentes de Investigación

Michelena-Fernández, Ester, & Cabrera-Monteagudo, Nosly (2011), en su estudio titulado “Una experiencia en la implementación del sistema de gestión de calidad de una empresa de servicio” publicado en la revista de Ingeniería Industrial, vol. XXXII, del Instituto Superior Politécnico José de La Habana, Cuba, destacan el procedimiento para el rediseño e implementación parcial del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de una empresa de servicios.

Dicho procedimiento consta de once etapas: (1) Revisión del SGC, (2) Redefinición de la política y los objetivos de calidad, (3) Establecimiento de la estructura documental del Sistema, (4) Definición de la estructura encargada del diseño, implementación, mantenimiento y mejora del sistema, (5) Preparación y ejecución del ciclo de formación para los implicados en el Sistema, (6) Identificación de los procesos incluidos dentro del SGC. Elaboración del mapa de procesos, (7) Diseño de los procesos del Sistema, (8) Documentación de los procesos diseñados, (9) Implantación parcial del SGC, (10) Revisión de los procesos implantados, y (11) Desarrollo de la primera auditoría interna de la calidad.

Este estudio es una propuesta cuyo objetivo fue el de reestructurar un sistema de gestión de la calidad con una visión de procesos estableciendo las interrelaciones de las actividades y tareas, añadiendo los parámetros obligatorios de acuerdo con la Norma ISO 9001:2008.

El método a utilizar fue el análisis, síntesis y deducción, así como la implementación de la metodología PHVA y MPE (Mejoramiento del Proceso de la Empresa) de Harrington¹. Tuvo como resultado la redefinición de la política y los objetivos de calidad, el establecimiento de la estructura documental de la empresa, la definición de la estructura encargada del diseño, implementación, mantenimiento

¹ El mejoramiento del proceso en la empresa (MPE) es una metodología sistemática que se ha desarrollado con el fin de ayudar a una organización a realizar avances significativos en la manera de elegir sus procesos. Esta metodología ataca el corazón del problema de los empleados de oficinas en los Estados Unidos, al centrarse a eliminar el desperdicio y la burocracia. También ofrece un sistema que le ayudará a simplificar y modernizar sus funciones y, al mismo tiempo, asegurará que sus clientes internos y externos reciban productos sorprendentemente buenos.

y mejora del sistema, preparación y ejecución del ciclo de formación para los implicados en el sistema, identificación de los procesos incluidos dentro del SGC (Mapa de procesos), diseño de los procesos del sistema y documentación de los procesos diseñados

Del anterior antecedente se destaca que no se adoptó un solo método para el diagnóstico y posterior rediseño e implementación del SGC, sino que se aplicaron diversos métodos y herramientas que permitieron una mejor comprensión del sistema e identificación de no conformidades, lo que resulta útil para la presente propuesta a la hora de definir la metodología a utilizar para la realización del diagnóstico.

Gutierrez Garzón (2013), en su investigación “Diseño de Sistema de Gestión de Calidad” expresa que diseñar el sistema de gestión de la calidad, fundamentado en el desarrollo e implementación de los documentos e instructivos que se crearon le permitirá a la organización ejecutar procedimientos con mayor facilidad, supone una reducción significativa en la probabilidad de cometer errores, le brindará la posibilidad de mejorar continuamente en la forma de realizar los procedimientos, tendrá un control sobre los procesos de la organización que permita realizar un seguimiento a los mismos y así verificar si se está llevando a cabo la tareas como se han planeado.

Humberto Cantú (2011) en la cuarta edición de su libro “Desarrollo de una cultura de calidad” publicado en México, resalta que Independientemente del tipo de organización, producto o proceso, la planeación de la calidad se puede generalizar en una serie universal de pasos de entrada-salida, llamada mapa de planeación de la calidad, y son los siguientes: Identificar a los clientes, determinar sus necesidades, traducir las necesidades al lenguaje de la empresa, desarrollar productos con características que respondan de manera óptima a las necesidades de los clientes, desarrollar un proceso que sea capaz de producir las características del producto y transferir el proceso a la operación.

Por su parte, Óscar González y Jaime Arciniegas (2017) en su libro “Sistemas de Gestión de Calidad. Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015” se refieren al desarrollo histórico del concepto Gestión de la Calidad, destacando que la temática de la calidad ha pasado por toda una serie de concepciones, la mayoría de ellas basadas en momentos coyunturales, y que finalmente fueron pasando de moda por la falta de soporte científico y de aplicación universal.

De acuerdo con Bounds et al. (1994), la calidad ha evolucionado a través de cuatro eras: a) La inspección, cuyo propósito principal era la detección de los problemas generados por la falta de uniformidad del producto. b) El control estadístico del proceso, con el empleo de métodos estadísticos para la reducción de los niveles de inspección. c) El aseguramiento de la calidad, cuya filosofía consistió en el involucramiento de todos los actores de la organización en el diseño,

planeación y ejecución de políticas de calidad. d) La administración estratégica por calidad total, movimiento que se acerca más al concepto moderno de gestión de la calidad.

No menos importante, Humberto Gutierrez Pulido (2010) describe que el SGC es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, las expectativas y los requisitos de las partes interesadas, según corresponda. Los objetivos de la calidad complementan otros objetivos de la organización, como aquellos relacionados con el crecimiento, los recursos financieros, la rentabilidad, el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacionales.

Las diferentes partes del sistema de gestión de una organización pueden integrarse conjuntamente con el sistema de gestión de la calidad, dentro de un sistema de gestión único, utilizando elementos comunes. Esto puede facilitar la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de objetivos complementarios y la evaluación de la eficacia global de la organización. El SGC de la empresa puede evaluarse comparándolo con los requisitos del sistema de gestión de la misma. El SGC puede asimismo auditarse contra los requisitos de Normas Internacionales como ISO-9001 e ISO-14001.

1.2 Historia de la Calidad

La historia de la humanidad está vinculada con la calidad desde los tiempos de la antigüedad, esto se debe a la tendencia que los seres humanos para fabricar armas, preparar sus alimentos, sumado al gran sentido de la observación dando como resultado la continua mejora en base de prueba y el error con la necesidad de cada vez mejorar estos procesos.

La calidad se remonta a épocas muy remotas incluso antes de Cristo. En el año 2150 la calidad en la construcción de casas estaba regida por el código de Hammurabi, donde establecía lo siguiente “Si un constructor construye una casa y no lo hace con buena resistencia y la casa se derrumba y mata a los ocupantes, el constructor debe ser ejecutado”. Sin embargo, la calidad total, como tiene sus orígenes en Japón, donde hasta el día de hoy todos quieren implementar y es considerada como una religión.

Durante la revolución industrial sucedieron importantes cambios que fueron considerados de pilares para la época, pudiéramos mencionar el sistema de fábricas para el trabajo en serie y su respectiva especialización. Como resultado de su alta demanda, se implementó la “inspección” donde su objetivo era descalificar aquellos productos que no se ajustaban a los estándares de calidad.

Durante la edad media empezaron a surgir mercados relacionados con la calidad de productos y su prestigio, a partir de ese momento se popularizó la

costumbre de ponerle marcas y con esta práctica se desarrolló el interés de mantener una buena calidad.

La calidad y su movimiento transformador nació en las primeras dos décadas del siglo XX en Estados Unidos, se difundió a Japón en los años 40-50, para regresar mejorado a Occidente en el decenio de 1970 (Camisón, 2007)

Tal cual lo expresa Paloma Lopez, (2015), la empresa Bell Telephone System en 1920 fue la pionera en su preocupación por la calidad de los productos entregados por sus proveedores. Esta empresa decidió crear un departamento de inspección con el fin de conseguir un buen número de datos sobre la calidad de sus equipos sin aumentar los niveles de inspección.

De igual modo para el año 1933 el ingeniero Walter A. Shewhart, técnico de la empresa Bell, fue el primero en reconocer que la variabilidad es inherente la fabricación industrial pero que puede medirse y controlarse de forma estadística, introduciendo así el control estadístico a los procesos industriales.

En Europa también se extendió el uso de los estandartes estadounidenses MIL-Q- 9858, en las Fuerzas Armadas Británicas para normar sus productos. También se externó la metodología de evaluación de proveedores. Estos estandares se introdujeron a la par de una gran diversidad de modelos de control. La organización British Standard con el fin de establecer un control de los resultados

de la producción pero incluyendo temas relativos a la gestión desarrolla la norma BS 5750 en el año 1979. Esta norma es considerada la predecesora de la norma ISO 9000 por su amplia adopción en países europeos.

La calidad está considerada como un fenómeno abstracto ya que está definida concretamente mediante características y especificaciones técnicas de productos o servicios brindados. De lo anterior se desprende la necesidad de definir claramente la calidad específica. Para Deming, (1993), la calidad es "Una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua".

Los logros de Deming son reconocidos alrededor del mundo, sus principales atribuciones son el círculo Deming (Plan-Do-Check-Act) y los 14 puntos de Deming; han logrado establecer que al utilizar los principios de Deming la calidad aumenta y por lo tanto bajan los costos y los ahorros se le pueden pasar al consumidor; cuando los usuarios obtienen productos de calidad las compañías logran aumentar sus ingresos y al lograr esto, la economía crece.

Para Juran (1988) la calidad es "La adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente". Considerando que la calidad como atributo de toda empresa, no debe ser relegada a las acciones que contemple un departamento que sea creado con el fin de asegurarla, siendo parte del proceso de elaboración o prestación de los bienes o servicios, debiendo existir un serio compromiso de todo

el personal para alcanzarla de manera preventiva, es decir, no esperar que se detecten defectos para evitarlos.

La mejor defensa de la calidad es el conocimiento previo que se tenga sobre la misión de una empresa, los objetivos, alternativas y consecuencias de un cambio y las formas o cursos de acción para lograr los objetivos o metas; y no puede existir peor enemigo de la calidad que la incertidumbre, el cambio injustificado y la programación sobre la marcha (Gutierrez, 2005)

La calidad debe entenderse como un todo integral, y de su interrelación surge lo que se ha denominado actualmente el control total de la calidad; es importante que se entienda que se logra la calidad al lograr la satisfacción de un consumidor utilizando para ello adecuadamente los factores humanos, económicos, administrativos y técnicos de tal forma que se logre un desarrollo integral y armónico del hombre, de la empresa y de la comunidad (Gomez, 1991).

1.3 Concepto de la calidad

La calidad abarca todas las cualidades con que cuenta un producto o un servicio para ser de utilidad a quien lo emplea; o sea, un producto o servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades de los usuarios. Entre estas características cabe mencionar sus funciones operativas (velocidad, capacidad, etc.), el precio y la economía de uso, la

durabilidad, seguridad, facilidad y adecuación de uso, que sea simple de manufacturar y de mantener en condiciones operativas, fácil de desechar (ecológico), etc (Cantú, 2011).

A continuación, se detallan los términos principales conceptos asociados, tomados de la Norma Técnica NTC ISO 9000:2005, Sistema de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario ICONTEC.

1.3.1 Aseguramiento de la Calidad: Todas las actividades planificadas y sistemáticas implementadas dentro del sistema de calidad, y evidencias como necesarias para dar adecuada confianza de que una cumplirá los requisitos de calidad.

1.3.2 Calidad: Capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes o de otras partes interesadas.

1.3.3 Certificación de calidad: Es el reconocimiento formal que otros hacen de su sistema de calidad. En algunos países los sistemas de gestión de calidad certificados se consideran registrados y el término “registro” se emplea en lugar de certificación. La certificación no es un requisito obligatorio para implementar la Norma NTC ISO 9001, pero pueden exigirlo algunos de los clientes.

1.3.4 Documentación: Definir, diseñar e identificar los documentos del sistema de calidad con base en las NTC ISO 9001, para así relacionar y ubicar la función de la administración de documentos de calidad.

1.3.5 Estructura Organizacional: Definición y documentación de responsabilidades. Autoridad e interrelación de las personas en la documentación del sistema de calidad, manual de calidad, procedimientos y documentos específicos.

1.3.6 Gestión de Calidad: El enfoque gerencial de una organización, centrado en la calidad, basado en la participación de todos sus miembros y buscando el éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente, y los beneficios para los miembros de la organización y para la sociedad.

1.3.7 Manual de Calidad: Especifica a la política de calidad de la empresa y describe el sistema de calidad de una organización. Documento de trabajo de circulación controlada que resume las políticas, misión, visión, organigrama, funciones relacionadas con la calidad y nivel de responsabilidades competente, enuncia los procedimientos e instrucciones de trabajo de una empresa.

1.3.8 Objetivo de Calidad: Es una mezcla cuantificada relativa a la calidad que se busca lograr o a la que se dirige la organización. Se puede establecer en aspectos

como conformidad del producto o servicio, oportunidad, costo, seguridad y motivación.

1.3.9 Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición ordenada de responsabilidades y relaciones.

1.3.10 Política de Calidad: Orientación y propósitos generales de unos organismos concernientes a la calidad, expresados formalmente por el más alto nivel de la dirección.

1.3.11 Procedimientos: Manera específica de realizar una actividad. Establece el que, cuando, donde y quien en el sistema proporciona los vínculos de los procesos. Los procesos operativos deben reflejar los principios y métodos definidos en el manual de calidad. Su objetivo es definir la forma en que dichos principios y métodos se transforman en actividades administrativas y como es que se vinculan con las demás actividades de la compañía.

1.3.12 Proceso: Conjunto de actividades y recursos relacionados entre si que transforman elementos entrantes en elementos salientes.

1.3.13 Proceso de Mejora Continua: La mejora de la calidad es un proceso estructurado para reducir los defectos en productos, servicios o procesos,

utilizándose también para mejorar los resultados que no se consideran deficientes pero que sin embargo, ofrecen una oportunidad de mejora.

1.3.14 Registro: Documentos que proporciona evidencia del cumplimiento del sistema; son permanentes, una vez elaborado permanece para siempre.

1.3.15 Requisito de Calidad: Condición que se refiere a las características inherentes de un producto, proceso o sistema

1.4 Gestión total de la calidad

En 1951, Armand Feigenbaum publica "Total Quality Control", TQC. En 1954 el JUSE invita a Joseph M. Juran para realizar conferencias y charlas respecto del Rol de la Gerencia en la Promoción de las Actividades de Control de Calidad. Esta visita marca el salto de Japón en los primeros pasos hacia la Calidad Total, se introducen aspectos como la definición de las políticas de calidad y la planificación de la calidad. En 1957, Kaoru Ishikawa publica un libro que resalta la importancia de la Administración y las Políticas Operacionales, base de lo que se conoce hoy como "Control de Calidad en Toda la Compañía" (Arias, 2012).

1.5 Enfoques de la Gestión de Calidad

El Dr. Armand V. Feigenbaum, fue una parte fundamental dentro del proceso evolutivo de la calidad, este creó el concepto de gestionar la calidad, mejor conocido como la gestión de calidad, también introdujo uno de los primeros programas en los Estados Unidos conocido como el Total Quality Control, entre otros aportes referente a la gestión de calidad (González, 2020).

Partiendo de estos orígenes, en esta sección se presentan los ocho principios de la gestión de calidad que dan la apertura a las normas ISO 9000 y sus diferentes enfoques tales como: enfoque al cliente, liderazgo y participación del personal, enfoque sustentado en el sistema para la gestión y mejora continua, enfoque basado en la toma de decisiones y por último las relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. (Pulido, 2010)

Enfoque con el cliente. Según la norma enfoque con el cliente, las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes. (ISO, 2005)

El significado de esta norma es muy claro, las empresas se deben de sus clientes, de manera que ese debe ser su enfoque, logrando prestigio y su viabilidad.

Liderazgo. Respecto a la segunda norma. Este indica que “Los líderes establecen la unidad de propósito y orientación. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización” (ISO, 2005)

La palabra liderazgo se puede definir como la capacidad de conseguir resultados sostenibles en el tiempo, de manera que los líderes deben pautar la unidad de propósito y la orientación de la empresa de forma tal que posibilite su éxito.

En relación con lo anteriormente expuesto, (Covey, 2004) concluye que los cuatro cualidades del liderazgo personal -Visión-Disciplina-Pasión y conciencia – se traducen para una organización, en los siguientes pilares:

- Visión: Determinar hacia donde me dirijo.
- Disciplina: Construir y administrar sistemas alienados al objetivo.
- Pasión: Concentrar el talento en los resultados mas no en los métodos, ofreciendo ayuda cuando lo soliciten.
- Conciencia: Practicar con el buen ejemplo. (Pulido, 2010)

Participación del personal: Este principio es claro al señalar: “El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que

sus habilidades seas usadas para el beneficio de la organización”. (ISO, 2005 pag. vi)

Se puede realizar un planteamiento filosófico con referencia a las organizaciones, y es que las mismas están formada por seres humanos y esta norma establece o reconoce la importancia de buscar personas que estén comprometidas con los objetivos previamente pautados por las organizaciones, esto será posible siempre y cuando, las personas dentro del ámbito de su responsabilidad se involucren y se comprometa con el desafío de mejorar la institución.

A su vez como se menciona en los principios de Deming, se requiere proporcionar constante capacitación y auto mejora en las personas, o como lo señala (Peter, 2012), se necesita gente que aprenda a generar los resultados que se desean (Pulido, 2010 Pag. 64).

Enfoque basado en los procesos. Norma ISO 9000 señala: “Un resultado deseado se alcanza mas eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso” (ISO, 2005).

El termino proceso hace referencia al conjunto de actividades que interactuan entre si, las cuales modifican o transforman procesos por resultados. De manera general, el éxito de una organización dependera de como se interactua

en el proceso. Por ello es importante enfocarse en actividades que si generen los resultados esperados por las empresas y mas no en resultados finales.

Enfoque de sistema para la gestión: “Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionales como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una organización en el logro de sus objetivos” (ISO, 2005).

Esto se puede traducir de la siguiente manera: la gestion de las empresas se debe hacer entendiendo que una organización es un sistema, es decir, un conjunto de elementos mutuamente relacionados que interactuan entre si. Esto implicara aprender a ver el conjunto y sus interacciones para corregir la fragmemetacion. (Pulido, 2010 Pags. 65, 66)

Mejora continua. La norma establece: “La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.” (ISO, 2005).

En otras palabras para mejorar el desempeño de una organización es necesario buscar de manera constante la mejora de los procesos y la forma en que se hacen las tareas y actividades.

Enfoque relacionado en hechos para la toma de decisión. La norma establece: “Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información” (ISO, 2005).

Para lograr lo descrito en esta norma es necesario que se sigan realizando mejoras continuas a las organizaciones de manera que, las decisiones tengan objetividad y esten sustentadas en el analisis de informacion y de datos.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Esta última norma pauta lo siguiente: “Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para generar valor”. (ISO, 2005).

Esto hace énfasis, a que los proveedores juegan un papel fundamental dentro de los procesos de las empresas, por lo que sin ellos no hay calidad, es decir, cualquier inconveniente generando por el proveedor nos retrasara todo el proceso afectando de manera significativa el potencial de la empresa. Por lo tanto, se debe fomentar la comunicación de doble vía, una que permita al proveedor actuar bajo sus estándares de control de calidad y por el otro lado, que posibilite a la empresa utilizar de mejor manera el producto o servicio que entrega el proveedor.

1.6 Sistema de gestión de calidad.

De acuerdo con Evans (2005), un sistema es un conjunto de funciones o actividades dentro de una organización interrelacionadas para lograr objetivos de ésta.

Para Feigenbaum (1988), un sistema es un grupo o patrón de trabajo de actividades humanas o de máquinas que interactúan, dirigido por información que opera sobre o en materiales directos, información, energía o seres humanos para lograr un propósito u objetivo específico en común. Los sistemas pueden quedar definidos como aquel conjunto de actividades que interactúan, se guían principalmente por información para lograr propósitos.

La gestión de la calidad se puede implementar por medio de un sistema el cual se denomina sistema de gestión de la calidad, este requiere la participación de todos los integrantes de la empresa. De acuerdo con Feingenbaum (1988), los sistemas para la calidad se inician con el principio básico del control total de la calidad, ya que la satisfacción del cliente no puede lograrse mediante la concentración en una sola área de la compañía o planta por la importancia que cada fase tiene por derecho propio, de esta manera el sistema de calidad total es el fundamento del control total de la calidad.

Un sistema de gestión de la calidad en la empresa persigue la satisfacción total de los clientes a través de la mejora continua de la calidad de todos los procesos operativos mediante la participación activa de todo el personal que previamente ha recibido formación y entrenamiento (Opere, 2003).

Por su parte Summers (2003), menciona que el sistema de gestión de la calidad es dinámico, puede adaptarse y cambiar, se basa en el conocimiento de las necesidades, requisitos y expectativas de los clientes.

De esta manera, el sistema de gestión de la calidad tiene el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes al establecer políticas definidas con los integrantes de la organización, que guiarán los esfuerzos para lograr un éxito empresarial, creando una satisfacción completa en los clientes, minimizando costos y exigiendo un mejor aprovechamiento de los recursos de la empresa, con armonía, motivación y control total de las acciones, basándose principalmente en la mejora continua de los procesos; además, aporta una sólida ventaja competitiva propia y sostenible en el tiempo.

La adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. Estos pueden ayudar a las organizaciones aumentar el nivel de satisfacción del cliente. Los usuarios finales necesitan productos con características que cumplan con sus expectativas y necesidades. Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto o el servicio y son denominados requisitos del cliente. Los requisitos del cliente son especificados por el cliente de forma contractual o son determinados por la organización (ISO, 2005 pág. 1).

Un Sistema de Gestión de Calidad es la forma como su organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que usted emplea para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos de sus clientes y tienen como eje central el mejoramiento continuo. Este Sistema de Gestión de Calidad puede evaluarse y conllevar a la certificación o registro por parte de un organismo reconocido (ISO, 2005 pág. 1).

1.7 Requisitos para los sistemas de gestión de calidad y productos.

La norma específica que la familia de las normas de calidad ISO-9000 no establece parámetros para que los productos y que, más bien, su foco está en los requerimientos para los Sistema de Gestión de Calidad (SGC). De manera textual señala:

“Los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad se especifican en la norma ISO-9001. Los requerimientos para los sistemas de gestión de calidad son genéricos y aplicables a organizaciones de cualquier sector económico e industrial con independencia de la categoría del producto ofrecido. La familia de normas ISO-9000 no establece requisitos para los productos. Los requisitos para los productos pueden ser especificados por los clientes o por las organizaciones, anticipándose a los requisitos del cliente, o por disposiciones reglamentarias.” (ISO, 2005 pág. 2).

Este enfoque del SGC especifica algunas de las etapas que es necesario tener presente para poder desarrollar un nuevo SGC o para mejorar y mantener uno ya existente. Estas etapas son las siguientes:

- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.
- Establecer la política y los objetivos de la calidad de la organización.
- Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.
- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.
- Establecer los parámetros para medir la eficiencia y eficacia de cada proceso.
- Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- Determinar los medios para prevenir inconformidades y eliminar sus causas.
- Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. (ISO,2005).

1.8 Generalidades de las Normas 9000 y 9001

1.8.1 Antecedentes de las Normas 9000 y 9001

La familia de normas surgieron en el año 1987, su aparición se formó poco después de la segunda guerra mundial, cuando la calidad empezó a tomar mayor fuerza en el mundo, fue entonces cuando diversas empresas empezaron a implementarla, interpretando tal término de manera diferente, por tal motivo y como lo afirma Evans (2005), con el fin de regular estos sucesos, se creó un organismo especializado en normatividad llamado ISO término científico que se refiere a igual, sus siglas se definen como International Organization for Standardization (ISO, 704).

La ISO² fue creada con esta palabra en Londres en 1946, con integrantes de los organismos de normas nacionales de diversos países, que desarrollaron una serie de normas de calidad escritas con conceptos y principios mundialmente aceptados, tomando como base una norma estándar británica (BS) que fue diseñada para el comercio.

Las normas serie ISO 9000, surgen con el principal motivo de homogenizar lenguajes y bases técnicas a nivel mundial, en los diferentes enfoques de sistemas

² La ISO es un órgano consultivo de la Organización de las Naciones Unidas; es una red de los institutos de normas nacionales de 157 países, sobre la base de un miembro por el país, con una Secretaría Central en Ginebra, Suiza, que coordina el sistema

de calidad existentes en diversos países. De acuerdo con Guajardo,(1996), ISO 9000 establece disciplina en la organización, con el fin de que esta documente lo que hace y haga lo que documente (ISO 704).

Las normas, reflejan el juicio de expertos de todo el mundo para crear un sistema de administración de la calidad, tienen como objetivo principal, mejorar continuamente los productos o servicios acorde con los requisitos del cliente, mejorar la calidad en las operaciones o procesos, dar confianza a la administración interna, y clientes del cumplimiento de los requisitos de la calidad, y de manera general garantizar que se cumplen con los requisitos del sistema de calidad, permitiéndole así a la organización efectuar transacciones en el mundo, con menor riesgo y mayor confianza (Jimenez, 2018).

La norma de calidad ISO 9000: describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los SGC y define los términos fundamentales usados en la familia ISO 9000. La norma también incluye los ocho principios de gestión de la calidad que se usaron para desarrollar la ISO 9001 y la ISO 9004. Esta norma reemplaza a la ISO 8402: 1994 y a la ISO 9000-1:1994 (ISO 704).

1.8.2 Componentes de la Norma ISO 9000

Las normas ISO 9000 tienen tres componentes, los cuales son: administración, sistema de calidad y aseguramiento de la calidad. Referente a la administración, ISO 9000 provee un sistema para alcanzar el progreso de la organización mediante la realización de metas estratégicas, comprensión de las necesidades de los usuarios y productividad, por medio de acciones correctivas y preventivas (ISO 1087).

El segundo componente de las normas es el sistema de calidad, ISO 9000 requiere que la organización documente los procedimientos y los ponga en práctica, de tal forma que si se realiza un cambio, también se registre por escrito, es necesario contar con una base documental que se ajuste a la realidad al cien por ciento. Por último el tercer componente es el aseguramiento de la calidad, el cual especifica que ISO 9000 es dinámico, ya que se envuelve en muchas facetas de la organización (ISO 1087).

1.8.3 Estructura de la norma ISO 9001

La norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose los tres primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, etc., es decir, son de carácter introductorio. Los

capítulos cuatro a ocho están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implementación del sistema de calidad. (Velh, 1998).

1.9 Análisis FODA

El análisis FODA permite la comprensión e identificación de los objetivos y necesidades reales de las organizaciones; así como las posibles soluciones a los problemas, con la finalidad de alcanzar las metas deseadas. Además, esta herramienta permite obtener una mejor visualización acerca de la situación actual de la empresa (Jimenez, 2020). El análisis FODA o DAFO se centra verificar factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) de la organización en la actualidad.

1.9.1 Procedimiento para la elaboración del Análisis FODA

Para desarrollar un análisis FODA se desarrollan los siguientes pasos:

- **Paso 1. Definir el objetivo que deseamos lograr:** Es necesario definir el objetivo de lo que nos interesa desarrollar, como, por ejemplo, la valoración de que tan exitoso puede llegar a ser un nuevo producto en el mercado. Si un objetivo claro ha sido identificado, el análisis FODA puede ser usado para ayudar en la búsqueda de ese objetivo incorporándose en un modelo de planeación estratégica.

- **Paso 2. Desarrollo del Análisis FODA:** Elaborar una guía de preguntas que permitan la:
 - a) Recopilación de información de fortalezas y debilidades
 - b) Recopilación de información de oportunidades y amenazas

Capítulo II. Situación Actual de la Farmacia Frank, SRL.

En el segundo capítulo se muestra la situación actual de la empresa y el análisis de los procesos relacionados con la satisfacción de los clientes internos y externos. En este apartado se destacan la filosofía de la organización y el análisis de la problemática que motivó la realización de esta investigación.

2.1 Descripción de la empresa

La Farmacia Frank, SRL es una empresa dedicada a la comercialización de productos de la industria farmacéutica. Fue fundada el 20 de enero del año 1970, por el Licdo. Francisco Pérez en la provincia de Azua de Compostela como “la primera farmacia del pueblo”. Desde sus inicios tienen como misión satisfacer la demanda de medicamentos y productos farmacéuticos requeridos por las personas para mantener su bienestar.

La empresa desarrolla un notable crecimiento de sus actividades laborales, remodelando e innovando en infraestructura para la comodidad de todos sus clientes. Con estos cambios significantes logra afianzar el liderazgo en la zona, dando lugar a nuevos medicamentos y adaptados a las necesidades de todos los clientes.

La Farmacia Frank, se encuentra operando en el mercado desde hace más de 50 años y hasta el momento no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, que se adapte a sus necesidades, debido al crecimiento progresivo en el tiempo que lleva ofreciendo sus servicios, generando que la empresa pierda clientes y terreno en el mercado farmacéutico Azuano, de igual forma el seguimiento adecuado en la ejecución de diversos proyectos en los que se encuentra vinculado.

Tabla 1. Datos generales de la Farmacia Frank, SRL.

Razón Social	Farmacia Frank, SRL.
Nombre Comercial	Farmacia Frank
Representante Legal	Sandy Pérez
Tipo de Empresa	Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL)
Clasificación	Mipyme
Capital Social	Confidencial
Provincia	Azua de Compostela
Cantón	Azua de Compostela, Centro de la Ciudad
Número de empleados	20
Correo electrónico	Farmarciafrank@gmail.com
Teléfonos	809 – 521 - 3280 809 – 953 - 5998

Nota: Elaboración propia

2.2 Filosofía de la empresa

La filosofía de la empresa se compone de la misión, visión y valores.

2.2.1 Misión

Contribuir al bienestar de las personas en la dispensando productos de salud confiables, a través de un servicio que supere sus expectativas.

2.2.2 Visión

Ser la cadena de farmacias líder en proveer productos de salud y bienestar a los consumidores Azuanos a través de la calidad de nuestros productos y servicios.

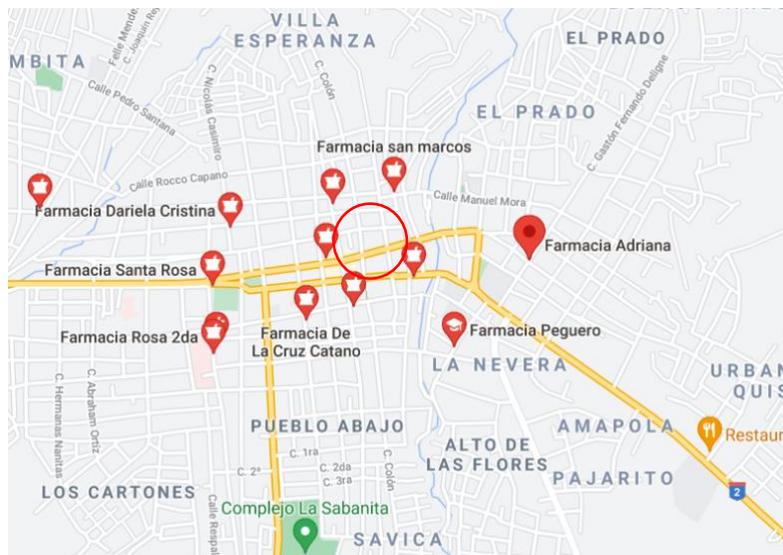
2.2.3 Valores

- *Honestidad*
- *Responsabilidad*
- *Compromiso*
- *Respeto*
- *Cortesía*

2.3 Localización de la empresa

La macro localización de la Farmacia Frank, SRL, corresponde a la provincia de Azua, en el cantón del centro de la ciudad y su micro localización es el sector El Hoyo (Av. Emilio Prud'Homme #27), dentro del conjunto del centro de la ciudad, siendo esta la instalación matriz de la empresa.

Figura 1. Localización de la Empresa



Google. (s.f.). [Farmacia Frank]. Recuperado el 2 de agosto de 2021 de

<https://www.google.com/maps/search/Farmacia+frank+azua/@18.4527199,-70.7379813,15z>

2.4 Análisis FODA Farmacia Frank, SRL.

El siguiente análisis FODA permite identificar características relevantes de la Farmacia Frank, para el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad, tomando en cuenta de manera primordial los aspectos administrativos de la empresa. En la empresa se identificaron aspectos asociados en a la gestión de calidad desde las tareas que desarrollan los colaboradores y los procesos con los cuales cuenta la empresa en la actualidad. En la figura 2 se presenta una matriz que destaca las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas o los factores internos y externos como información relevante para el diseño del Sistema de gestión de Calidad (SGC).

Figura 2. Matriz de Análisis FODA



Fuente: Elaboración propia

2.5 Presentación de Resultados

Para la obtención de información acerca del nivel de satisfacción de los clientes y su valoración de la gestión de la calidad en la Farmacia Frank, SRL, se realizaron encuestas a clientes de empresa. La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz (Campos, 2018).

Las encuestas aplicadas permitieron:

1. Obtener información mediante una observación indirecta de los hechos, a través de las manifestaciones realizadas por los encuestados, por lo que cabe la posibilidad de que la información obtenida no siempre refleje la realidad.
2. Obtener de datos sobre diversos elementos de la calidad en la empresa.
3. Recoger de modo estandarizado mediante un instrumento con las mismas opciones para todos los clientes.
4. La encuesta permitió realizar aplicaciones masivas, que mediante técnicas de muestreo adecuadas hicieron extensivos los resultados a comunidades enteras.

Para la presentación de los resultados de la información recolectada se utilizan gráficos pastel que muestran los siguientes elementos:

- El análisis de las respuestas;
- Pregunta realizada;
- Distribución porcentual de las respuestas; y
- Leyenda del gráfico.

En relación con la pregunta #1, como se muestra en la figura 3, el 65% de los clientes manifestaron que los/as colaboradores/as de la empresa mostraron interés al atenderlo. Mientras que el 35% de los encuestados expresaron lo contrario. El interés de atención es un indicador de la calidad del servicio.

Figura 3. Interés de atención

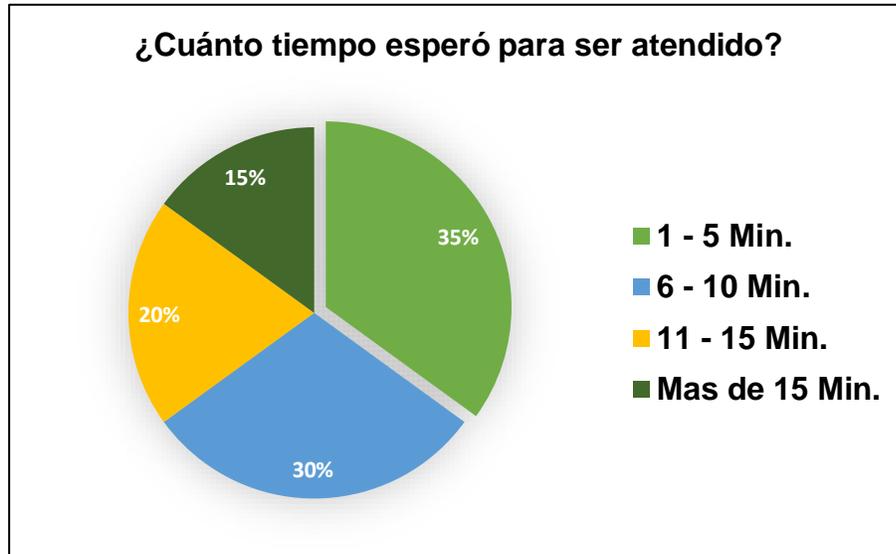


Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la figura 4, en respuesta a la pregunta relacionada con el tiempo de duración para ser atendido, el 35% de los clientes manifestó que fue atendido en un intervalo de 3 a 5 minutos, mientras que el 30%

expresó ser atendido entre 6 y 10 minutos, el 20% respondió que su tiempo de espera fue de 11 a 15 minutos y el 15% restante duró más de 15 minutos para ser atendidos.

Figura 4. Tiempo de espera para ser atendido



Fuente: Elaboración propia

El 70% de los clientes de la Farmacia Frank, SRL expresaron que encontraron el producto buscado. Mientras que el 30% restante manifestó no encontrar el producto con las características buscadas. Como se muestra en la figura 5, el porcentaje de respuesta negativa es un valor grande que requiere atención para no perder clientes por inexistencia de productos farmacéuticos.

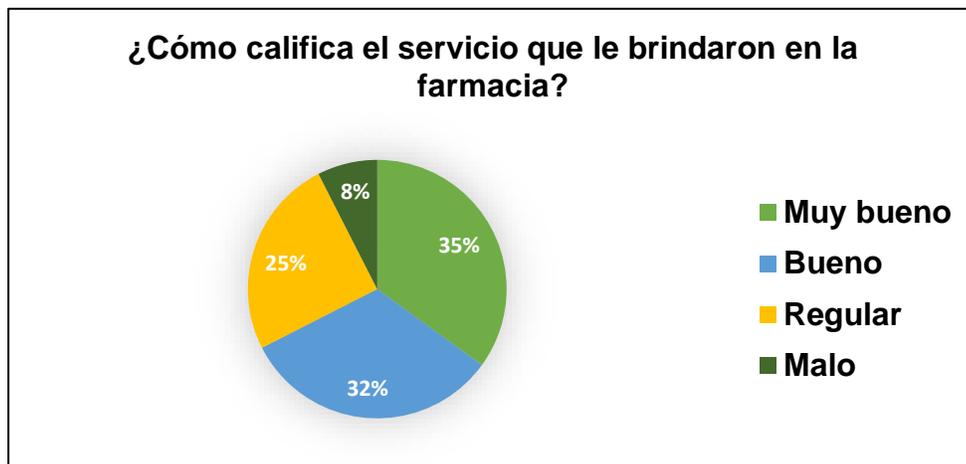
Figura 5. Disponibilidad de productos buscados



Fuente: Elaboración propia

Con relación a la calificación del servicio recibido, el 35% de los clientes calificó como muy bueno, el 32% como bueno, el 25% como regular y el 8% como malo servicio. Los encuestados respondieron en función de la experiencia de servicio más reciente.

Figura 6. Clasificación del servicio recibido



Fuente: Elaboración propia

Como muestra la figura 7, el 95% de los clientes destaca que el servicio al cliente es importante, mientras que solo un 5% opinó lo contrario. El personal que atiende a los clientes debe estar siempre muy cualificado para realizar su tarea, hay que evitar la improvisación y la generación de experiencias negativas en los clientes.

Figura 7. Importancia del servicio al cliente



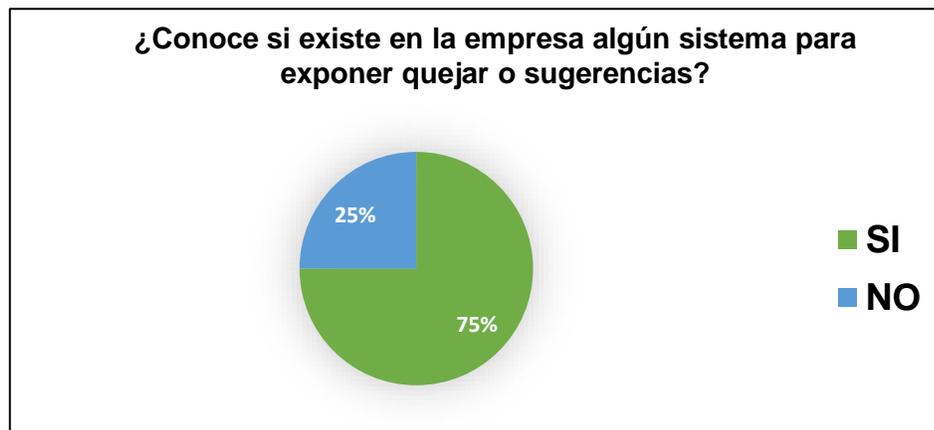
Fuente: Elaboración propia

El 75% de los clientes encuestados destacó conocer la existencia de una vía para expresar quejas y sugerencias sobre los servicios de la empresa. Mientras que un 25% manifestó desconocer cualquier sistema para presentar sus quejas y sugerencias para la mejora de los servicios. Es importante de destacar que en los nuevos tiempos para hablar de calidad en las empresas es fundamental conocer las ideas e inquietudes de los clientes sobre los diversos aspectos asociados a su satisfacción y la oferta de la empresa.

Existen diversas vías a través de las cuales las empresas pueden conocer las inquietudes o ideas de sus servicios y nivel de satisfacción de sus clientes, los principales medios son:

- Libro de quejas
- Buzón de sugerencias
- Encuesta de satisfacción

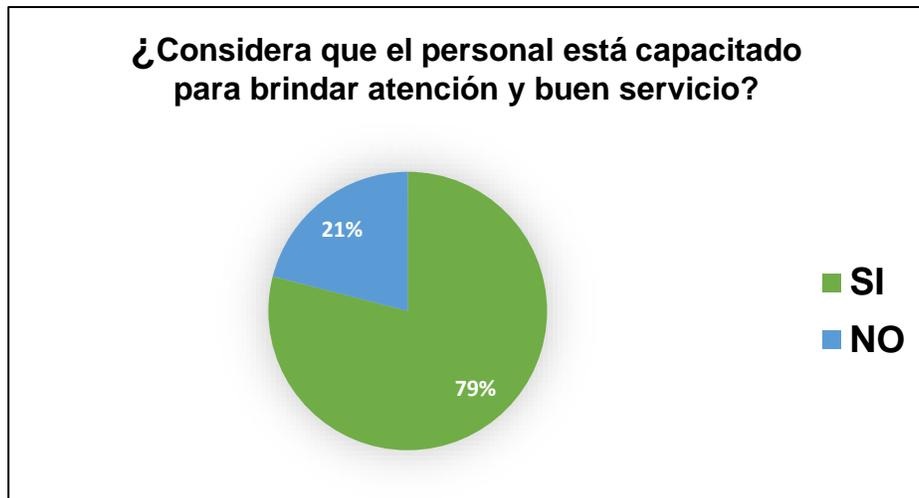
Figura 8. Sistemas de expresión de quejas y sugerencias



Fuente: Elaboración propia

Los usuarios consideran que el personal sí está capacitado para brindar atención y buen servicio representado con un 76% quienes se interesan en atenderlos y buscar los productos que requieren, mientras que el 24% opinan que no están capacitados debido a que en ocasiones no conocen los productos que solicitan.

Figura 9: Capacitación del personal para brindar buen servicio



Fuente: Elaboración propia

2.6 Diagnostico situación de la Farmacia Frank, SRL.

En este apartado se describen los elementos identificados en el levantamiento de información con los directivos de la empresa, los datos más relevantes fueron los siguientes:

- a. En la empresa no existen procesos del Sistema de Gestión de Calidad (manuales, políticas, procedimientos, análisis de calidad, etc). Es decir que la propuesta del sistema propuesta no tomará referencia de proceso actuales en la empresa.
- b. La documentación es limitada dado que las actividades se realizan sin procedimiento ni registro (generalmente verbal). La empresa solo

entiende como documentación las de carácter contable, por lo tanto no cuenta con registro documentales de ningún otro tipo de información.

- c. La filosofía de la empresa es ambigua. Los directivos no se guían por la misión, visión y valores de empresa. La empresa no cuenta con planes estratégicos ni planes operativos anuales, el sistema de planificación presenta múltiples debilidades, que van de la ausencia de un profesional cualificado para planificar, monitorear y evaluación actividades para el logro de los objetivos.
- d. La alta dirección (propietarios) establece responsabilidades frente a las decisiones y la provisión de recursos sin documentar. Las decisiones de la alta dirección son de carácter verbal, no existe documentación que sustenten la toma de decisiones y las acciones propuestas.
- e. La empresa no dispone de una estructura organizacional definida (Organigrama). En la actualidad, la empresa solo disponer de un administrador, una contable, vendedores y un seguridad, más solo se asume que el líder de toda la organización es el administrador.

- f. La empresa no cuenta con un personal calificado en las temáticas asociadas al Sistema de Gestión de la Calidad. En la empresa no existen procedimientos de selección, contratación e inducción del personal que permita contar talento humano vinculado especializado en calidad.

- g. La planeación para la prestación del servicio se realiza de manera informal, las decisiones de la alta gerencia se aplican sin previo análisis.

- h. La empresa maneja procesos importantes de manera informal (comunicación con proveedores es informal, colocación de publicidad, compra de productos de diversos laboratorios, etc).

- i. La empresa cuenta con recursos orientados a la expansión, un buen clima laboral y un buen sistema de proyección de ventas.

- j. La empresa cuenta con una excelente ubicación, ya que su micro localización es el centro de la ciudad donde residen y circulan la mayor cantidad de personas.

- k. La actual administración dispone de voluntad gerencial para implementar cambios que transformen la empresa, integrando

sistemas de gestión de calidad, procesos de planificación, implementación de estrategias de mercados y otras actividades necesarias para desarrollar ventajas competitivas en el mercado actual.

2.7 Integración de los resultados

Para determinar y comprender la información de utilidad, se identificaron las primeras reacciones de las personas encuestadas, con el fin de conocer las características del servicio que esperan de una empresa de comercialización de productos farmacéuticos al detalle. Al analizar los resultados de investigación y su integración en SGC se identificaron elementos como: Rapidez, atención oportuna, disponibilidad de productos y capacitación del personal.

Con relación a los propietarios y colaboradores, el análisis muestra una alta coincidencia en el interés de lograr una mayor satisfacción en los clientes. Lo que evidencia la necesidad de contar con una política de calidad y la definición de objetivos y acciones claves enfocadas en la calidad. Los propietarios y colaboradores comprenden la importancia del sistema de gestión de calidad para sus planes a mediano plazo de expansión a nuevos mercados.

Los datos de la investigación fortalecen el lineamiento de que implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad requiere de un proceso

claro se seguimiento y evaluación periódica del sistema. La satisfacción del cliente es un aspecto dinámico, en tanto requiere de atención constante orientada a mantener al cliente satisfecho en cada experiencia con los productos y servicios de la empresa. Una experiencia negativa puede afectar la fidelización del cliente con la empresa.

CAPÍTULO III. PROPUESTA DE DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA FARMACIA FRANK, SRL.

En este capítulo se definen los lineamientos generales del Sistema de Gestión de Calidad de la Farmacia Frank, como una estrategia para atender y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes internos, promoviendo la eficacia y eficiencia.

3.1 Alcance y aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad comprenderá siguientes actividades:

- Recepción,
- Almacenamiento,
- Dispensación, y
- Reposición de productos.

Este Sistema de Gestión de Calidad del Servicio de Farmacia, ha sido establecido aplicando los lineamientos establecidos en la Norma ISO 9001 (Sistema de Gestión de la Calidad).

3.2 Referencias normativas

El Sistema de Gestión de Calidad propuesto ha utilizado las siguientes normas para el desarrollo de su sistema de gestión de la calidad:

- Normas Generales ISO 9000: 2005 Fundamentos y vocabulario;
- ISO 9001: 2008 Sistemas de gestión de la calidad -Requisitos;
- ISO 9004: 2009 Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la mejora continua del desempeño.
- IRAM 30200:2005 – Guía para la interpretación de la Norma ISO 9001 en las organizaciones de salud.
- Decreto No. 246-06 que establece el Reglamento que regula la fabricación, elaboración, control de calidad, suministro, circulación, distribución, comercialización, información, publicidad, importación, almacenamiento, dispensación, evaluación, registro y donación de los medicamentos.

3.3 Términos y definiciones

Se adoptan y adaptan los términos y definiciones de la norma ISO 9001:2008, según sigue:

- Servicio: resultado de un proceso que utiliza conocimientos de las personas, para la recepción, almacenamiento, dispensación y reposición de medicamentos y productos biomédicos.

- Proceso: sistema de actividades, administrativas y profesionales, que utilizan recursos para transformar entradas en salidas.

- Clientes: son los servicios médicos o pacientes ambulatorios que reciben los medicamentos o productos biomédicos.

- SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

3.4 Sistema de Gestión de la calidad

3.4.1 Requisitos generales

En la Farmacia Frank, SRL se establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión de la calidad que se utiliza para mejorar continuamente,

dentro de los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008. Por tal motivo, se ha determinado lo siguiente:

Primero: Determinar los criterios y métodos para asegurar que la operación y el control de los procesos sean eficaces, garantizando así el cumplimiento de requisitos del cliente y reglamentarios. Las evidencias pueden ser encontradas en los procedimientos, documentos y registros aplicables.

Segundo: Asegurar la disponibilidad de recursos tanto materiales como humanos, teniendo la dirección de servicio al cliente de la empresa la responsabilidad de verificar toda la información que se genera en la prestación del servicio, para tomar las acciones que correspondan.

Tercero: Realizar un seguimiento y medición frecuente de las actividades, obteniendo información que permita la generación de análisis que apoyen toma de decisiones orientadas alcanzar los resultados y el mejoramiento de la gestión.

3.5 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Farmacia Frank, SRL, con el propósito de garantizar la correcta prestación de servicio y crear una ventaja competitiva en ofrecer a sus clientes servicios de calidad, ve en la mejora continua y aseguramiento de la calidad y de los requisitos legales, del cliente y de la empresa la oportunidad ideal para empezar con el proceso del diseño de un Sistema de Gestión de Calidad. En anexo 1 se describe

el plan del SGC.

3.6 ALCANCE

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Farmacia Frank, SRL, aplica para la formulación, administración, asesoría e implementación de modelos de gestión documental y de la información.

3.7 EXCLUSIONES

Se excluye para el Sistema de Gestión de la Calidad de ISSO los siguientes requisitos de la norma internacional NTC-ISO 9001:2008

DISEÑO Y DESARROLLO (Numeral 7.3 NTC ISO 9001:2008). Porque los requisitos para la prestación del servicio de formulación, administración, asesoría e implementación de modelos de gestión documental y de la información, son definidos por el cliente y la legislación.

CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Numeral 7.6 NTC ISO 9001:2008). Las actividades relacionadas con todos los procesos no requieren de equipos o sistemas especiales para el seguimiento y la medición, adicionalmente no se tienen compromisos contractuales relacionados con el uso de estos ni la reglamentación vigente los establece.

3.8 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La gerencia de Farmacia Frank, SRL, ha designado el cargo Ricardo González como su representante directo para el Sistema de Gestión de Calidad, quien además de sus responsabilidades y autoridad definida en el Manual de funciones, tendrá la responsabilidad y autoridad requerida para:

Asegurarse que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios y suficientes para el Sistema de Gestión de Calidad.

Asegurarse que se promueva la toma de conciencia en todos los niveles de la Organización, sobre las necesidades y expectativas del cliente.

Informar a la Gerencia sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y sobre las necesidades de mejora de este.

Ser el contacto y representante de la Organización con todas las partes externas a la misma que traten asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, para que sea luego difundido apropiadamente dentro de la Organización.

3.9 POLITICA DE CALIDAD

La Farmacia Frank, SRL, se comprometerá a desarrollar MODELOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE LA INFORMACIÓN, aplicando la metodología y normatividad archivística vigente, garantizando la confidencialidad de la información, la agilidad y efectividad en las consultas de documentos, el cumplimiento de los requisitos y la satisfacción de sus clientes. Trabajando con el apoyo de personal calificado y comprometido con la eficacia y eficiencia de su modelo de gestión y el mejoramiento continuo de sus procesos y recursos.

3.10 OBJETIVOS DE CALIDAD

Aumentar el nivel de satisfacción del cliente ofreciendo proyectos de gestión documental acorde a las necesidades (garantizando confidencialidad, tiempo rápido de respuesta).

Garantizar la aplicación de la metodología y normatividad archivística adecuada.

Mejorar las competencias laborales y el desarrollo integral de los colaboradores.

Asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo.

3.11 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN

Para cumplir con lo establecido en la NTC ISO 9001:2008 se identificaron los procesos necesarios para la prestación del servicio, ya que la norma promueve la adopción del enfoque basado en procesos, en donde se determinan las relaciones entre estos con el fin de que contribuyan a brindar una adecuada prestación y admisión de los objetivos organizacionales.

En la Farmacia Frank, SRL, se identificaron los siguientes procesos 1) estratégicos, 2) misionales, y de 3) apoyo.

3.11.1 Proceso estratégico

Este proceso marca las directrices y el direccionamiento de todos los procesos dentro del Sistema de Gestión de Calidad, en el que también se asignan los recursos necesarios, se definen las políticas y se diseñan las estrategias y se realizan las revisiones por la dirección. La farmacia Frank no cuenta con un proceso estratégico.

3.11.2 Procesos Misionales

Son aquellos donde se realiza el producto o servicio que elabora la empresa,

y van siempre de cara al cliente; son los que intervienen directamente en la cadena de valor de la organización. La farmacia Frank no cuenta con un proceso misionales definidos.

3.11.3 Procesos de apoyo

Son aquellos que realizan las actividades necesarias para dar soporte a los procesos estratégicos y misionales. Los procesos apoyo de la Farmacia Frank son:

Compras:

El objetivo es garantizar que los productos y servicios comprados cumplan con las especificaciones de calidad, oportunidad, cantidad, precios y otros requisitos de la organización.

Talento Humano:

Su objetivo es garantizar que el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio es competente con base en la educación, formación, habilidad y experiencia.

Jurídico:

El objetivo es brindar acompañamiento jurídico en las diferentes áreas apoyando la gestión de la empresa de manera oportuna, dando cumplimiento a todos los requisitos legales

Contable y financiero:

Su objetivo es registrar los hechos económicos de la empresa de acuerdo a las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados en República Dominicana, con el fin de generar información financiera comprensible, útil y comparable que permita a la gerencia una adecuada toma de decisiones.

3.12 INDICADORES DE GESTIÓN

En la Farmacia Frank, se definieron unos indicadores, que son un mecanismo que permiten medir el resultado de los procesos adoptados en el sistema de gestión y verificar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas por la empresa, con el fin de ayudar a la toma de decisiones por parte de la gerencia.

En la siguiente tabla se muestra el elemento de la política, su objetivo, el proceso y nombre del indicador.

Tabla 3. Indicadores de los objetivos de calidad

POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD		PROCESO		INDICADOR				
	Valoración objetivo	OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	Valoración proceso	NOMBRE INDICADOR	FORMULA CÁLCULO	Meta	Sentido	Frecuencia
Farmacia Frank se compromete a implementar MODELOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE LA INFORMACIÓN, aplicando la metodología y normatividad archivística vigente, garantizando la confidencialidad de la información, la agilidad y efectividad en las consultas de documentos, el	30%	1. Aumentar el nivel de satisfacción del cliente ofreciendo proyectos de gestión documental acorde a las necesidades (garantizar confidencialidad, tiempos de respuesta de búsqueda de información).	PROYECTOS DE GESTION DOCUMENTAL Y DE LA INFORMACION	100%	Satisfacción del cliente	Encuesta de Satisfacción del cliente	al 90%	Ascendente	Semestral o al final de cada proyecto
	20%	2. Garantizar la aplicación de la metodología y normatividad archivística adecuada.	PROYECTOS DE GESTION DOCUMENTAL Y DE LA INFORMACION	100%	Cumplimiento de Proyectos aprobados	Número de proyectos aprobados por el comité evaluador / Numero de proyectos ejecutados	o 90%	Ascendente	Anual

cumplimiento de los requisitos y la satisfacción de sus clientes.	10%	3. Identificar e implementar proyectos asequibles que contribuyan al fortalecimiento de la organización.	FORMULACION Y ADMINISTRACION DE PROYECTOS	50%	Eficacia en la presentación de proyectos	presentados/identificados	50%	Ascendente	Mensual
			FORMULACION Y ADMINISTRACION DE PROYECTO	50%	Eficacia en aprobación de proyectos	Proyectos aprobados / proyectos presentados	50%	Ascendente	Mensual
	20%	4. Garantizar la eficacia y eficiencia de los proyectos según los términos convenidos con los clientes.	FORMULACION Y ADMINISTRACION DE PROYECTOS	50%	Cumplimiento del cronograma de actividades de cada proyecto	Actividades de ejecutadas / Actividades planeadas	90%	Ascendente	Mensual
					50%	Cumplimiento del presupuesto	Total dinero gastado / Total dinero presupuestado	100%	Ascendente

POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD		PROCESO		INDICADOR			
	Valoración objetivo	OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	Valoración proceso	NOMBRE INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO	Meta	Sentido

Trabajando con el apoyo de personal calificado y comprometido con la eficacia y eficiencia de su modelo de gestión y el mejoramiento continuo de sus procesos y recursos.	10%	5. Fortalecer las competencias laborales y el desarrollo integral del personal	TALENTO HUMANO	100%	Evaluación de desempeño	Sumatoria de evaluaciones de desempeño /Número de personas evaluadas	4.50	Ascendente	Anual
			COMPRAS	100%	Evaluación de proveedores	Sumatoria de evaluaciones de proveedores /Numero de proveedores evaluados	4.50	Ascendente	Semestral
	10%	6. Asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo	MEJORA CONTINUA	100%	Nivel de cumplimiento del programa de auditorías internas aprobado para el	Número de auditorías ejecutadas * 100/ Número de auditorías	100%	Ascendente	Anual

					año.	programadas			
--	--	--	--	--	------	-------------	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

3.13 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La documentación ayuda a la estandarización y permite que el personal de la empresa se guíe fácilmente en la realización de sus actividades ya que están debidamente señaladas en cada uno de los procedimientos, además provee la base para auditar el Sistema de Gestión de Calidad. Los documentos aplicables y obligatorios para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Farmacia Frank son:

Política y Objetivos de Calidad

Manual de calidad

Registros e instructivos

Procedimientos documentados para:

Control de documentos Control de registros Auditorias interna

Control de producto no conforme .

3.14 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se estructuró de acuerdo a los principios del sistema para la gestión y enfoque basado en procesos en el cual la estructura documental parte de la identificación y caracterización de procesos.

Figura 11. Estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad



Fuente: Elaboración propia

Manual de calidad: Describe el sistema de gestión de la calidad y de seguridad incluyendo el enfoque a procesos, direccionamiento estratégico y alcance del sistema de la organización, lo integran la caracterización de los procesos los cuales relacionan las actividades desarrolladas en el proceso y

su interacción con otros procesos como proveedores o clientes, responsables, recursos, parámetros de control, indicadores, documentos de referencia, principales recursos.

Procedimientos: Describen actividades que conforman un proceso.

Instructivo: Especifican actividades descritas en los procedimientos.

Reglamentos: Conjunto ordenado de reglas descritas para la constitución y ejecución de las acciones.

Registros: Evidencian el cumplimiento de los requisitos establecidos en el sistema de gestión de la calidad, incluye los de origen interno y externo.

Caracterización de los procesos

Dentro de la documentación existente se dispone de la caracterización de los procesos que detalla la planificación de la prestación de los servicios y los procesos productivos.

En la caracterización se define el objetivo del proceso, el dueño del proceso, los responsables y ejecutores además se pueden observar los proveedores, las entradas, las actividades del proceso enmarcadas en el ciclo PHVA, las salidas y los clientes.

También se encuentran nombrados los documentos para la ejecución del proceso, así como los registros y los recursos que se necesitan para llevar a cabo las actividades. Se mencionan los requisitos del cliente, los requisitos de ley, los requisitos de la organización y los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, y por último se definen los indicadores de gestión.

Para llevar a cabo la realización de las caracterizaciones, se realizaron reuniones con el personal de la empresa perteneciente a cada proceso, en donde se identificaron los aspectos a definir en la caracterización. Este proceso fue realizado de la mano con el asesor externo y aprobado por el representante de la dirección ante el sistema de gestión.

3.15 Procedimientos

Es un documento que relaciona la forma específica de desarrollar un proceso de la Organización. En la Farmacia Frank se definieron procedimientos con el fin de estandarizar las actividades concernientes a los diferentes procesos, primando las que van directamente con el cliente.

Los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de Calidad relacionan los siguientes aspectos:

Objeto: Definir propósito del documento manera clara y concisa.

Alcance: Relaciona los procesos, actividades o funciones en las cuales tiene aplicación el documento e igualmente excepciones en los casos que éstas existan.

Definiciones: Relaciona los términos y su respectivo significado de acuerdo con las actividades documentadas, según se consideran necesarias para facilitar la aplicación y/o desarrollo de las mismas.

Desarrollo: Se describen las diferentes actividades que hacen parte del procedimiento por medio de diagramas de flujos, texto, cuadros, gráficos, según se considere conveniente.

Control de cambios: Se presenta el siguiente cuadro indicando el número de versión del documento, descripción del cambio respectivo, fecha de revisión, nombre de quien revisa y aprueba el documento.

3.16 Control de Registros

La norma NTC ISO 9001:2008 requiere un procedimiento documentado para definir los controles necesarios, para la identificación, almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

En Farmacia Frank se establecieron en cada caracterización del proceso lo registros necesarios para cumplir y generar evidencia de las actividades realizadas y llevar un control de las mismas.

Figura 14. Formato de Control de registros

PROCESO	IDENTIFICACION	ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN		CONSERVACIÓN			
	DESCRIPCIÓN	RECOLECCION	LOCALIZACION	GESTION		CENTRAL	
				Tiempo de Retención	Disposición	Tiempo de Retención	Disposición

Fuente: Elaboración propia

3.17 Manual de calidad

El Manual es una exigencia de la norma y en él se encuentra consignadas el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, las exclusiones de la norma NTC ISO 9001:2008, los procedimientos documentados establecidos y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad. El manual de calidad se elabora previo a la implementación del SGC.

3.18 Control de documentos

La norma NTC ISO 9001:2008, dice que se deben controlar los documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad. Con el propósito de cumplir con

este requerimiento la Farmacia Frank documentó el procedimiento de control de documento y registros, en donde se definen los responsables de la aprobación, revisión, actualización e implementación de los documentos del SGC.

3.19 AUDITORÍAS

Para la realización de las auditorias se elaborará un programa de auditoría en donde planeen las fechas para la realización de las mismas, y junto a ellos el plan de auditoría que son las actividades con sus responsables, procesos, tiempos y recursos necesarios para la ejecución de las auditorías. El programa de auditoría, deber ser aprobado por la alta gerencia de la farmacia. Los detalles de las auditorias serán presentadas un informe al menos 15 días después de su realización.

CONCLUSIONES

Con el análisis situación realizado en la Farmacia Frank, se identificó la necesidad del diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008.

La alta dirección de la empresa mostró empatía con la propuesta de diseño de un sistema de gestión de calidad que les brinde el apoyo y los recursos necesarios para mejorar diversos aspectos de su empresa, como la medición de la satisfacción de sus clientes.

En esta propuesta fue posible definir indicadores de gestión como factores clave para llevar control sobre el avance del sistema de gestión de calidad y de esta manera evaluar la eficacia del mismo.

La propuesta diseñada cumple con los requerimientos para este tipo de negocio y su apropiación e implementación sería un hito que proporcionaría ventaja competitiva en el mercado en el cual se desarrolla la empresa.

RECOMENDACIONES

La Farmacia Frank debe considerar integrar a su gestión de talento humano la inclusión de un profesional de área de calidad que cuente con las habilidades para la revisión de los procesos actuales y la correcta implementación del Sistema de Gestión de Calidad, y no menos importante el diseño de los documentos requeridos en la norma de calidad NTC ISO 9001:2015.

La dirección de la empresa debe mantener el interés mostrado en el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad y pasar al proceso de implementación, definiendo los tiempos de medición, a fin de contactar las mejoras que proporciona el desarrollo de este tipo de sistemas.

Es de vital importancia explotar comercialmente las acciones internas para mejorar la satisfacción del cliente con la incorporación de este tipo de proyectos.

BIBLIOGRAFÍAS

Andrade, E. (2003). *Programa Permanente de Capacitación como Parte Fundamental del Servicio al Cliente*. Guatemala.

Carrasco, S. (2012). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Ediciones Nobel, S.A. Impreso en España.

Enríquez, S. (2010). *Relaciones Públicas Como Estrategia de Mejoramiento al Servicio al Cliente, Segundo Registro de la Propiedad, Quetzaltenango*. Tesis. Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar.

Gastelurrutia, M. T. ((2007)). *La farmacia en Guatemala. Situación actual y posibilidades de desarrollo futuro*.

Herrera, H. O. (2015). *Sistemas y Calidad Total*. Recuperado de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-| -historia-y-definicion/>

Luque Valiente, C. (2017). *mplementación de buenas prácticas de almacenamiento de los productos farmacéuticos del laboratorio Cevallos S.A. Universidad de Guayaquil*. Guayaquil.

Rios, F. (2010). *Desarrollo de la guía para la implementación de un sistema de gestión de calidad con normativa ISO en una corporación de productos de empaque.*

Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Solorzano, L. (2011). *Tipos de control para incrementar la calidad del servicio en los restaurantes familiares de la ciudad de Quetzaltenango.* Tesis inédita.

Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Tasambay Quisiguiña, A. (2014). *Implementación de las buenas prácticas de almacenamiento en la farmacia del hospital de especialidades San Juan.* Puerto Rico. Recuperado de

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/3897/1/56T00506%20UDCTF>

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/3897/1/56T00506%20UDCTF>
C.pdf

Tasambay, Q. (2014). *A. Implementación de las buenas prácticas de almacenamiento en la farmacia del hospital de especialidades San Juan.* Recuperado de

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/3897/1/56T00506%20UDCTF>
C.pdf

Unzueta, E. (2015). *Sistema de Gestión de Calidad ISO9000.* Recuperado de

<https://sites.google.com/a/cetys.net/sistemas-de-gestion-de-calidad-iso9000/home/historia-de-iso900>

Uribe Macias, M. E. (2011). *Gerencia del servicio. Alternativa para la competitividad*.
Bogota: Ediciones de la U.

Urrutia G. (2012), *Fortalecimiento de la gestión social participativa para el desarrollo de las mujeres del municipio de olopa, Chiquimula*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Velásquez, N. (2010). Evaluación de la atención y servicio al cliente proporcionado por los hospitales privados de la ciudad de Jalapa. Tesis. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

ANEXOS



DECANATO DE POSGRADO

MAESTRIA EN DIRECCION COMERCIAL

Anteproyecto de Investigación

TALLER DE TRABAJO FINAL MDR-600-0

Título o tema

**Diseño de un sistema de calidad para ser aplicado al área del servicio al cliente
en la Farmacia Frank, Azua de Compostela, 2021.**

Estudiante

Francisco Ariel González Espinal

Profesor (a):

Damarys Vicente de la Riva, MSc.

Junio, 2021.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad para Farmacia Frank, SRL, Azua de Compostela, 2021”.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

A medida que la competencia es cada vez mayor y los productos ofertados en el mercado son cada vez más variados, los consumidores se vuelven cada vez más exigentes. Ellos ya no solo buscan calidad y buenos precios, sino también un buen servicio al cliente. Si en las organizaciones, todos estuvieran conscientes que la calidad es un progreso que de alguna manera asegura la permanencia en el mercado e incrementa las utilidades, puede lograrse que todos conviertan a esta en un estilo de vida, que conlleva en familiarizarse y conocer a los clientes en sus gustos, comodidades, preferencias y lo más importante poder obtener una opinión de ellos para lograr mejoras continuas en la empresa.

Dentro de las principales causas por la cual las personas recurrían a visitar la farmacia Frank en la provincia de Azua de Compostela era por el excelente servicio que recibían por parte sus colaboradores, de manera que creaban un vinculo con los clientes, situación que ha generado un descontento por parte de los clientes, además de que no pueden encontrar los productos solicitados y el tiempo por parte de los prestadores de servicio es muy prolongado., sin embargo, por la empresa ser una de las pioneras en la ciudad no han podido ser resilientes y adaptarse a los cambios, de manera que se han quedado rezagados en el tiempo, razón por la cual su servicio ha ido decreciendo en el tiempo.

Los consumidores o clientes finales no solo buscan un lugar donde puedan adquirir sus necesidades, sino que también buscan facilidades o beneficios tales como precios competitivos, servicio al cliente, tiempo de espera menor, productos y sus variedades, así como la ubicación e infraestructura). Características que actualmente no cuenta la farmacia Frank.

Diseño de un sistema calidad para ser aplicado al área del servicio al cliente en la farmacia Frank en la provincia de Azua de Compostela en el año 2021.

3.20 Preguntas de Investigacion

1. ¿Por qué es importancia de implementar un sistema de evaluación de la calidad del servicio al cliente para la farmacia Frank?
2. ¿Cómo es el servicio prestado o brindando actualmente por la farmacia Frank a sus clientes?
3. ¿Cuáles indicadores se deben tomar en cuenta para ofrecer un servicio al cliente de buena calidad?
4. ¿Con que frecuencia se evaluará al dependiente de farmacia por sus servicios brindados?
5. ¿Cómo contrarrestar las inconsistencias obtenidas en los dependiente de la farmacia Frank luego de los resultados obtenidos?
6. ¿Cuáles son las principales causas del porque los usuarios deciden acudir a otras farmacias en la provincia de Azua de Compostela?

3.21 Objetivo General

Diseñar un sistema calidad para ser aplicado al área del servicio al cliente en la farmacia Frank en Azua de Compostela durante el año 2021.

3.22 Objetivo Específicos

- Valorar el nivel del servicio al cliente que actualmente presenta la farmacia Frank
- Analizar la manera en que la farmacia presta sus servicios a sus clientes finales.
- Definir los indicadores para incorporar en el sistema de calidad.
- Establecer capacitaciones para los colaboradores y luego medirlos en un plazo de seis meses.
- Contrarestrar el flujo de clientes hacia otras farmacias mediante un Bechmarketing del entorno.

4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

4.1

4.2 Justificación Teórica.

En esta investigación proponemos diseñar un sistema de calidad dirigido al área del servicio al cliente para la farmacia Frank, con la finalidad de frenar la migración de clientes actuales por la deficiencia o carencia en el servicio ofertado, considero que los resultados o análisis obtenidos de este diseño mejoran de manera muy significativa en los procesos internos y externos de la empresa. Se constataran las propuestas de diferentes autores acerca de la implementación de las normas de calidad ISO 9000 y 9001 para hacer cumplir los requisitos de calidad que las empresas requieren como Herrera (2015) establece que la organización Internacional para la Estandarización o mejor conocidas como la ISO, las define de las siguientes maneras como conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre si para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

4.3 Justificación Metodológica

Para la implementación de los objetivos expuestos, se desarrollarán técnicas de investigación como las encuestas, observaciones y un análisis FODA, para así medir el grado de inconformidad, de manera que nos pueda ofrecer información de una manera

detallada en aspectos fundamentales dentro del área del servicio al cliente la empresa necesita mejorar.

4.4 Justificación Practica

Con este trabajo de investigación se contemplará la necesidad de mejorar el servicio correspondiente a la provisión del servicio al cliente en la farmacia Frank en la ciudad de Azua de Compostela. Los resultados obtenidos de este análisis sobre el diseño de un sistema de calidad permitirán, elaborar estrategias concretas para mejorar la carencia del servicio que presenta la empresa actualmente, logrando así, un impacto sustancial en el desarrollo de la farmacia.

5 Marco Referencial (Teorico-Conceptual)

5.1

5.2 Antecedentes de Investigación

(Tasambay Quisiguiña, 2014) en su tesis titulada “Implementación de un sistema de calidad para las bodegas de las farmacias del hospital de especialidades San Juan, Puerto Rico”, tuvo como objetivo principal implementar las buenas prácticas de almacenamiento en la farmacia del hospital de especialidades San Juan. La metodología que utilizó fue de tipo inductivo-deductivo porque se procedió a identificar los problemas que se encuentran dentro del proceso de almacenamiento y distribución, identificando hechos importantes, y determinando cuáles son sus causas para luego visualizar en forma general de cómo se encuentra la bodega de la farmacia del HOSPIESAJ.

Los resultados obtenidos en esta investigación demuestran que el almacenamiento de medicamentos e insumos médicos era inadecuado y caótico, que significaba pérdida de productos por caducidad y pérdida de tiempo para la localización de estos. Asimismo, La implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento a través de los procedimientos operativos estandarizados elaborados y aplicados en el área de almacenamiento de la farmacia del HOSPIESAJ se obtuvo un mejoramiento evidente pasando de un 4% a un 84% cumplimiento total de los parámetros evaluados.

Luque Valiente (2017) en su trabajo de investigación titulada “Implementación de buenas prácticas en el área del servicio al cliente para el almacenamiento de los productos farmacéuticos del laboratorio Cevallos S.A.”, tuvo como objetivo general Implementar buenas prácticas de almacenamiento según el Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para Establecimientos Farmacéuticos (Acuerdo No. 00004872) en la bodega de los productos farmacéuticos del laboratorio químico Cevallos S.A. La metodología que se utilizó fue descriptiva y el tipo de investigación fue aplicada. Finalmente se tuvo como resultado que al realizar el diagnóstico en las instalaciones en donde funcionan las bodegas de producto terminado, material de envase, materia prima de Laboratorio Cevallos S.A, se constató el estado inicial de las bodegas, teniendo como referencia La Guía de Verificación de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para Establecimientos Farmacéuticos (Acuerdo No. 00004872)

5.3 Marco Teórico.

En relación al tema abordado en esta investigación sobre el diseño de un sistema de calidad implementado al área del servicio para la farmacia Frank en la provincia de Azua de Compostela, se contemplan el siguiente testimonio.

Según entrevista realizada al señor Francisco Perez quien trabaja por varios años para la Farmacia Frank, una de las farmacias más antiguas de la ciudad, afirma que en la ciudad de Azua de Compostela llegaron en los 90's. Dado al capital con el cual manejaba la farmacia Frank, decidieron adquirir un nuevo local para expandir sus operaciones, con la finalidad de brindar mayor comodidad y calidad del servicio a sus clientes.

Según lo expuesto por Gastelurrutia (2007), afirma que en la actualidad la farmacia es una actividad no sanitaria, es completamente comercial, en la que uno de los mayores problemas, junto a la ausencia del farmacéutico, es la existencia de descuentos.

La farmacia como ciencia independiente es relativamente joven, existe una evolución histórica, desde la antigüedad clásica hasta nuestros días que marca el curso de esta ciencia, siempre relacionada con la Medicina. (Andrade, 2003).

El servicio es un conjunto de prestaciones, adicionales al producto o servicio principal de la empresa, que el cliente espera recibir, en contraprestación al precio que paga y a la reputación de la organización que lo presta. (Uribe Macias, 2011).

5.4 Históricos.

En primera instancia, servicio es un concepto que es abordado desde diferentes puntos de vista; se podría afirmar que cada persona tiene su propio concepto al respecto: seguramente todos ellos validos. No obstante, resulta necesario reconocer el concepto desde la teoría de la Gerencia del Servicio.

El termino de calidad es idóneo remontarnos a la revolución industrial siglo XIX, donde es reemplazado el trabajo manual por el mecánico. El primer estudio realizado sobre un sistema calidad fue en el año 1933 por el Dr. Shewhard con la finalidad de mejorar en términos de costo-beneficio las líneas de producción, logrando así, una mayor productividad y disminución el margen de error.

Durante los años 1960 y 1970 se desarrollo un fenómeno que tuvo mucho éxito respecto a la calidad como estrategia competitiva de las organizaciones y empresas. A partir de 1970 el concepto " norma de calidad" se había convertido en una constante en la historia industrial del mundo moderno, la calidad es ya una mega-tendencia y se ha globalizado a prácticamente todos los países industriales del mundo, pero también se ha globalizado a muchas organizaciones.

La historia de la ISO 9000 comienza en el campo militar; para evitar desastres como en el caso de detonaciones que se dieron en el Reino Unido, se comenzó a exigir a los fabricantes que mantuvieran por escrito todos los procedimientos, para que estos fueran

luego aprobados. A partir de 1959 en los Estados Unidos se utilizó un programa de requerimientos de calidad para los suministros militares. En 1968 la OTAN especificó la AQAP (Allied Quality Assurance Procedures o aseguramiento de calidad para los procedimientos de los aliados) para aplicarla a los insumos militares de la alianza. Con el tiempo y la presión de los compradores de insumos, la idea de la estandarización fue más allá del ámbito militar, y en 1971, el Instituto de Estandarización Británico publicó la norma BS 9000, específicamente para el aseguramiento de la calidad en la industria electrónica; esta siguió desarrollándose para en 1970 pasar a ser la BS 5750, más general y aplicable. (Unzueta, 2015).

Para el 1987, se publicó la primera norma ISO 9000 respaldada en las directrices Inglesas British Standards. Estas normas fueron utilizadas para demostrar alrededor del mundo y de manera consistente que se pueden ofrecer servicios de buena calidad, logrando optimizar procesos siendo más eficientes y eficaces.

Durante las épocas de los 80's y 90's, la calidad empieza a entenderse dentro de las empresas como un proceso estratégico, considerándose como uno de los cambios de mayor relevancia y que para las organizaciones representan una mejora continua en sus procesos.

Años posteriores y con las altas exigencias del mercado, las normas no se quedaron rezagadas, se adaptaron a los nuevos tiempos. En la actualidad existen más de 22,000 normas de calidad que abarcan todos los rubros del área, es decir tecnología, seguridad,

alimentos, agricultura e incluso hasta temas relacionados con la salud.

Las empresas que decidían estar a la vanguardia de la industrialización debían someterse a una certificación emitida por auditores y las mismas no eran otorgadas directamente a las empresas que deciden acudir a este tipo de certificaciones, mas bien estas certificaciones son delegadas por auditorias tanto internas como externas, en donde las empresas velaban por que sus procesos se ajusten a los requerimientos de las normas, en este caso la ISO 9000.

La calidad en el servicio prestado a los clientes es un movimiento intangible que se realiza entre empresas y clientes, con la finalidad de satisfacer una necesidad. Es de vital importancia considerar que al momento de evaluar un sistema de servicio al cliente se pueden determinar las principales carencias y deficiencias que son parpables al momento de ofrecer estos servicios.

En la actualidad estas normas de calidad en particular la ISO 9000, facilitan las relaciones internacionales entre países, mejorando el intercambio de bienes y servicios, sin embargo, en muchos mercados internacionales es un requerimiento para poder negociar.

6 Marco Conceptual.

- **La evaluación del desempeño** es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran).

- **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)** es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.
- **Servicio al cliente.** Álvaro García Forero establece lo siguiente, “El servicio al cliente es como una cadena con muchos eslabones, donde todos tienen que estar en perfecto estado para que el resultado sea un servicio de calidad.
- **Auxiliar de farmacia** es aquella persona que colabora con el profesional farmacéutico en la atención del cliente-paciente, y cumple varias funciones, como la interpretación de las recetas médicas, la dispensación de medicamentos, la facturación a Obras Sociales o el control de stock.
- **El Uso Racional de los Medicamentos (URM)** es un proceso que comprende la prescripción apropiada de los medicamentos, la disponibilidad oportuna de medicamentos eficaces, seguros y de calidad comprobada, a la mejor relación costo-beneficio, en condiciones de conservación, almacenamiento, dispensación y administración adecuadas.
- **Sistema de Gestión de la Calidad - SGC.** Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

- **La evaluación del desempeño** es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan.

Marco Contextual

6.1 Marco Temporal

Los datos que serán expuestos en este anteproyecto y están considerados para la elaboración e investigación propuestos serán establecidos durante el año 2021, considerando únicamente el área del servicio al cliente de la farmacia Frank ubicada en la región sur de la República Dominicana, específicamente en la ciudad de Azua de Compostela; información que será obtenida a partir de fuentes secundarias tales como encuestas, análisis FODA y observaciones directas en el comercio.

6.2 Ubicación y límite territorial.

El universo para este trabajo de investigación es la farmacia Frank localizada en Azua de Compostela, región Sur de la República Dominicana y la muestra. La empresa cuenta con alrededor de 15 empleados.

6.3 Misión

Ofrecer los mejores productos y servicios para satisfacer las necesidades de nuestros clientes con relación al precio y calidad.

6.4 Visión

Mejorar la calidad de vida y salud de la familias azuanas, llegando a cada uno de sus hogares con medicamentos de calidad.

6.5 Valores

- **Colaboración.**
- **Confianza.**
- **Servicio.**
- **Innovación**

7 Aspectos Metodológicos

7.1

7.2 Enfoque de la Investigación.

Un enfoque mixto, ya que se utilizarán métodos de recolección de información, encuestas y entrevistas, de modo que el análisis a plantear será únicamente a la calidad del área del servicio al cliente en la farmacia Frank en Azua de Compostela.

7.3

7.4 Tipo de Investigación.

El tipo de investigación a implementar será descriptivo. Mediante este método de investigación se podrá desmenuzar el objeto de estudio sin alterarlo. Se pretende describir como ocurre el problema, por qué se dan las situaciones y brindar recomendaciones pertinentes que atiendan a la solución de este. Esta investigación es aplicada y es considerada de campo, ya que las informaciones suministradas en este análisis nos proporcionaran los datos reales para contrarrestar el problema planteado.

7.5

7.6 Técnicas de Investigación

Las técnicas a implementarse en este anteproyecto serán las siguientes: encuestas, entrevistas y análisis FODA, donde la primera mencionada será dirigida a los usuarios o clientes que recurren a visitar la farmacia Frank y las entrevistas serán aplicadas a los empleados del local, con la finalidad de conocer el buen funcionamiento de la farmacia. No obstante el análisis FODA nos brindará de manera particular un análisis interno y externo de la empresa con oportunidades de mejora, donde dichos resultados nos permitan realizar un Benchmarking del entorno y aplicarlo a la empresa.

7.7 Método de procesamiento de datos

En el procesamiento de los datos para esta investigación las informaciones pasaran por un proceso de tabulado, estratificación y su posterior graficado; con el fin de poder destacar los aspectos más sobresalientes sobre la situación en la farmacia Frank; y determinar los ejes sobre los cuales se llevarán a cabo los planes de acción, que permitirán diseñar un sistema de calidad para el area del servicio al cliente en la farmacia Frank.

7.8 Población y Muestra

La población y muestra del presente anteproyecto hace referencia a todo el personal involucrado al área del servicio al cliente de la farmacia Frank, lo cual consta con una población de 15 personas.

Método teórico

Emplearemos el método deductivo, partiendo desde lo más general a lo particular.

Método Empírico

Se utilizará el método de la observación, donde se demostrará y luego se realizarán las mediciones para llegar a las conclusiones que reflejen la necesidad de un sistema de calidad en la Farmacia Frank.

7.9 Unidad de análisis

Para esta investigación y su desarrollo, se llevará a cabo, con el propósito de diseñar un sistema para el área del servicio al cliente; el cual se estará presidido por la entidad principal y el enfoque que tendrá será determinado como unidad de análisis

Tabla de Contenido

Presentación

Dedicatoria

Agradecimientos

Resumen

Indice o Contenido

Introducción

Capítulo I. Fundamentos teóricos

1.1 Antecedentes de la investigación.

1.2 Historia de la calidad.

1.3 Enfoques de la gestión de calidad

1.4 Sistema de gestión de calidad.

1.5 Normas ISO 9000 y 9001

Capítulo II. Situación de la empresa y análisis de resultados

2.1 La Farmacia Frank.

2.2 Descripción de la empresa.

2.3 Análisis FODA.

2.4 Encuestas.

2.5 Entrevistas.

2.6 Resultados.

Capítulo III.

3.1 Propuesta de un diseño de calidad para ser aplicado al área del servicio al cliente para la farmacia Frank.

3.2 Introducción.

3.3 Análisis de los requisitos implementados por las normas de calidad ISO 9000 y 9001, hallazgos y propuesta de diseño de un sistema de calidad.

3.4 Plan de acción propuesto para la implementación de un diseño de un sistema de calidad aplicado al área del servicio al cliente y regido por las normas de calidad ISO 9000 y 9001.

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

Anexos



SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN EMPRESARIAL PARA REALIZACIÓN DE TRABAJO FINAL Y/O MONOGRAFICO

Yo, Francisco Ariel Gonzalez Espinal, cédula 402-2404791-6 matrícula de la Universidad APEC 2012-2270, estudiante de término del programa de Maestría en Dirección Comercial cursando la asignatura de Trabajo final y/o Monográfico, solicita la autorización de la FARMACIA FRANK

(Nombre de la empresa que autoriza)

para realizar mi trabajo final sobre: Diseño de un Sistema de Calidad para ser aplicado al área del Servicio al Cliente.

(Título del Trabajo final y/o Monográfico.)

y acceder a las informaciones que precisaré para este fin

Este trabajo tiene por objetivo aportar en los aspectos estratégicos de la farmacia Frank, para mejorar el sistema de calidad en el área del servicio al cliente.

(Firma del estudiante)

Yo, Francisco Javier Ponce

(Nombre de quien autoriza en la empresa)

Administrador

(Cargo que ocupa)

cédula 010 0010099-8 autoriza a realizar el Trabajo final y/o Monográfico, arriba señalado y que el mismo podrá:

- Utilizar el nombre de la empresa
- Utilizar un pseudónimo en caso necesario
- Ser expuesto ante compañeros, profesores y personal de la Universidad APEC
- Ser incluido dentro del acervo de la Biblioteca de UNAPEC
- Aplicarlo en el área correspondiente dentro de la empresa si responde a las necesidades diagnosticadas.

D. J. Kauder
(Firma de quien autoriza y sello de la empresa)



Bibliografías

Andrade, E. (2003). *Programa Permanente de Capacitación como Parte Fundamental del Servicio al Cliente*. Guatemala.

Castillo, M. (2013). *Identificación de los estilos de liderazgo a nivel gerencial y jefaturas de una empresa manufacturera con operaciones en Centroamérica y Caribe, para la elaboración de un programa de choaching*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Campus central, Guatemala.

Gastelurrutia, M. T. ((2007)). *La farmacia en Guatemala. Situación actual y posibilidades de desarrollo futuro*.

Herrera, H. O. (2015). *Sistemas y Calidad Total*. Recuperado de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-| -historia-y-definicion/>

Luque Valiente, C. (2017). *mplementación de buenas prácticas de almacenamiento de los productos farmacéuticos del laboratorio Cevallos S.A. Universidad de Guayaquil*. Guayaquil.

Pomatanta Plasencia E. Diagnóstico del mercado de boticas y farmacias. Lineamientos para el desarrollo estratégico de Boticas y Farmacias. Informe. Lima: 2011.

Oficina de Estudios Económicos (OEE). Estadística de Comercio Interno. Grandes almacenes e hipermercados minoristas. [En línea] [Citado el: 02 de 01 de 2017.] <http://demi.produce.gob.pe/estadistica/comerciointerno>.

Tasambay Quisiguiña, A. (2014). *Implementación de las buenas prácticas de almacenamiento en la farmacia del hospital de especialidades San Juan*. Puerto Rico. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/3897/1/56T00506%20UDCTFC.pdf>

Tasambay, Q. (2014). *A. Implementación de las buenas prácticas de almacenamiento en la farmacia del hospital de especialidades San Juan*. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/3897/1/56T00506%20UDCTFC.pdf>

Unzueta, E. (2015). *Sistema de Gestion de Calidad ISO9000*. Recuperado de <https://sites.google.com/a/cetys.net/sistemas-de-gestion-de-calidad-iso9000/home/historia-de-iso900>

Uribe Macias, M. E. (2011). *Gerencia del servicio. Alternativa para la competitividad*. Bogota: Ediciones de la U.

Vargas Quiñones, Marta Elena y Aldana de Vega, Luz Ángela (2007) *Calidad y Servicio. Conceptos y Herramientas* Bogotá, D.C.: Ecoe Ediciones: Universidad de la Sabana.