

UNIVERSIDAD APEC



ESCUELA DE GRADUADOS

**MONOGRAFÍA PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
MAESTRÍA EN GERENCIA Y PRODUCTIVIDAD**

TEMA

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN
ADMINISTRATIVA PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS
CASO: PROGRAMA DE MEDICAMENTOS ESENCIALES /
CENTRAL DE APOYO LOGÍSTICO “PROMESE/CAL”**

Sustentante:

LOYDA MONTERO ENCARNACIÓN

2010-1259

Asesor:

JESÚS MARTIN

Santo Domingo, D. N.

Abril, 2012

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN
ADMINISTRATIVA PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS
CASO: PROGRAMA DE MEDICAMENTOS ESENCIALES /
CENTRAL DE APOYO LOGÍSTICO “PROMESE/CAL”**

ÍNDICE

Dedicatorias	i
Agradecimiento	iii
Introducción.....	1
Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Definición del Problema	3
1.2 Justificación de la Investigación	4
1.3 Objetivo General.....	4
1.4 Objetivos Específicos	5
1.5 Marco de Referencia	5
1.5.1 Marco Teórico	5
Capítulo II: ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	
Descripción del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo de Logístico “PROMESE/CAL”.	
2.1 Historia	11
2.2 Tiene como objetivo principal	12
2.3 Grupos de interés	13
2.4 Misión, Visión y Valores Institucionales.....	14
2.4.1 Visión	14
2.4.2 Misión	14
2.4.3 Valores Institucionales	14
2.5 Estructura Organizativa	16
Capítulo III: Análisis Actual del Sistema del Sistema de Información Administrativa del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico “PROMESE/CA”	
17	
INTERPRETACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	
26	

Capítulo IV: Plan Estratégico Aplicado al Diseño de un Sistema de Información Administrativo Para Una Empresa De Servicios

4.1 Propósito y Resultados Esperados con el Plan Estratégico para el
Diseño de un Sistema de Información Administrativa. 39

Conclusiones 49

Recomendaciones 50

Bibliografía 51

DEDICATORIAS

A Dios.

Por ser nuestro creador, amparo y fortaleza, cuando más lo necesitamos, y por permitirme llegar a este momento especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarte cada día más.

A mi Madre Leyda.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su amor.

A mi Padre Juan Francisco.

Por su cariño, sus valores que lo caracterizan que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mi Hijo Anthony Alfredo.

Por la felicidad que trajiste a mi vida desde tu nacimiento, luz de mi vida, estrella de mi cielo, mi vida es para ti, tuyo es mi espacio, mi tiempo, la dicha más grande que Dios me ha dado, sin duda por ti mi vida ha valido la pena.

A mis Hermanos.

Adolfo, Bellanira, Juan José, Annya todos los quiero mucho. **A ti Apolinar** a pesar de que no estás aquí ahora en estos momentos conmigo, sé que tu alma si lo está y por qué tuviste los mismos sueños que YO te dedico con todo mi corazón mi monográfico. Nunca te olvidare.

A mi compañero.

Gracias, **Mauricio** por tu comprensión y tolerancia. Eres importante en mi vida.

A mis sobrinos.

Gustavo, Isanel, Lary Mariel, Karla, Raimel, Melbi, Milagros, Yocairy, Jennifer, aunque la mayoría están pequeños estudien para que sean hombres y mujeres de bien para nuestra sociedad. Los Adoro.

A todos mis compañeros

Muchas gracias, por habernos conocidos en este lapso de tiempo

A mis Profesores

Por unir sus fuerzas y en conjunto formarnos hacia el camino del éxito dedico la presente como agradecimiento al apoyo brindado durante estos dos años de estudio y como un reconocimiento de gratitud al haber finalizado este proyecto.

Es hora de partir, la dura y fría hora que la noche sujeta a todo horario
(Pablo Neruda)

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser él quien da la inteligencia y sin el nada de lo que sido fuese hecho.

A la Universidad Apec, por darme la oportunidad de caminar hacia nuevos horizontes llenos de retos y desafíos, el cual hizo realidad mi sueño y aspiraciones, ofreciéndonos más que un recinto de estudio, un segundo hogar.

A nuestros profesores, por unir sus fuerzas y en conjunto formarnos como excelentes profesionales.

A la Institución del **Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico “PROMESE/CAL”**, por brindarme todas las informaciones necesaria en la elaboración de este proyecto.

A todas aquellas personas directas e indirecta que de una manera u otra me apoyaron.

INTRODUCCIÓN

Sistema de Información Administrativa, son un conjunto de componentes que se interrelacionan y que operan conjuntamente para capturar, almacenar, procesar y distribuir información que apoye o ayude a la toma de decisiones, coordinación, control y análisis de una organización. Toda actuación administrativa se apoya en el uso de información, la cual sienta las bases para el proceso de toma de decisiones.

Los administradores y otras personas que toman decisiones deben tener información útil sobre los resultados del desempeño para así planear, apoyar y tomar medidas adecuadas. Aquí radica la importancia que los sistemas de información tienen para los administradores.

La información también es la base de la función de control administrativo. Cualquier sistema de control de la comunicación debe brindar información exacta, en el momento oportuno y para las personas adecuadas, si el objetivo de estas es la ejecución eficaz de la tarea.

El termino sistemas de información administrativa se refiere al desarrollo y al uso de sistemas de información eficaces dentro de la organización, lo cual no se aplica solo a los niveles gerenciales, sino a todos los estratos y personas que componen su estructura.

Este plan puede hacerse de una manera relativamente formal o informal, y el mismo tiende a seguir un modelo congruente que comprende lo siguiente:

- **Objetivos organizaciones**
- **Pronósticos**
- **Planes, programas y evaluaciones.**

Capítulo I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Definición del Problema

Toda actuación administrativa se apoya en el uso de información, la cual sienta las bases para el proceso de toma de decisiones.

Los administradores y otras personas que toman decisiones deben tener información útil sobre los resultados del desempeño para así planear, apoyar y tomar medidas adecuadas. Aquí radica la importancia que los sistemas de información tienen para los administradores.

La información también es la base de la función de control administrativo. Cualquier sistema de control de la comunicación debe brindar información exacta, en el momento oportuno y para las personas adecuadas, si el objetivo de estas es la ejecución eficaz de la tarea.

El termino sistemas de información administrativa (S.I.A.) se refiere al desarrollo y al uso de sistemas de información eficaces dentro de la organización, lo cual no se aplica solo a los niveles gerenciales, sino a todos los estratos y personas que componen su estructura. El (S.I.A.) se refiere a la suma de todos los sistemas de información de la empresa.

Un sistema es un conjunto de partes interdependientes que actúan en forma conjunta para llevar a cabo una función determinada, que forma un todo unitario y que tiene un objetivo específico.

1.2 Justificación de la Investigación

Los sistemas de informes de la generalidad de las empresas no son en realidad sistemas; se trata más bien del resultado confuso de adiciones y supresiones. Este método no toma en cuenta deficiencias como una excesiva diversidad, frecuencia y redundancia de los contenidos de los informes; tampoco tiene en cuenta la multitud de listas de distribución, los retrasos, la resistencia a anexar nuevos informes o renunciar a los obsoletos o el hecho de reconocer los que se necesitan. Lo que hace falta es un enfoque de sistemas en la estructuración de los informes. En el enfoque de sistemas aplicados a la estructuración de los informes, no basta una sola orientación en el análisis. Por el contrario, es preciso analizar muchas necesidades antes de poder sintetizar el sistema.

1.3 Objetivo General

Que los sistemas de información administrativa formen parte del plan estratégico en las empresas de servicios, caso: Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico "PROMESE/CAL".

1.4 Objetivos Específicos

1.4.1 Lograr un buen desarrollo en los principales elementos de los sistemas de gran aplicación en las líneas organizacionales.

1.4.2 Ayudar a asegurar una base uniforme para determinar el orden del desarrollo en términos del potencial de ganancia, precedencia natural y probabilidad de éxito.

1.4.3 Asegurar la adaptabilidad de los sistemas al cambio de la empresa y su crecimiento.

1.4.4 Poner las bases para el desarrollo coordinado de sistemas de información congruentes, generales, ínter organizacionales y que abarquen toda la empresa.

1.4.5 Dar pautas y dirección para estudios y proyectos constantes del desarrollo de sistemas.

1.5 Marco de Referencia

1.5.1 Marco Teórico

Según Murdick (1988), un Sistema de Información Administrativa es el que examina y recupera los datos provenientes del ambiente que captura los datos a partir de las transacciones y operaciones efectuadas dentro de la empresa que filtra, organiza y selecciona los datos y los presenta en forma de

información a los gerentes, proporcionándoles los medios para generar la información

Para el Autor Bocehino (1987), un Sistema de Información Administrativa son los canales de flujo de transformación que retroalimentan datos de operaciones para análisis, decisiones administrativas y aplicaciones, para poder ejercer control, con el fin de que la organización alcance sus objetivos"

Toda actuación administrativa se apoya en el uso de información, la cual sienta las bases para el proceso de toma de decisiones.

Los administradores y otras personas que toman decisiones deben tener información útil sobre los resultados del desempeño para así planear, apoyar y tomar medidas adecuadas. Aquí radica la importancia que los sistemas de información tienen para los administradores.

La información también es la base de la función de control administrativo. Cualquier sistema de control de la comunicación debe brindar información exacta, en el momento oportuno y para las personas adecuadas, si el objetivo de estas es la ejecución eficaz de la tarea.

El termino sistemas de información administrativa se refiere al desarrollo y al uso de sistemas de información eficaces dentro de la organización, lo cual no se aplica solo a los niveles gerenciales, sino a todos los estratos y personas que componen su estructura.

Un sistema es un conjunto de partes interdependientes que actúan en forma conjunta para llevar a cabo una función determinada, que forma un todo unitario y que tiene un objetivo específico.

Marco Conceptual

Diseños de Sistemas: es un conjunto o disposición de procedimientos o programas relacionados de manera que juntos forman una sola unidad. Un conjunto de hechos, principios y reglas clasificadas y dispuestas de manera ordenada mostrando un plan lógico en la unión de las partes. Un método, plan o procedimiento de clasificación para hacer algo. También es un conjunto o arreglo de elementos para realizar un objetivo predefinido en el procesamiento de la Información.

Diseños de Información: El diseño de información es la definición, planeación y modelado de los contenidos de un mensaje y su ambiente, lo cual se presenta con la intención de lograr objetivos particulares en relación a las necesidades de los usuarios.

Diseño: Es un proceso previo de configuración mental en la búsqueda de una solución de cualquier campo. También, podemos decir que es un proceso de creación y desarrollo para producir un objeto o medio de comunicación o servicio.

Sistemas: Es un objeto compuesto cuyo componentes se relacionan con al menos algún otro componente; este puede ser material o conceptual.

Información: En sentido general, es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje. También, podemos decir que la información es un conocimiento explícito extraído por seres vivos o sistemas expertos como resultado de interacción con el entorno o percepciones sensibles del mismo entorno.

Conocimientos: El conocimiento suele entenderse como hechos o datos de información adquiridos por una persona a través de la experiencia o la educación, la comprensión teórica o práctica de un asunto u objeto de la realidad. Por otro lado, también la podría definir como la información relativa a un campo determinado o a la totalidad del universo.

Experiencia: Es una forma de conocimiento o habilidad derivados de la observación, de la vivencia de un evento o proveniente de las cosas que suceden en la vida.

Análisis: Un análisis, en sentido amplio, es la descomposición de un todo en partes para poder estudiar su estructura, sistemas operativos.

Plan Estratégico: es un documento en el que los responsables de una organización (empresarial, institucional, no gubernamental, deportiva,) reflejan cual será la estrategia a seguir por su compañía en el medio plazo.

Planificación Estratégica: Es un proceso de evolución sistemática de la naturaleza de un negocio, definiendo los objetivos a largo plazo, identificando metas y objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizando recursos para llevar a cabo dichas estrategias.

Pronóstico Estratégico: no es más que el trámite de la formulación de dictámenes, por medio a los cuales se intenta pronosticar la forma futura que adquieren los factores del medio ambiente.

Alternativas Estratégicas: son los caminos por los que se puede alcanzar un conjunto de objetivos.

Objetivos: pueden definirse como aquellas cosas que queremos alcanzar en un período de tiempo con determinados recursos. Tienen la función de ser orientadores en las acciones que se realizarán y, al final, se convertirán en un elemento útil para la evaluación.

Recursos Financieros: es el monto económico de dinero con el que contamos y que puede ser requisito para la expansión del trabajo.

Recursos Organizacionales: tienen que ver con las condiciones que brinda el elaborador de los productos y que incluyen conceptos variados como calidad, presentación, garantía, imagen comercial e institucional, posibilidad de capacitación, premios e incentivos de venta, clima de trabajo, responsabilidad empresarial, etc.

Ejecución de Actividades: Es llevar a la práctica todo lo programado. Esto le da sentido a todos los pasos que antes realizamos y asegura una buena puesta en práctica. Si se cumple con los requisitos de esta planificación se comprobará que ésta trasciende el papel donde se escribió y logra transformaciones en nuestro trabajo.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Metodología

Se contará con la utilización del método analítico, pues a través del mismo se analizarán todos los aspectos relacionados con el sistema de información administrativa para una empresa de servicios del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico “PROMESE/CAL”

Se empleará el método inductivo, pues se verá la aplicación de los planes estratégicos desde una perspectiva general, hasta llegar a su aplicación particular en El Programa de Medicamentos Esenciales Central de Apoyo Logístico “PROMESE/CAL”

Se usará la técnica documental, porque se utilizarán informaciones tomadas de los libros, monografías, folletos bibliográficos e informes, además se realizarán consultas a informaciones basadas en el tema, por el Internet.

También utilizaremos la encuesta, para buscar recaudar datos por medio de cuestionarios.

Capítulo II: ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

Descripción del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo de Logístico “PROMESE/CAL”.

2.1 Historia

El Programa de Medicamentos Esenciales (Promese) fue creado mediante Decreto del Poder Ejecutivo No. 2265-84, del 22 de agosto de 1984, como una dependencia adscrita a la Presidencia de la República. Posteriormente, el 18 de octubre del 2000, fue emitido el Decreto No. 991-00, el cual establece que Promese funcionará, además de las atribuciones que le fueron conferidas, como una Central de Apoyo Logístico (Cal), con el objetivo de garantizar la provisión al Sistema Nacional de Salud Pública de medicamentos e insumos Sanitarios de calidad certificada en beneficio de la población dominicana, de manera oportuna, segura y suficiente. Promese/Cal adquiere dichos productos mediante los procedimientos de selección establecidos en la Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, del 18 de agosto de 2006; su modificación contenida en la Ley No. 449-06, del 6 de diciembre de 2006 y su Reglamento de Aplicación, emitido a través del Decreto No. 490-07, del 30 de agosto de 2007.

El programa de Medicamentos Esenciales/ Central de Apoyo Logístico (Promese/Cal) es una institución dedicada a garantizar el funcionamiento y la consolidación de un sistema de suministro de medicamentos, insumos sanitarios y reactivos de laboratorio, de manera oportuna, segura y eficiente. Está

destinado al sector público de salud: hospitales, subcentros sanitarios, Unidades de Atención Primaria (UNAP), Farmacias del Pueblo y beneficiarios del Régimen Subsidiado en su modalidad ambulatoria, a través del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa); así como a cualquier otra institución gubernamental o sin fines de lucro de República Dominicana.

2.2 Tiene como objetivo principal:

Dispensar medicamentos de calidad y a bajo costo a los usuarios del Sistema Nacional de Salud Pública, a través de la Red de Farmacias del Pueblo ubicadas en toda la geografía nacional.

Suplir a los hospitales del Ministerio de Salud Pública de medicamentos e insumos sanitarios por un valor equivalente al 40% de su presupuesto general y donar, además, un 30% (sobre el total del monto anterior) en medicamentos e insumos que son despachados conjuntamente con los pedidos mensuales.

Abastecer de fármacos e insumos sanitarios a las UNAP y a los Servicios Regionales de Salud (SRS) ubicados en todo el territorio nacional; así como a los pacientes de los diferentes programas sociales de Promese/Cal y a los beneficiarios del Régimen Subsidiado en la modalidad ambulatoria, a través de SeNaSa.

2.3 Grupos de interés:

- Personal de la institución.
- Prestadores de servicios de salud (hospitales públicos, subcentros y Unidad de Atención Primaria (UNAP).
- Usuarios de la Red de Farmacias del Pueblo.
- Beneficiarios de los Programas Especiales de Promese/Cal.
- Afiliados al Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) bajo el Régimen Subsidiado, en la modalidad de atención ambulatoria.
- Consejo Presidencial del SIDA (COPRESIDA).
- Entidades gubernamentales, no gubernamentales, eclesiásticas sin fines de lucro.
- Dirigentes comunitarios y provinciales.
- Proveedores
- Ministerio Administrativo de la Presidencia.
- Comisión Presidencial de Política Farmacéutica
- Aliados institucionales
- Ministerio de Hacienda.
- Consejo Nacional de Ética y combate a la Corrupción.
- Ministerio de Salud Pública (MSP)
- Ministerio de Administración Pública. (MAP)
- Cooperativa de Promese/Cal (COOPREMECAL)

2.4 Misión, Visión y Valores Institucionales

2.4.1 Visión

Convertirnos en la única central de suministro de medicamentos, insumos sanitarios y reactivos de laboratorio que satisfaga la demanda del Sistema Público Nacional de Salud, consolidándonos como modelo regional de gestión.

2.4.2 Misión

Somos una institución estatal de excelencia dedicada al suministro de medicamentos, insumos sanitarios y reactivos de laboratorio, garantizando su calidad, acceso y bajo costo al Sistema Público Nacional de Salud, conforme a las normativas legales vigentes.

2.4.3 Valores Institucionales

Vocación de Servicio: empleamos al máximo nuestra capacidad, esfuerzo e inteligencia para servir a los demás con esmero y entusiasmo.

Transparencia: utilizamos todos los medios a nuestro alcance para garantizar el acceso directo del público a la información relacionada con nuestros procedimientos y procesos de trabajo, de manera real y oportuna.

Calidad: ofrecemos productos y servicios de alta calidad a nuestros ciudadanos/clientes, mediante el mejoramiento continuo de nuestros procesos y un compromiso ético y humano.

Liderazgo: incentivamos a nuestro personal a trabajar con entusiasmo, dedicación, capacidad e iniciativa en el logro de objetivos comunes.

Innovación: nos enfocamos en la modernización de nuestro sistema de gestión, fundamentados en el aprendizaje compartido a través de las mejores prácticas.

Confiabilidad: Nos esforzamos en mantener un ambiente de honestidad, respeto y seguridad, cumpliendo con los más altos estándares de ética.

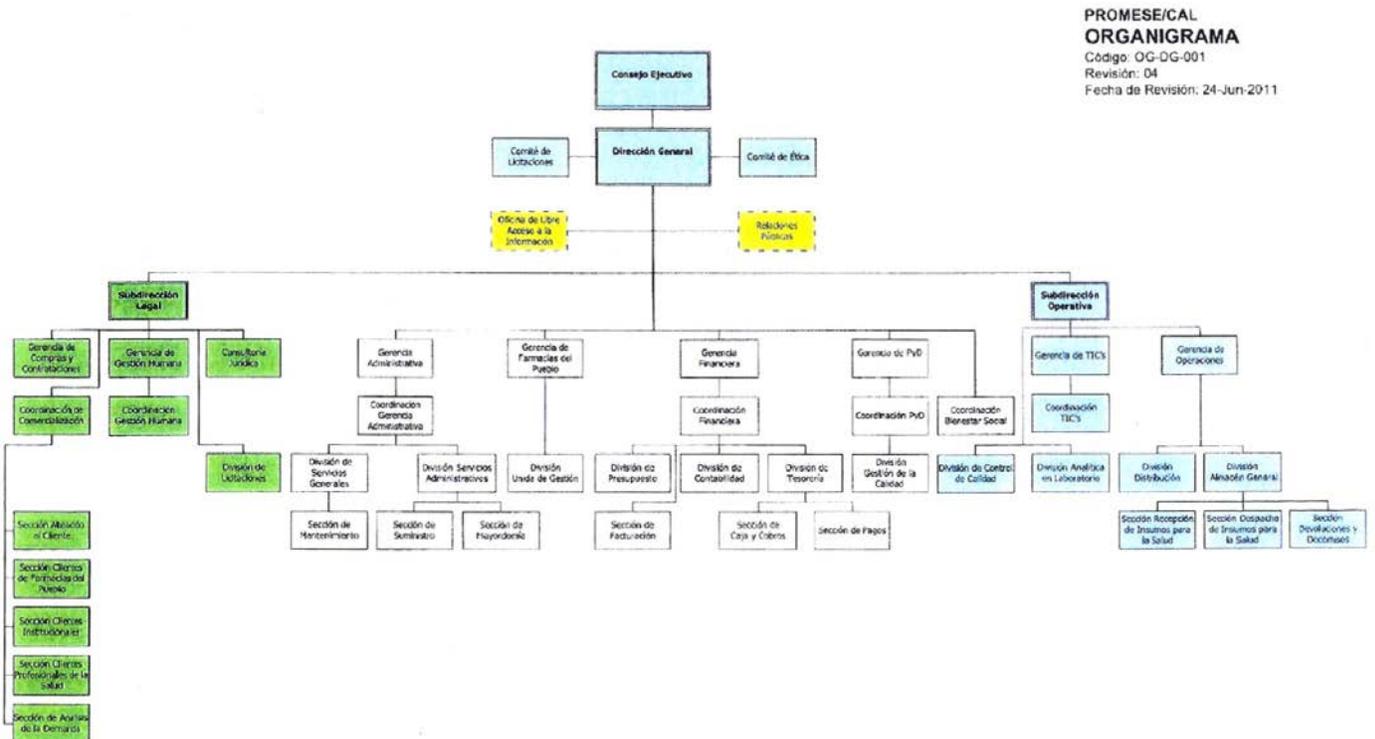
Solidaridad: Nos empeñamos en hacer comunión en los intereses y responsabilidades de nuestra institución, de nuestros empleados y del Estado, movidos por nuestra convicción de justicia y equidad.

Eficacia: Contamos con las herramientas y el personal humano para llevar a cabo nuestra misión.

Eficiencia: Hacemos un buen uso de los recursos humanos y tecnológicos, para garantizar el desempeño y el alcance de las metas institucionales.

2.5 Estructura Organizativa

Contamos con una estructura organizativa y con procesos clave que responden a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, diseñados conforme a la planificación estratégica, lo que nos ha permitido desarrollar los planes operativos de una manera oportuna, segura y confiable; con calidad, transparencia y utilización de tecnología de punta



Capítulo III:

Análisis Actual del Sistema del Sistema de Información Administrativa del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico “PROMESE/CA”

El Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, con la finalidad de mantener el cumplimiento de nuestra misión, reforzando el abastecimiento de medicamentos de calidad a nuestros clientes/ciudadanos, hemos definido para el periodo 2010-2012 ocho líneas estratégicas. De estas líneas se derivan los objetivos estratégicos y operacionales de la organización, así como también nuestro plan de acción. La consecución de los objetivos es revisada mediante la matriz de monitoreo trimestral. Mediante líneas estratégicas, que describimos a continuación:

Líneas Estratégicas:

1. Optimo abastecimiento de medicamentos esenciales de calidad a la población dominicana en especial a los sectores más vulnerables.
2. Transparencia en los procesos de adquisición y gestión.
3. Habilitar la Red Pública de Farmacias del Pueblo según las normas establecidas por SESPAS.
4. Mejorar la eficiencia en la Gestión e Inversión de los Recursos Económicos.
5. Estructura organizativa coherente con las tareas de la institución.

6. Optima capacitación del personal de la institución, y reforzar los programas de motivación e incentivo.
7. Asegurar la participación del personal en los procesos de la institución.
8. Imagen corporativa compatible con las funciones de la institución

En Promese/Cal trabajamos en unidad de equipo, enfocados en cumplir con lo establecido en nuestro Plan Estratégico 2012–2014. La calidad, la transparencia y la eficiencia -valores institucionales sustantivos- quedan evidenciadas en todos nuestros procesos, entre los que destaca la Licitación Pública Nacional, método de compra por volumen con el que hemos logrado optimizar la adquisición de fármacos e insumos sanitarios con la misma asignación presupuestaria.

Para garantizar la calidad de los medicamentos licitados, la Unidad de Control de Calidad realiza un proceso de cuarentena de 72 horas. Durante este período, un equipo técnico de Promese/Cal efectúa pruebas y análisis en el Laboratorio Nacional Doctor Defilló, del Ministerio de Salud Pública; y luego, mediante un documento, se libera el producto para su distribución. Este proceso nos convierte en la única institución que realiza evaluaciones post comercialización en el circuito farmacéutico público nacional. Estos análisis de calidad de productos son realizados bajo las normas establecidas por la Farmacopea Americana (USP) y la Farmacopea Europea (EDQM), debidamente actualizadas. Para los medicamentos e insumos sanitarios que no cumplen con

los estándares de calidad, la institución tiene establecido el procedimiento de Decomiso e Incineración de Productos, mediante la aprobación de la Dirección General de Drogas y Farmacias del Ministerio de Salud Pública (MSP).

Análisis FODA

Fortalezas

- Equipo de profesionales Competentes.
- Eficiente ejecución presupuestaria
- Amplia gama de productos en el Mercado.
- Dispensación de medicamentos e insumos a bajos precios
- Eficientes controles de calidad
- Imagen confiable de nuestros productos.
- Identificación de los grupos de Interés
- Conocimiento y experiencia del Mercado local.

Oportunidades

- Ampliación Red de Farmacias.
- Apertura de almacenes regionales.
- La planificación y ejecución de posibles licitaciones internacionales
- Implementación de un nuevo sistema de Distribución de medicamentos e insumos a los hospitales, subcentros y clínicas rurales.

Debilidades

- Ubicación geográfica de la Sede central.
- Limitado espacio físico para almacenamiento y oficinas.

Amenazas

- Sustracción de medicamentos y Equipos en nuestras Farmacias.
- El incumplimiento por proveedores Adjudicados.
- Falta de profesional farmacéutico en el mercado laboral productivo (provincial)

ANÁLISIS DEL ENTORNO EXTERNO DE LA EMPRESA Y AMBIENTE DEMOGRÁFICO

En el análisis del entorno externo de la institución influyen los siguientes factores:

Amenazas de Competidores Potenciales: De estos se destacan los laboratorios, productores de medicamentos en todos los países, y otros proveedores tanto nacionales como internacionales para abastecerse de productos para la venta.

Ambiente Político y Legal: Integra factores administrativos, regales y reguladores, enmonándonos de organismos públicos, manifestándose a través de las normas reguladoras y condiciones existentes para que las empresas operen de acuerdo a los patrones establecidos por el gobierno, hay muchas normas que se deben cumplir y también pueden afectar directamente.

Ambiente Demográfico: En la actualidad, República Dominicana registra un crecimiento poblacional acelerado. Esto contribuye para que la empresa dedicada a la institución tenga más demanda y tenga un crecimiento mayor requiriendo, para satisfacer las exigencia del mercado.

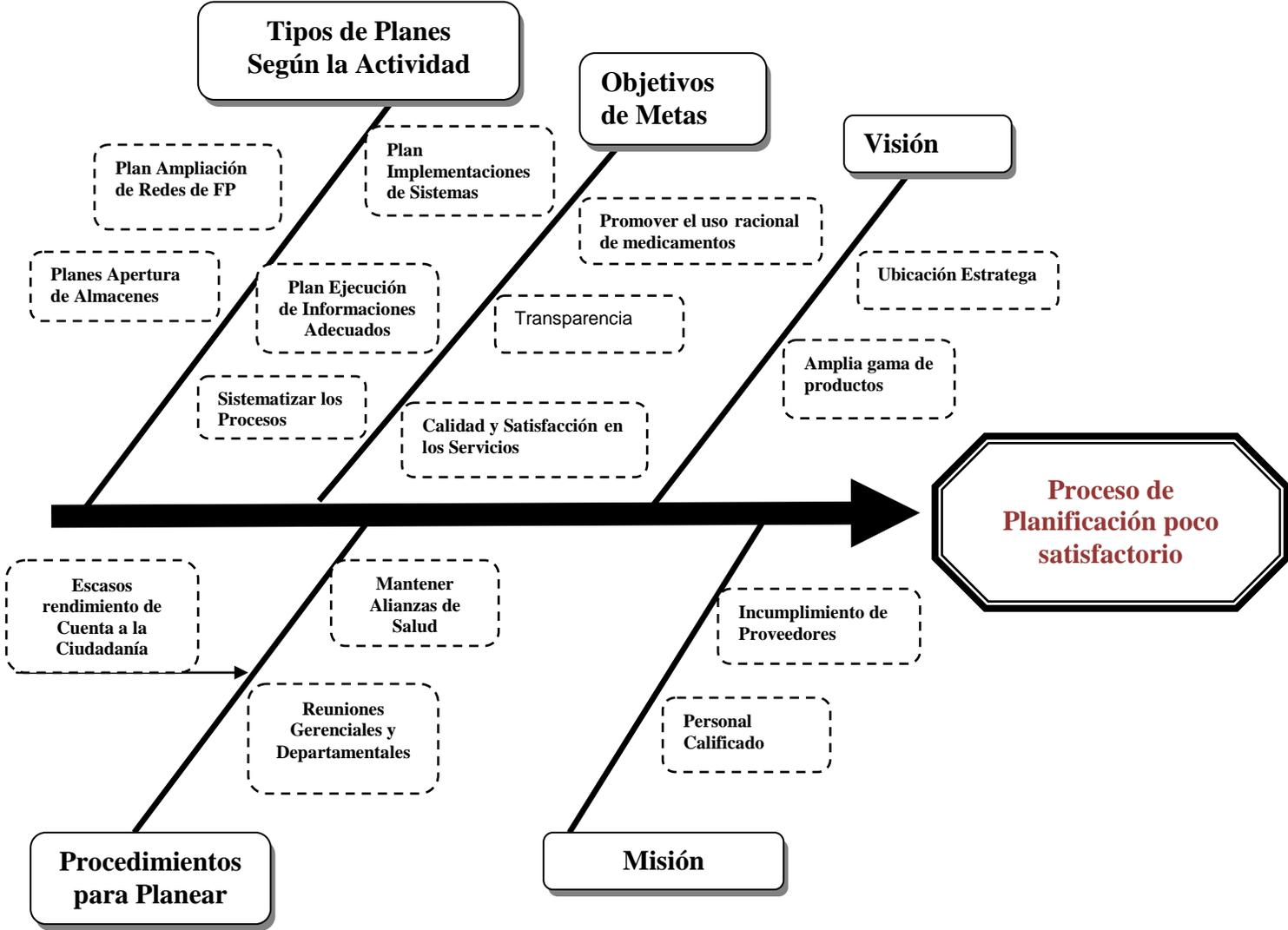
Ambiente Social: Los clientes se encuentran satisfechos con la calidad de los productos ofrecidos. La empresa se caracteriza por el desarrollo de una gran cantidad de actividades a favor de la comunidad y los diferentes sectores. Por tal motivo está posicionada en la mente de los clientes aumentando la demanda de sus productos, esto es el resultado, por una parte, de un arduo trabajo en equipo conformado por individuos altamente calificados e identificados con la organización.

Ambiente Macroeconómico: Se observa en el país un crecimiento macroeconómico sostenido que tomó fuerzas hace pocos años.

Esto ha fortalecido al crecimiento de diferentes empresas y nuevos mercados que requieren el respaldo de instituciones dispuestas a colaborar con el logro de los objetivos de la empresa y con una mente abierta para adaptarse a los cambios que se produzcan en las diferentes áreas.

Ambiente Tecnológico: Conjuntamente con los avances económicos que se han desarrollado en los últimos años en República Dominicana, todavía más rápido es el avance tecnológico. Esto ha conllevado a modernizar y facilitar muchos procesos. Además, con la globalización se han dado pasos gigantes en el aspecto de cambios de información y simplificación en la comunicación, permitiendo la aplicación de los nuevos métodos administrativos.

Diagrama Causa – Efecto



Trabajo de Campo

Encuesta (Sondeo Estadístico)

La encuesta que realizaremos serán datos para realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, que visitan las Farmacias del Pueblo del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico “PROMESE/CAL”, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

Objetivo y destinatario

Analizar la percepción del usuario externo sobre la calidad y el servicio de información administrativo que se recibe en las Farmacias del Pueblo con relación a los procesos.

En los últimos años el tema de calidad ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud tanto a nivel nacional como internacional. En nuestro país, uno de los principios rectores de la política sectorial es la calidad de la atención a la salud como un derecho al ciudadano en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios.

Actualmente, la atención a los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

Si bien la calidad es un término difícil de definir, debemos considerar que las dimensiones que considera el usuario para definirla; se centran en la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad de la atención.

Formulario

1-¿Cree usted que a través de un diseño aplicado al sistema de información administrativa se ofrece mayores oportunidades para hacer a la institución más competitiva?

2- ¿Está de acuerdo en que un diseño de sistema de información administrativo ayude a la institución?

3- ¿Al momento de utilizar el diseño de sistema de información administrativo, la institución toma en cuenta el medio ambiente que le rodea para adecuar los objetivos perseguidos?

4- ¿Se puede decir que la utilización de un diseño de sistema de información administrativo es una herramienta valiosa para la dirección empresarial y/o institucional?

5- ¿En la Farmacia del Pueblo: Encontró el medicamento solicitado?

6 ¿Acudió usted a la Farmacia con receta médica?

7 ¿Recibió orientación sobre el uso correcto del medicamento?

8- ¿Además de los medicamentos, le gustaría recibir otros servicios?

9 ¿Confía en la calidad de los medicamentos?

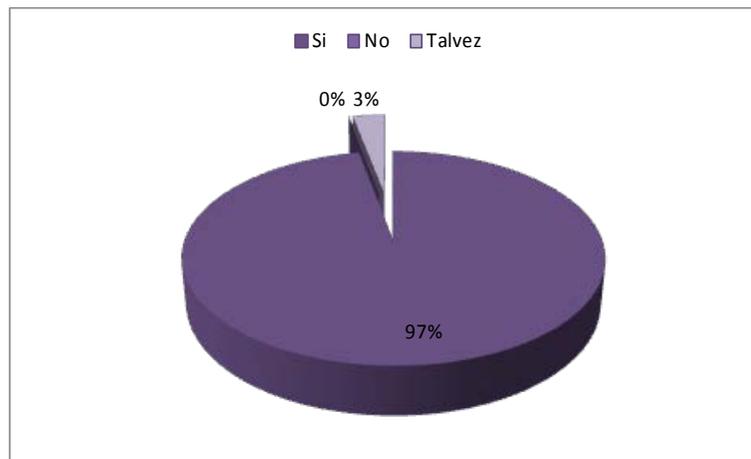
10- ¿Cómo considera usted el servicio recibido por el personal de la Farmacia?

11 ¿Cuál fue el tiempo de espera para ser atendido por el personal de la Farmacia?

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Cuadro No. 1 ¿Cree usted que a través de un diseño aplicado al sistema de información administrativa se ofrece mayores oportunidades para hacer a la institución más competitiva?

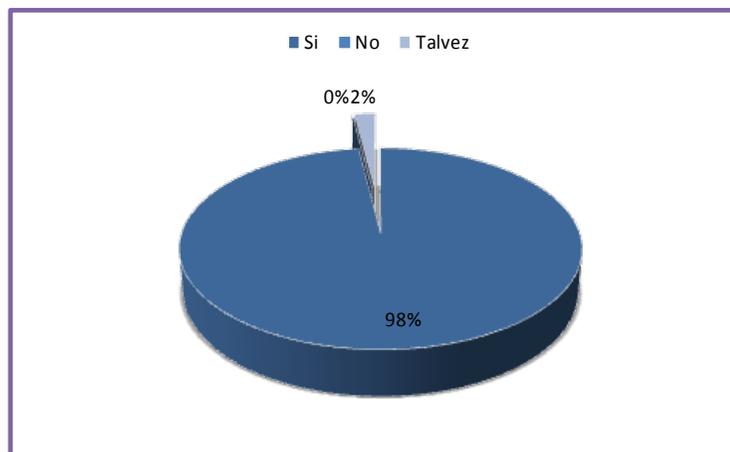
<i>RESPUESTA</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Si	97	97
No	0	0
Tal vez	3	3
TOTAL	100	100%



En la consideración de un diseño utilizado en el sistema de información administrativo ofrece mayores oportunidades a la institución del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico “**PROMESE/CAL**” para ser más competitiva, el 97%, es decir 97 encuestados opinan que si lo hace; mientras que solo un 3% creen que tal vez pueda ayudar a la entidad.

Cuadro No. 2. ¿Está de acuerdo en que un diseño de sistema de información administrativo ayude a la institución?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	98	98
No	0	0
Tal vez	2	2
TOTAL	100	100%

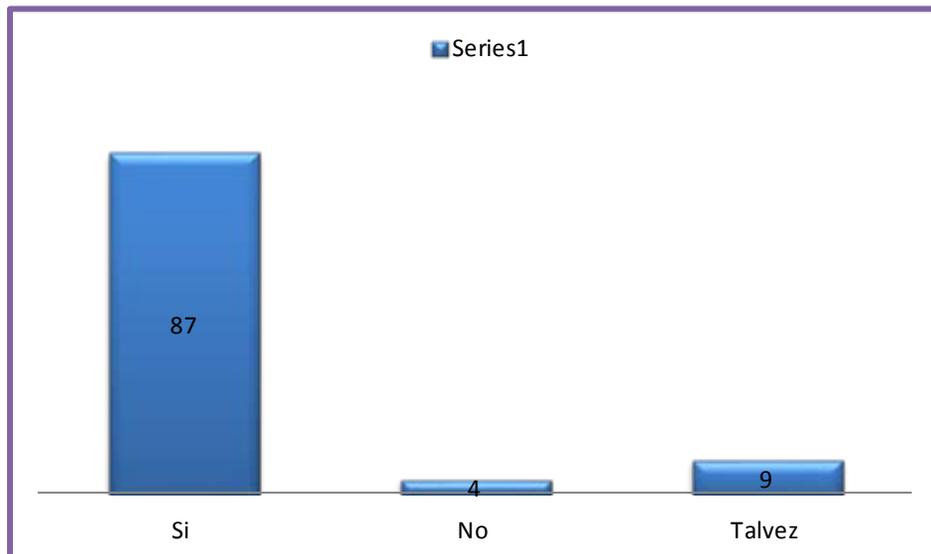


Se puede decir que de las 100 personas cuestionadas el 98% están de acuerdo en que el diseño del sistema de información administrativo ayuda a la institución; mientras que solo un 2% está indeciso sobre los resultados al considerar que tal vez pueda ayudar.

Esto es debido a que el plan estratégico pretende ser un soporte al sistema de información administrativo de la institución, ya que el mismo fue concebido con miras a fortalecer dicho sistema en el corto plazo.

Cuadro No. 3. ¿Al momento de utilizar el diseño de sistema de información administrativo, la institución toma en cuenta el medio ambiente que le rodea para adecuar los objetivos perseguidos?

<i>RESPUESTA</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Si	87	87
No	4	04
Tal vez	9	9
TOTAL	100	100%

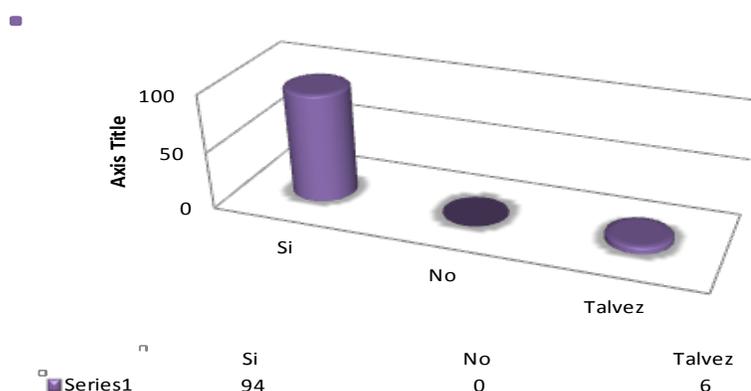


Para la gran mayoría de los encuestados (un 87%), la institución toma en cuenta el medio ambiente que le rodea para adecuar los objetivos trazados; (un 9%) considera que tal vez lo hace, pero (un 4%) dice que no.

Gran parte de los encuestados respondió afirmativamente esta pregunta, debido a que los mismos notaron que la empresa hizo evaluaciones continuas durante un tiempo determinado para verificar las condiciones del medio ambiente en la institución y adaptarlas al diseño de sistema de información con miras a fortalecer la administración.

Cuadro No. 4 ¿Se puede decir que la utilización de un diseño de sistema de información administrativo es una herramienta valiosa para la dirección empresarial y/o institucional?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	94	94
No	0	0
Tal vez	6	6
TOTAL	100	100%

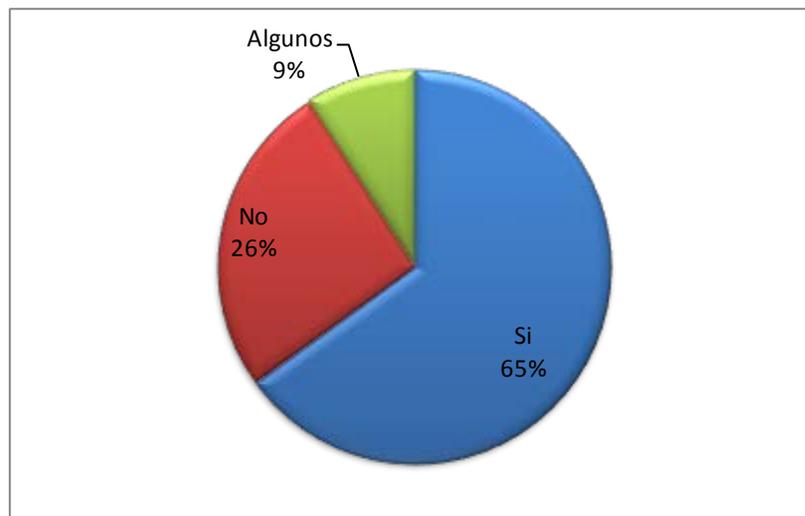


La utilización del diseño del sistema de información dentro de la gestión empresarial es una herramienta valiosa, así acepta el 94% de los encuestados; solo un 6% presenta dudas al opinar que tal vez lo sea.

Esto se debe a que el sistema de información administrativa ha diseñado para cumplir con las metas y objetivos trazados por la dirección.

Cuadro No. 5 ¿En la Farmacia del Pueblo: Encontró el medicamento solicitado?

<i>RESPUESTA</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Si	65	65
No	26	26
Algunos	9	9
TOTAL	100	100%

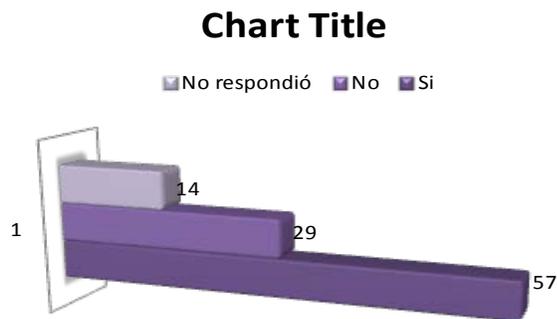


El 65% de los encuestados en las Farmacias del Pueblo de PROMESE/CAL, encontraron todos sus medicamentos solicitados, mientras que un 26% no lo encontraron, y un 9% encontraron algunos.

Cuadro No. 6 ¿Acudió usted a la Farmacia con receta médica?

<i>RESPUESTA</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Si	57	57
No	29	29
No respondió	14	14
TOTAL	100	100%

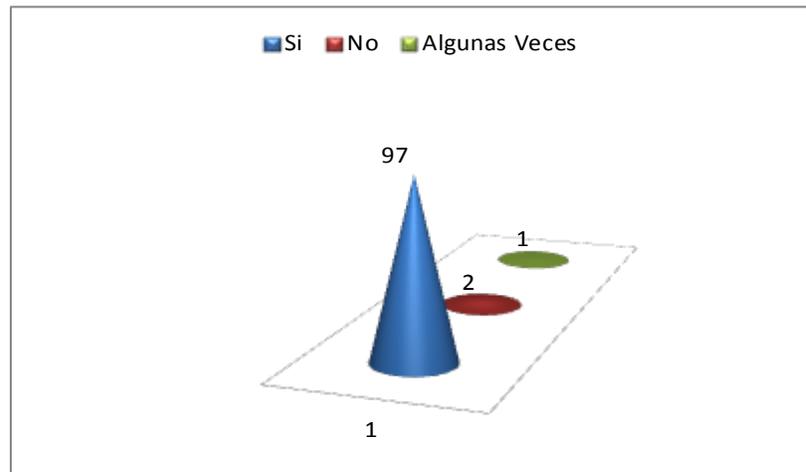
□



De las 100 personas encuestadas solo el 57% realiza sus compras con recetas, otros 29% compran sin ellas ya que son medicamentos como antigripales, para la fiebre, dolores de cabeza, entro otros; y el 14% restante no opino.

Cuadro No. 7 ¿Recibió orientación sobre el uso correcto del medicamento?

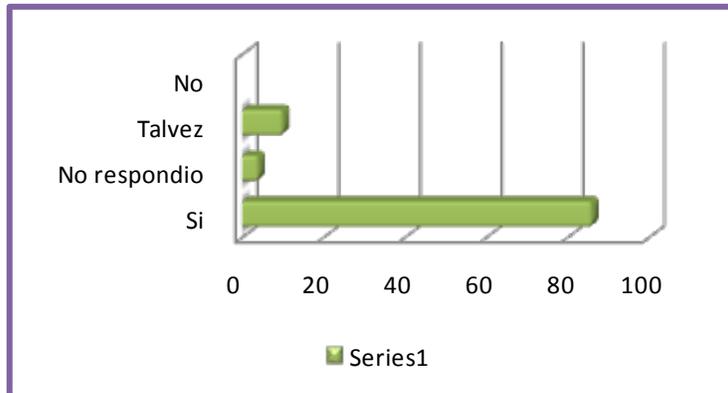
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	97	97
No	2	2
Algunas Veces	1	1
TOTAL	100	100%



Un 97% de los encuestados recibieron orientación del uso correcto y aplicación de sus medicamentos por parte del personal farmacéutico, mientras que el 2% no la recibieron; y un 1% respondieron que no siempre la reciben.

Cuadro No. 8 ¿Además de los medicamentos, le gustaría recibir otros servicios?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	91	91
No respondió	5	5
Tal vez	4	4
No	0	0
TOTAL	100	100%

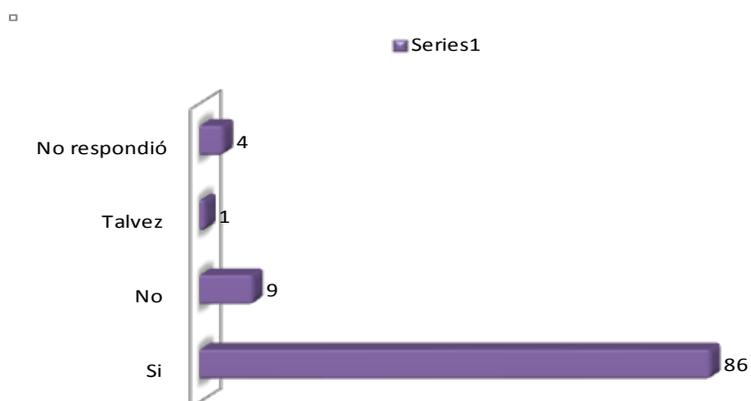


El 91% de los encuestados consideran que el Programa de Medicamentos deberían dar otros servicios, mientras el 5% no respondieron; y un 4% dijeron que tal vez.

Este razonamiento se debe a que los encuestados en su mayoría dicen que son personas pobres, y muchas veces no tienen donde recibir alguna asistencia médica de menor cuantía, el cual esto le ayudaría para el desarrollo del diseño del sistema de información administrativo sea exitoso.

Cuadro No. 9 ¿Confía en la calidad de los medicamentos?

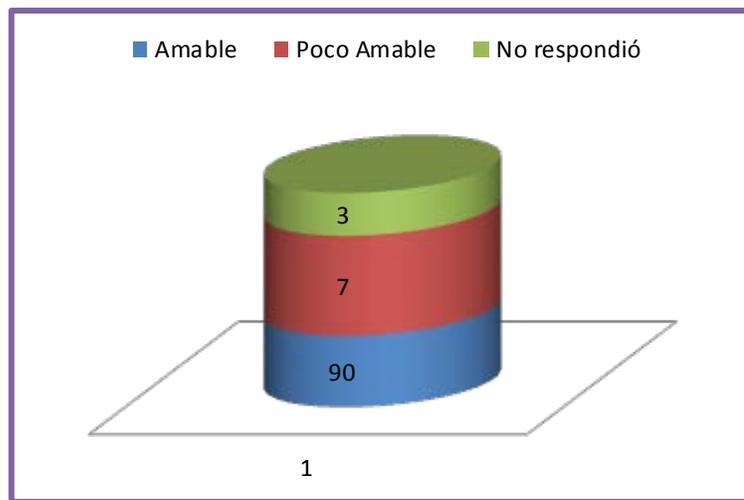
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	86	86
No	9	9
Tal vez	1	1
No respondió	4	4
TOTAL	100	100%



Un 86% de los encuestados confían en la calidad de los medicamentos suministrados por PROMESE/CAL, un 9% no consideran dicen comprarlo muchas veces por la necesidad del alto costo del área de la salud, un 1% responde que tal vez en algunos y el otro 4% omitió su respuesta.

Cuadro No. 10 ¿Cómo considera usted el servicio recibido por el personal de la Farmacia?

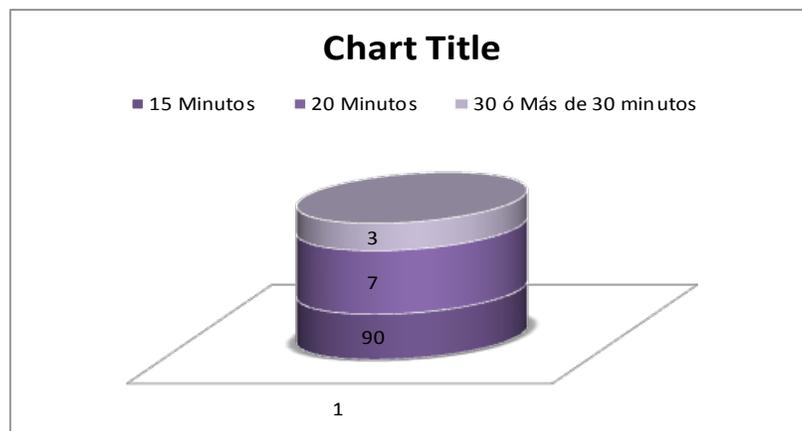
<i>RESPUESTA</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Amable	90	90
Poco Amable	7	7
No respondió	3	3
TOTAL	100	100%



De los entrevistados, el 90% afirman que el personal que labora para PROMESE/CAL es muy amable y cordiales, el 7% dijeron que el personal es poco amable, y el otro 3% no opinaron.

Cuadro No. 11 ¿Cuál fue el tiempo de espera para ser atendido por el personal de la Farmacia?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
15 Minutos	90	90
20 Minutos	7	7
30 ó más de 30 Minutos	3	3
TOTAL	100	100%



Un 90% de las personas que visitan las Farmacias del Pueblo, son atendidos en un lapso de tiempo de menos a 15 minutos, otros 7% duran más de 20 minutos, mientras que el 3% restante opinan que han durado hasta más de 30 minutos por el sistema.

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En la consideración de si un diseño de sistema de información administrativo ofrece mayores oportunidades al Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico “PROMESE/CAL” para ser más competitiva, gran parte de los empleados encuestados opinan que sí lo hace.

Se puede decir que la mayoría de las personas cuestionadas están de acuerdo en que el diseño del sistema de información administrativo ayuda a la institución. Para la mayoría de los empleados del Programa de Medicamentos Esenciales Central de Apoyo Logístico entrevistados, la gerencia toma en cuenta el medio ambiente que le rodea para adecuar los objetivos trazados por la dirección.

Estos consideran que la utilización del diseño del sistema de información administrativa dentro de la gestión empresarial es una herramienta valiosa. Además, muchos de los encuestados del Programa de Medicamentos Esenciales Central de Apoyo Logístico “PROMESE/CAL”.

La gran mayoría de los encuestados que son usuarios de las Farmacias del Pueblo encuentran todos los medicamentos, acudiendo con sus recetas medicas. Además, muchos de los usuarios le gustaría recibir otros servicios, tales como toma de presión.

Las Farmacias del Pueblo están destinadas a satisfacer las necesidades de los clientes/ciudadanos relacionadas con los servicios y procedimientos de la institución, ofreciéndoles las informaciones requeridas de manera oportuna y eficaz.

CAPITULO IV:

PLAN ESTRATÉGICO APLICADO AL DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVO PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS

4.1 PROPÓSITO Y RESULTADOS ESPERADOS CON EL PLAN ESTRATÉGICO PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA.

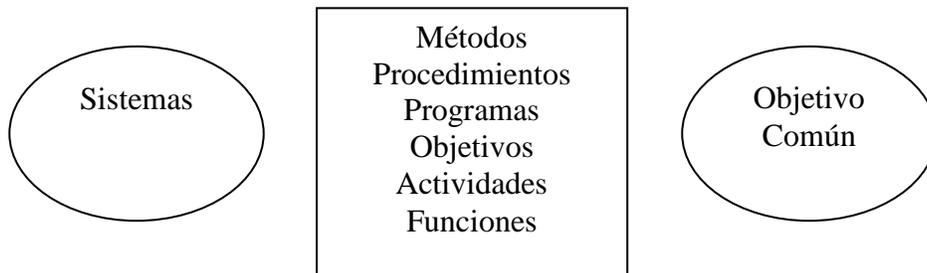
El principal propósito y resultados esperados a través del plan estratégico para el diseño de un sistema de información administrativo para el Programa de Medicamentos Esenciales Central de Apoyo Logístico “PROMESE/CAL”, se engloban en el siguiente:

Propósito:

- Diseñar un sistema de información que permita automatizar el balance administrativo que se realiza en el Programa de Medicamentos Esenciales Central de Apoyo Logístico “PROMESE/CAL”.

IMPLEMENTACIÓN

Un sistema es una serie de elementos que forman una actividad, un procedimiento o plan que buscan una meta o metas comunes, mediante la manipulación de datos.



Para la institución objeto de estudio se propone el diseño de un sistema de información que integre las actividades de todos los departamentos que la componen, de manera que se puedan tomar las decisiones más acertadas, el sistema de información debe surgir efectos comenzado con la dirección.

En el modo de pensar o enfocar el sistema de información administrativo, es posible desarrollar técnicas o teorías explicativas con el propósito significativo para el estudio de dicho sistema. La idea básica del diseño de un sistema de información administrativo para PROMESE/CAL, es que sea aceptada por la mayoría de los profesionales, administradores, y todo el personal involucrado tanto interno como externo.

De modo general, para evaluar determinada decisión, acción, o comportamiento en alguna parte del sistema con propósito es necesario identificar todas las interacciones importantes y evaluar también su impacto combinado con el funcionamiento del sistema, considerado como un todo y no solamente en la parte originalmente involucrada.

Una regla esencial del juego para el diseño para un sistema de información administrativo es definir claramente como participará una empresa en el mismo. La alta dirección ha de decidir cuales estrategia va a utilizar, como se va a adaptar a las circunstancias cambiantes y cuál es el momento adecuado para realizar los momentos claves. Es muy importante que la estrategia respalde los procesos empresariales y el entorno competitivo.

La responsabilidad de seleccionar e integrar los nuevos procesos para un buen diseño de sistema de información recae sobre la alta directiva empresarial. En ocasiones, condiciones externas (una fuente competencia) o internas (falta de recursos o una cultura empresarial castrante) impiden a la empresa adoptar estrategia de jugar a ganar.

RECURSOS o PROGRAMACIÓN

Para llevar a cabo la transformación de la manera en que se manejan las informaciones dentro de la organización se emplearán (3) tres tipos de recursos que serán citadas y detallada

RECURSOS HUMANOS

No cabe duda que las personas representan el ingrediente esencial para toda gestión de cambio, no obstante este proceso se deberán depurar a las personas que ocupan posiciones claves dentro de la institución para garantizar el éxito del nuevo sistema de información.

La gestión de personal dentro de las organizaciones supone en la actualidad una labor cada vez más compleja, dotada de mayores desafíos para quien está a cargo de tal función. En búsqueda de que la empresa sea eficaz y eficiente en sus propósitos, organizar adecuadamente a todo el personal involucrado, es una necesidad imperiosa.

El personal que tendrá acceso al uso del sistema de información deberá tener un nivel académico mínimo bachiller, conocimientos, habilidades para el manejo de las computadoras, y en adicción a esto aptitudes para manejar a los usuarios que visitan las Farmacias del Pueblo.

Dentro de lo concerniente a RRHH se refiere no solo de un entrenamiento al personal, sino también que sean abarcados dos dimensiones claves en la administración; que son lo estratégico y lo operativo.

ESTRATÉGICO

1. Liderar el cambio con las personas que sean líderes dentro de la organización, que promuevan y apoyen el cambio.
2. Que haya un respaldo y apoyo de los ejecutivos de manera que el personal dentro de este proceso de cambio se sientan a la par, sin nivel de jerarquía.
3. Que se involucre a todo el personal desde el inicio del proceso de cambio, ya que de este dependerá en gran medida el éxito del diseño del sistema de información.

DE LO RELATIVO A LO OPERATIVO

1. Es sumamente importante reclutar y retener a las personas con capacidades, habilidades y aptitudes propicias para la gestión del cambio.

2. La capacitación es sin duda alguna una pieza clave del éxito en el diseño de sistema de información.
3. Otro aspecto importante es transferir conocimiento entre los empleados, ya que se entiende beneficioso, pues muchas veces alguien sabe cómo manejar determinada situación y/o actividad.

RECURSOS FINANCIEROS

Es necesario destacar que las decisiones financieras como parte del sistema de la empresa, debe contribuir eficazmente a maximizar su competitividad, estando presente en diferentes momentos. Estas decisiones no son un fin en sí misma, sino más bien una vía para alcanzar y mantener la competitividad de la organización en todos los niveles.

La información financiera juega un papel fundamental en la evaluación para el cumplimiento de los objetivos globales. Los análisis financieros comienzan desde el mismo momento que se desee implementar y/o diseñar un sistema nuevo de cualquier índole.

Dentro de estos podemos destacar

1. Principales partidas del balance general
2. Equilibrio y riesgo financiero
3. Razones financieras de liquidez y endeudamiento

4. Principales partidas del estado de resultado
5. Representación grafica de la posición económica y financiera

SISTEMA DE APLICACIÓN

Para este nuevo diseño se recomendará el Sistema Microsoft Dynamics, G.P. 10.0, ya que es un sistema administrativo inteligente que integra, coordina, y automatiza todas las áreas y procesos. Además, puede ser instalado en una sola base de datos.

El sistema Microsoft Dynamics GP, profundizara la eficiencia de todo el personal de PROMESE/CAL. En ese sentido, se tendrá una serie de beneficios dentro de la organización.

1. Acceso preciso a la Información

Para todo el personal es más fácil acceder a la información que requieren cada roles, en el momento preciso.

2. Automatización:

Automatiza los diversos procesos que hacen el buen funcionamiento de la institución, acelerando los tiempos a través de la eficiencia.

3. Extensión de la Conectividad:

Permite ampliar sus horizontes, ya que disuelve los límites tradicionales de las herramientas que conectan a los usuarios.

La ejecución de este plan táctico permitirá el logro de los objetivos a corto plazo y a su vez posibilita el avance de la organización hacia la posición fijada en las estrategias y objetivos a largo plazo. Así se dan pasos firmes hacia el logro de la misión empresarial.

Plan de acción	MESES											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Establecer contacto con las principales fuentes internas y externas							X	X				
Utilizar como apoyo los diferentes medios (Prensa, Boletines de información, Grupos de intercambios)										X	X	X
Establecimiento de las políticas de acción	X	X	X							x	x	x
Depurar cuales sistemas se van a implementar	x	x	X									
Aplicar evaluaciones, pruebas e investigaciones a cada departamento.				X	X	X	X					

Realizar la selección final del sistema de información idóneo									X	X	X		
Contratación	X												X
Elaboración y firma de un contrato donde se establezcan las responsabilidades de la empresa.		X											
Ejecución de entrenamiento para el personal del nivel de apoyo facilitado por asesores externos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

FUNCIONAMIENTO:

El diseño de sistema de información administrativo es la interrelación de información entre el personal y la organización para el logro de los objetivos pautados por el Programa de Medicamentos Esenciales Central de Apoyo Logístico “PROMESE/CAL”. Una vez que se ha comprendido el desarrollo para un diseño de sistema de información durante un periodo establecido, debe

tenerse cuidado con su comportamiento por medio de una constante investigación.

Estos sistemas trataran con procedimientos definidos, forma, herramientas, maquinarias, equipos tecnológicos, programas, y métodos para llevar a cabo las actividades que componen el sistema de información.

Como por ejemplo se puede tomar la organización como un sistema, que a la vez se rige por un sistema de planes, constituyéndose por jerarquía excesivamente completo.



Mediante ellos se evita que se pierdan de vista los objetivos primordiales de la institución, pues de no ser por ellos se caería en divagaciones. La característica inicial de un sistema de información consiste en estar compuesto por partes que ejercen interacción, cada una de las cuales reviste intereses propios, sin esas interacciones de estudio de sistemas sería relativamente poco interesante, pues son ellos los que enriquecen mucho el comportamiento de un sistema y hacen de su análisis una tarea muy compleja.

De igual manera, se prestara mayor información a los usuarios que visitan cada Farmacias del Pueblo mediante la recolección de datos de manera consistente, y con el apoyo de toda la organización, ya que con el sistema y su ambiente mismo cambian rápidamente, por que los planes deben de actualizarse, extenderse y corregirse continuamente.

CONCLUSIONES

El sistema de información administrativa del Programa de Medicamentos Esenciales Central de Apoyo Logístico “PROMESECAL”, viene fundamentada en los siguientes aspectos: En el proceso de un diseño de sistema de información intervienen todos los miembros activos de la institución; para poner en funcionamiento el sistema con la misma necesita de definir las políticas de la organización, y articular las funciones sociales considerando los objetivos.

Promese/cal ofrecemos medicamentos e insumos sanitarios de calidad certificada, a bajo costo, a los hospitales, subcentros y UNAP del Ministerio de Salud Pública; a los afiliados del Régimen Subsidiado, en la modalidad ambulatoria, por medio de SeNaSa; y a través de la Red de Farmacias del Pueblo.

El Programa de Medicamentos Esenciales recibe y atiende de manera oportuna y eficazmente las quejas, las sugerencias y los reclamos relacionados. Un poco más de la mitad de los empleados consideran que los gerentes de niveles inferiores no deben establecer sus propios equipos a pesar de las metas totales de una empresa.

RECOMENDACIONES

El Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico “PROMESE/CAL”, debe seguir con sus políticas de calidad dispensando medicamentos e insumos sanitarios con estricto apego a estándares nacionales e internacionales de calidad, para garantizar el cumplimiento de las especificaciones técnicas de presentación, composición farmacológica, seguridad y eficacia, al momento de ser consumidos por los usuarios del Sistema Público Nacional de Salud, a quienes, además, les suministramos información detallada, oportuna y fácil de entender sobre dichos productos.

El cumplimiento de estos objetivos deben ser materializados a través de planes estratégicos que planteen soluciones a algún problema o en el caso de la institución, mejorar la gestión de su negocio para así obtener mejores resultados que permitan posicionar a la empresa como una de las más importantes del país en su ramo de salud.

Se recomienda a los directivos de la institución estar atentos a cambio que se produzca en el entorno, ya que es una industria muy cambiante con alta especialización e innovación, para ello es fundamental la revisión periódica del plan propuesto.

BIBLIOGRAFÍA

- Murdick Robert G. y Munson, John C. (1988). **Sistema de Información Administrativa**. México: Editorial Prentice-Hall.
- Senn, James A. (1997). **Análisis y Diseño de Sistema de Información**. (Segunda Edición). México: Editorial McGraw-Hill.
- John G. Burch y Gary Grudnitski (1994). **Diseño de Sistemas de Información: Teoría y Práctica**. (1ra. Edición en Español de la 5ta. Edición en Ingles). México: Limusa.
- O'Brien, Jame A., y Marakas, George M. (2004). **Sistemas de Información Gerencial**. (Séptima Edición) México: Editorial McGraw-Hill.
- Oz, Ety (2008) **Administración de los Sistemas de Información**. (5ta. Edición) Cengage Learning.
- Laudon, Kenneth C. y Laudon, Jane P. (2004) **Sistemas de Información Gerencial**, (8va. Edición). México: Editorial Pearson Educación.
- HILL, Ch. (2006). **Administración Estratégica**. Colombia. Editorial McGraw-Hill.