



INSTITUTO TECNOLÓGICO
“CORDILLERA”

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN
FARMACÉUTICA PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD EN LA FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL
EUGENIO ESPEJO, DMQ 2016-2017

Proyecto de I+D+I previo a la obtención de la Tecnología en Administración de
Boticas y Farmacias

Autora: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Tutora: Lic. Yenisy De Dios Nápoles

Quito, Abril 2017

AGRADECIMIENTO

Gracias a la Lic. Yenisy De Dios Nápoles, por el apreciable aporte profesional, técnico y humano brindado para la culminación del presente proyecto.

Gracias a todo personal docente, al igual que mis compañeros que al final verán los frutos de sus aportaciones y enseñanzas.

DECLARATORIA

Declaro que la investigación original, autentica, personal. Que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que ha llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Daysi Jackeline Salazar Escorza

CC 1718515008

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, **Daysi Jackeline Salazar Escorza** portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. **1718515008** de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado **Factores Que Influyen En La Calidad De Atención Farmacéutica Para Implementar Un Sistema De Gestión De Calidad En La Farmacia De Consulta Externa Del Hospital Eugenio Espejo, DMQ 2016-2017** con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA:

NOMBRE: Salazar Escorza Daysi Jackeline

CEDULA: 1718515008

Quito, a los 22 días del mes de Marzo del 2017.

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo incondicional y su amor

A mis hermanos por creer en mí y su calor filial

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	II
DECLARATORIA.....	III
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL.....	IV
DEDICATORIA.....	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
ÍNDICE DE CUADROS	X
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
RESUMEN EJECUTIVO	XIII
ABSTRACT	XIV
CAPÍTULO I.....	1
1.01. Contexto	1
1.02. Justificación.....	4
1.03. Definición del problema central (Matriz T)	5
1.03.01 Análisis de la matriz T	7
CAPÍTULO II.....	9
2.01. Mapeo de involucrados	9
2.01.01. Análisis del mapeo mental de involucrados	11
2.02. Matriz De Análisis De Involucrados.....	12
2.02.01 Análisis del mapeo de involucrados	14
CAPÍTULO III.....	15
3.01. Árbol De Problemas.....	15
3.01.01 Análisis del árbol de problemas.....	18
3.02. Árbol De Objetivos	19

3.02.01	Análisis del árbol de objetivos.....	22
CAPÍTULO VI		23
4.01.	Matriz de análisis de alternativas	23
4.01.01	Análisis de la matriz de alternativas	26
4.02.	Matriz de análisis de impacto de objetivos	26
4.02.01	Análisis de la matriz de impactos	27
4.03.	Diagrama de estrategias	28
4.03.01	Análisis del diagrama de estrategias.....	30
4.04.	Matriz de marco lógico	31
4.04.01	Análisis de la matriz de marco lógico.....	32
CAPÍTULO V.....		33
5.01.	Antecedentes (de la herramienta o metodología que propone como solución) ...	33
5.02.	Descripción (de la herramienta o metodología que propone como solución).....	35
5.02.01	Técnicas y herramientas para la recolección de datos	35
5.02.02	Resultados de la encuesta	36
5.03.	Formación del proceso de aplicación de la propuesta.....	42
5.03.01	OBJETIVOS	46
5.03.02	Alcance	47
5.03.03	Glosario.....	47
5.03.04	Área.- Farmacia de consulta externa.....	49
5.03.05	Infraestructura.....	49
5.03.06	Misión	50
5.03.07	Visión.....	50
5.03.08	Valores Institucionales.....	51

5.03.09	Gestión por procesos vs gestión tradicional	52
5.03.010	Principios del sistema de gestión de calidad.....	54
5.03.011	Factores que influyen en la baja atención farmacéutica.....	55
5.03.012	Grupo de interés	56
5.03.013	Ficha De Grupo De Interés	56
5.03.014	Mapa de procesos.....	57
5.03.015	Desglose del mapa de procesos.....	58
5.03.016	Ficha de procesos y diagramas de flujo	59
CAPÍTULO VI		83
6.01.	Recursos	83
6.02.	Presupuesto	85
6.03.	Cronograma.....	86
CAPITULO VII.....		87
7.01.	Conclusiones	87
7.02.	Recomendaciones.....	89
BIBLIOGRAFÍA.....		90
ANEXOS		92

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	6
Tabla N° 2	13
Tabla N° 3	25

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Tema: Mapeo mental de involucrados	10
Cuadro N° 2 Tema: Árbol de problemas	17
Cuadro N° 3 Tema: Árbol de Objetivos	21
Cuadro N° 4 Tema: Diagrama de estrategia	29
Cuadro N° 5 Tema: Gestión por procesos vs Gestión tradicional entrega de medicamentos.....	53
Cuadro N° 6 Tema: principios del sistema de gestión de calidad	54
Cuadro N° 7 Temas grupo de interés	56
Cuadro N° 8 Tema: mapa de procesos	57
Cuadro N° 9 Tema: desglose del mapa de procesos.....	58
Cuadro N° 10 Tema ficha de procesos	59
Cuadro N° 11 Tema proyección de compra	60
Cuadro N° 12 Tema ficha de procesos	61
Cuadro N° 13 Tema selección de proveedor	62
Cuadro N° 14 Tema ficha de procesos	63
Cuadro N° 15 Tema control de inventario	64
Cuadro N° 16 Tema ficha de procesos	65
Cuadro N° 17 Tema control de adquisición de medicamentos	66
Cuadro N° 18 Tema ficha de procesos.....	68
Cuadro N° 19 Tema atención al usuario.....	68
Cuadro N° 20 Tema ficha de procesos	69
Cuadro N° 21 Tema control de recetas de medicamentos.....	70
Cuadro N° 22 Tema ficha de procesos	71

Cuadro N° 23 Tema flujograma perchado de medicamentos.....	72
Cuadro N° 24Tema ficha de procesos.....	73
Cuadro N° 25 Tema requerimiento de medicamentos	74
Cuadro N° 26 Tema ficha de proceso.....	75
Cuadro N° 27 Tema capacitación de personal	76
Cuadro N° 28Tema ficha de procesos.....	77
Cuadro N° 29 Tema flujograma evaluación de la satisfacción del usuario.....	78
Cuadro N° 30 Tema ficha de procesos.....	79
Cuadro N° 31 Tema verificación de medicamentos.....	80
Cuadro N° 32Tema ficha de procesos.....	81
Cuadro N° 33 Tema control de la fecha de medicamentos	82
Cuadro N° 34 Tema recursos del proyecto.....	84
Cuadro N° 35 Tema presupuesto del desarrollo de la tesis.....	85
Cuadro N° 36 Tema cronograma de la tesis.....	86
Cuadro N° 37 Anexo 1: Matriz de Impactos	93
Cuadro N° 38 Anexo 2: Matriz de marco lógico.....	94

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	36
Gráfico N° 2	37
Gráfico N° 3	38
Gráfico N° 4	39
Gráfico N° 5	40
Gráfico N° 6	41

RESUMEN EJECUTIVO

La actual investigación busca identificar cuáles son los factores principales que impiden que la farmacia de consulta externa del Hospital Eugenio Espejo ubicada en el sector “El Dorado” del DMQ., brinde un servicio de calidad y a su vez erradicar la insatisfacción por parte de los usuarios, para lo cual se desarrollara una encuesta, que nos permitirá detectar los fallos en los procesos que realiza el personal de la farmacia.

Debido a esto se tomaran en cuenta los reglamentos y normativas que están en vigencia en la Ley Orgánica de Salud del Ecuador, conceptos y definiciones que son consultados a través de páginas web, citas bibliografías, ejemplares de manuales basados en las normas ISO sin olvidar los manuales de atención al cliente.

Lo cual proporcionará conocer el desarrollo de los procesos y la explicación respectiva de los mismos, tales como: los principios de gestión de la calidad, las fichas de interesados, el mapa de procesos, su descomposición y por último los flujogramas, organigramas presentes en el manual respectivo que se presenta como solución al problema central.

ABSTRACT

The current research seeks to identify which are the main factors that prevent the pharmacy of the external consultation of the Hospital Eugenio Espejo located in the "El Dorado" sector of the DMQ., Provide a quality service and in turn eradicate the dissatisfaction by the users, For which a survey will be developed, which will allow us to detect the failures in the processes carried out by the pharmacy staff.

Due to this, the regulations and norms that are in force in the Organic Health Law of Ecuador will be taken into account, concepts and definitions that are consulted through web pages, bibliographical references, copies of manuals based on ISO norms without forgetting the Customer service manuals.

This will provide information on the development of the processes and their respective explanation, such as: quality management principles, stakeholder files, process mapping, decomposition, and finally flowcharts, flowcharts present in the process. Manual that is presented as a solution to the central problem.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1.01. Contexto

Hernández, Almiñana, y etc., (2011) mencionaron que la atención farmacéutica es el desempeño profesional comprometido a que todas las actividades se integren con los usuarios, con el fin de mejorar la salud y calidad de vida de los mismos, mediante el uso seguro y eficaz de los medicamentos.

Jácome, Hepler, y etc., (1999) sugirieron que la Atención Farmacéutica es efectuar el seguimiento farmacológico al usuario con el propósito de mejorar su calidad de vida.

De acuerdo a las ISO 900:2000, (2005) el Sistema de Gestión es el conjunto de actividades de un proceso que le permite a la organización trabajar adecuadamente.

Yáñez (2008) establece que el Sistema de Gestión de Calidad es un conjunto de acciones o procedimientos planificados para satisfacer las necesidades del cliente o usuario.

Las ISO 9001:2000, (2005) nos menciona que el objetivo principal del Sistema de gestión de calidad es mantener la mejora continua en cada departamento de la organización y así asegurar la satisfacción de los clientes o usuarios.

En el Distrito Metropolitano De Quito (Zona 9) tiene varias instituciones de salud: Hospitales, Centros de Salud tipo (A, B y C), cada uno de estos establecimientos brindan atención farmacéutica a la ciudadanía.

El 24 de Mayo de 1933, la Junta Central de Asistencia Pública de Quito inauguró la Casa de Salud con el nombre de Hospital Eugenio Espejo, en homenaje al médico y prócer de la independencia abrieron sus puertas a la comunidad capitalina. Obra que fue ideada por el Gral. Eloy Alfaro Delgado en 1901.

En el Hospital de Especialidades Eugenio Espejo, se labora bajo una filosofía humanista integral, efectuando con su misión (prestar servicios de salud con calidad y calidez) en el ámbito de la asistencia de tercer nivel especializada. Esta Casa de Salud garantiza el acceso totalmente gratuito a sus servicios de salud de alta complejidad.

Este es el hospital más emblemático del Sistema Público de Salud con acreditación internacional tipo oro otorgada por la prestigiosa organización Acreditación Canadá International (ACI), gracias a los estándares de calidad, calidez y seguridad en sus prácticas. Es la primera Casa de Salud de especialidades en Hispanoamérica en obtener esta importante distinción. El emblema del hospital es “Somos más que un hospital”.

La calidad de atención a los usuarios en las Farmacias de hospitales públicos del país últimamente se ha visto insuficiente por las constantes quejas como es la demora para dispensar los fármacos, presentan mala actitud, no tienen paciencia y no poseen identificación. Muchas veces los usuarios presentan sus quejas pero no suelen ser solucionadas, todo ello genera inconvenientes al momento de evaluar la satisfacción total.

Para verificar la calidad de atención farmacéutica, el proyecto se enfoca en determinar los principales factores que con llevan a un déficit en la atención pública en el área de Farmacia. Como podemos observar en la Farmacia de consulta externa del Hospital Eugenio Espejo del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ) se propone implementar un sistema de gestión de calidad para solucionar los factores que afectan la calidad del servicio Farmacéutico y alcanzar la excelencia en los mismos y la satisfacción por parte de los usuarios.

1.02. Justificación

Es evidente que la atención farmacéutica es un elemento imprescindible para las Instituciones de Salud, ya que garantiza un servicio farmacéutico donde se busca pasar de la simple dispensación a involucrarse directamente con el usuario con el fin de mejorar su calidad de vida.

En vista a la necesidad de implementar una herramienta eficaz, siendo destinada a establecer y evaluar procedimientos en la atención farmacéutica., surge el desarrollo del proyecto cuyo objetivo principal es efectuar un sistema de gestión de calidad que permita determinar los factores que afectan en la calidad de los servicios farmacéuticos, según con lo establecido por las normas ISO 9000-9001, y así prestar un servicio eficiente, eficaz y de calidad.

(Dr. Herrera, 2016) tomando en cuenta los antecedentes de la investigación se determinó que en la actualidad en la Farmacia de consulta externa del Hospital Eugenio Espejo, ubicado en el sector “El Dorado” de la ciudad de Quito, se ha verificado la existencia de una inadecuada atención farmacéutica lo cual ha traído inconformidad a los usuarios y familiares de los mismos, muchas veces por el bajo abastecimiento de medicamentos, escases de suministros de oficina, rotación del personal, mal estado del sistema informático, etc. Tomando en cuenta que las normas y directrices que posee la Ley orgánica de salud en el Ecuador no se enfocan en la atención y el servicio hacia los usuarios.

En virtud a que se ha generado una atención sin calidad e insuficiente, el proyecto tiene como propuesta implementar un sistema de gestión de calidad para conseguir el éxito en la dispensación y la mejora continua del rendimiento de la farmacia, enfocados en mantener la satisfacción de los usuarios.

1.03. Definición del problema central (Matriz T)

Una vez que se ha identificado el problema central, que deseamos solucionar procedemos a realizar una herramienta llamada Matriz T, la cual nos sirve para hacer un análisis situacional y visualizar la situación negativa que se está dando dentro del proyecto.

Rovayo (2013), establece que la Matriz T está formada por: Situación Empeorada, Situación Actual, Situación Mejorada, Fuerzas Bloqueadoras, Fuerzas Impulsadoras las cuales están calificadas con el rango del uno al cinco, siendo uno bajo, dos medio bajo, tres medio, cuatro medio alto y cinco alto, la Intensidad y el Potencial de Cambio se evalúa analizando la situación actual dentro de la matriz T.

- **Las fuerzas impulsadoras.-** Son elementos que impiden que el problema actual se aumente.
- **Las fuerzas bloqueadoras.-** son problemas o acontecimientos que agrava o provocan el problema vigente.
- **Intensidad.-** Es una calificación que se da al nivel de impacto de las fuerzas sobre las condiciones de la problemática actual.
- **Potencial de cambio.-** En cuanto se puede modificar o aprovechar la fuerza para llegar a la situación deseada.

Tabla N° 1

Tema: Matriz T

ANALISIS DE FUERZAS T					
Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
despido de personal por aumento de quejas por parte de los usuarios	Inconformidad constante por parte de los usuarios respecto al servicio recibido en el área de Farmacia				Clientes/ usuarios satisfechos
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Buena relaciones interpersonales entre empleados	3	4	4	2	Poca adquisición de medicamentos por limitación del Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP)
Maneja una cartera de proveedores	3	3	4	5	No cuenta con normas técnicas para una adecuada atención al usuario
Comunicación constante entre departamentos o áreas del hospital	3	4	4	3	Infraestructura inadecuada y sistemas informáticos deficientes
Cursos de actualización sobre los medicamentos y capacitación sobre la adecuada atención farmacéutica al personal de la farmacia.	4	4	3	4	Inadecuada dispensación de medicamentos
1-Bajo	2-Medio bajo	3-Medio	4-Medio alto	5-Alto	

Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

1.03.01 Análisis de la matriz T

La matriz T refleja diferentes situaciones las cuales indican las circunstancias que afectan al área de la farmacia, como principal tenemos la situación actual, mediante la cual se logró determinar el impacto de las fuerzas impulsadoras y bloqueadoras.

Mediante este análisis se percibe el problema central de esta investigación siendo la inconformidad por parte de los usuarios con el servicio recibido en el área de la farmacia, el cual no sea empeorado gracias a las diferentes actividades planteadas en las fuerzas impulsadoras tales como: las buenas relaciones entre empleados, la comunicación constante entre las diferentes áreas más los cursos de actualización sobre los medicamentos y capacitación sobre la adecuada atención farmacéutica, que han hecho que mejoren los conocimientos de dosificación y dispensación tratando así de brindar una atención acorde a los requerimientos de los usuarios.

Debido a la situación actual este es provocado por la poca adquisición de medicamentos limitados por del Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP), la inexistencia de normas para una adecuada atención al usuario, la infraestructura inadecuada y sistemas informáticos deficientes como también la inadecuada dispensación de medicamentos. Esto hace que el nivel de satisfacción de los usuarios del área sea bajo. Todos estos factores han hecho decisivo que se

implementen estrategias orientadas hacia la mejora continua en la atención farmacéutica, elevando el nivel satisfacción del usuario.

Al analizar el resultado obtenido según los valores de calificación de la intensidad y potencial de cambio y el análisis entre las fuerzas impulsadoras y fuerzas bloqueadoras que se presenta actualmente en el Hospital Eugenio Espejo, se determinó que es necesario implementar un sistema de gestión d calidad con el fin de mejorar los procesos y procedimientos de atención al usuario en la Farmacia de consulta externa y así obtener la satisfacción de los mismos.

CAPÍTULO II

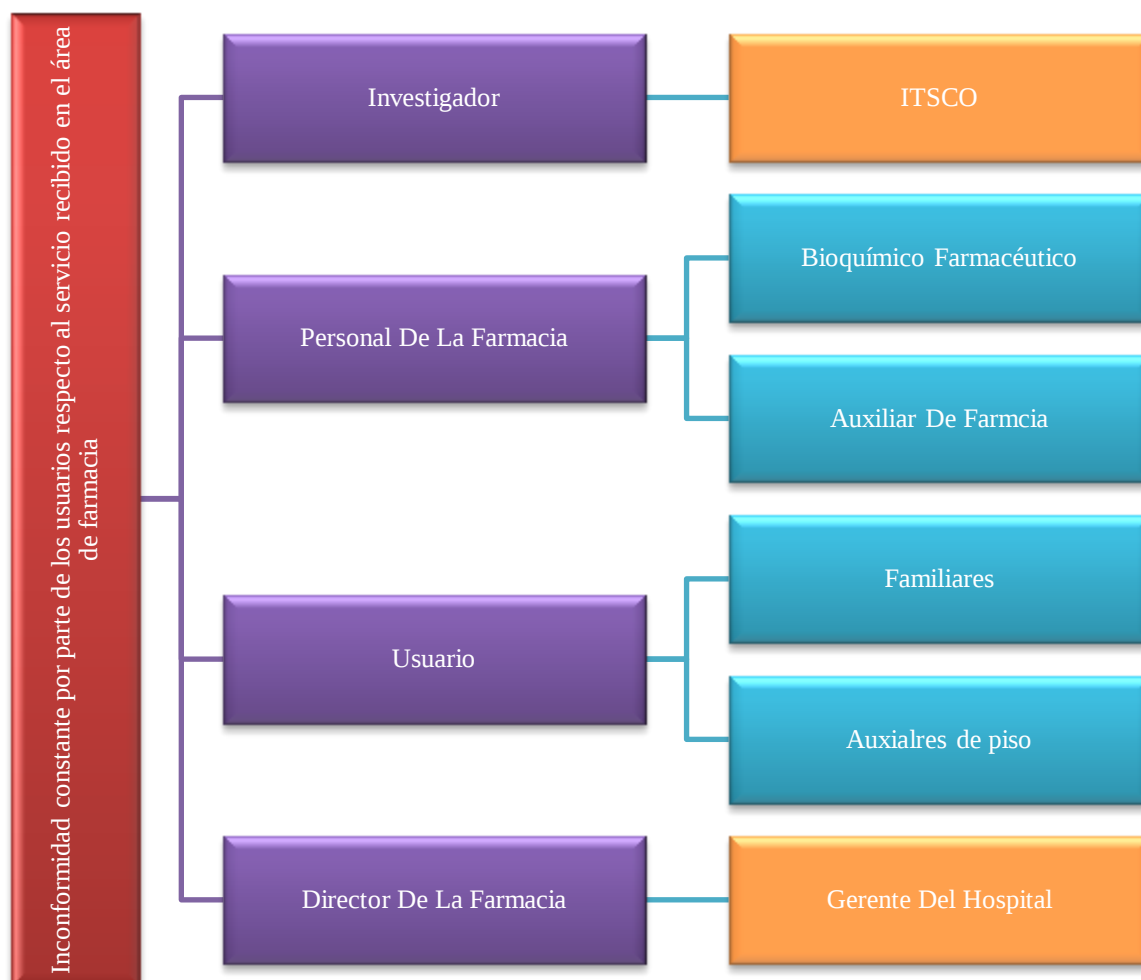
ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

2.01. Mapeo de involucrados

Rovayo (2013), determina que el mapeo de involucrados es una herramienta que nos ayuda a definir quienes participan en el proyecto ya sean personas u organizaciones. Y a su vez nos ayuda a identificar si estos involucrados son directos o indirectos al momento de tomar decisiones o a obstaculizar el logro de los objetivos del proyecto.

Estos implicados nos ayudan a disponer de información verídica ya que ellos son los afectados y serán beneficiados con el proyecto como también nos ayudan a obtener un respaldo sobre lo que está sucediendo en dicha área.

Cuadro N° 1
Tema: Mapeo mental de involucrados



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

2.01.01. Análisis del mapeo mental de involucrados

La presente investigación está conformada de varios involucrados, los cuales van a ser responsables del cambio radical para disponer de una buena atención farmacéutica.

En el mapeo ejecutado, se identifica cada uno de los implicados, evaluando cuál de ellos es el principal en las actividades realizadas y ejecutadas, siendo el investigador el involucrado más importante del proyecto puesto que es quien va analizar los factores que intervienen en la mala atención farmacéutica. Considerando cada una de las funciones que cumplen los siguientes involucrados: el personal de la Farmacia, clientes o usuarios y al Director de la Farmacia, para diseñar las posibles soluciones e ir incorporando los procesos inexistentes o mal realizados mediante la información adquirida del sistema de gestión de calidad .

2.02. Matriz De Análisis De Involucrados

En 2004, BID identificó que en la matriz de análisis es donde se identifica cuáles son los involucrados directos de acuerdo a su fuerza e intensidad frente el proyecto.

Iniciamos el análisis de involucrados con la creación de una matriz con siete (7) columnas y una (1) fila para cada implicado directo.

BID, 2014 determinó que:

1. **Actores involucrados.-** Son personas, organizaciones y líderes que están involucrados directamente o indirectamente con respecto al problema también como en sus posibles soluciones.
2. **Interés sobre el problema.-** Son motivaciones que impulsan las actuaciones de los involucrados dentro de la organización respecto al problema.
3. **Problemas percibidos.-** Son todas las situaciones, acciones que limitan la capacidad del trabajador al momento de actuar.
4. **Recursos, mandatos y capacitaciones.-** Son los medios, habilidades y mandatos que nos permitirá apoyar las operaciones del proyecto.
5. **Interés sobre el proyecto.-** es lo que los involucrados esperan con relación a la acción propuesta como: las necesidades insatisfechas o expectativas, relacionado con el proyecto.
6. **Conflictos potenciales.-** Intereses diferentes por parte del implicado, relacionado con el problema los cuales no se logra conciliar.
7. **Acuerdos.-** Son los intereses que se ha logrado conciliar y organizar con respecto a los inconvenientes del proyecto.

Tabla N° 2

Tema: Matriz de análisis de involucrados

Inconformidad constante por parte de los usuarios respecto al servicio recibido en el área de Farmacia						
Actores involucrados	Interés sobre el problema	Problemas percibidos	Recursos mandatos y capacidades	Interés sobre el proyecto	Conflictos potenciales	Acuerdos
Investigador	Dar solución al problema de la farmacia	Resistencia al cambio por parte del personal	Disponibilidad de tiempo, conocimiento científico y técnico	Proporcionar una herramienta metodológica	Falta de apoyo de directivos y empleados	
Personal de Farmacia	Disminuir las quejas por parte de los clientes hacia el personal de Farmacia	Falta de compromiso con la organización	Conocimiento empírico embace a la experiencia	Lograr la satisfacción del cliente	Desinterés laboral por parte del personal	Reconocimientos por cumplimiento laboral
Cliente / Usuario	Recibir un buen trato en el servicio	Pérdida de tiempo y problemas percibidos	PNBV	Recibir una atención de calidad	Falta de compromiso por parte del personal	
Director de la Farmacia	Disminuir las quejas por parte de los clientes o usuarios por la mala atención de Farmacias	Poco interés por parte del personal de Farmacia	PNBV	Mejorar los indicadores de satisfacción del usuario	Inexistencia de recursos	Apoyo por parte del ministerio de salud para alcanzar los objetivos deseados

Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

2.02.01 **Análisis del mapeo de involucrados**

La investigación desarrollada en la matriz de involucrados indica algunas incidencias las cuales tenemos como objetivo eliminar y dar soluciones adecuadas para brindar una atención farmacéutica de calidad.

En esta matriz se evidencia el nivel de involucramiento de cada uno de los actores (investigador, personal de la farmacia, usuario y Director de la farmacia) los que favorecerán a la eliminación de los problemas como: la resistencia al cambio, la falta de compromiso y el poco interés por parte del personal de la farmacia. Tomando en cuenta los conflictos potenciales (falta de apoyo por parte de los directivos y el personal, la inexistencia de recursos) y se observa el interés de cada uno de ellos sobre el proyecto el cual es proporcionar una herramienta metodológica que ayudara a la ejecución del proyecto.

De esa manera se puede llegar a determinar que la implementación de un sistema de gestión de calidad contara con el apoyo de los principales actores facilitando su ejecución en el mediano plazo.

CAPÍTULO III

PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01. Árbol De Problemas

Belfonte, 2012 analizó el árbol de problemas concluyendo que es una herramienta que nos ayuda a analizar el problema existente que intentamos investigar, mediante la identificación de las causas y efectos.

Un árbol de problemas consta principalmente de tres partes: el problema central, las causas y efectos (directos, indirectos y estructurales).

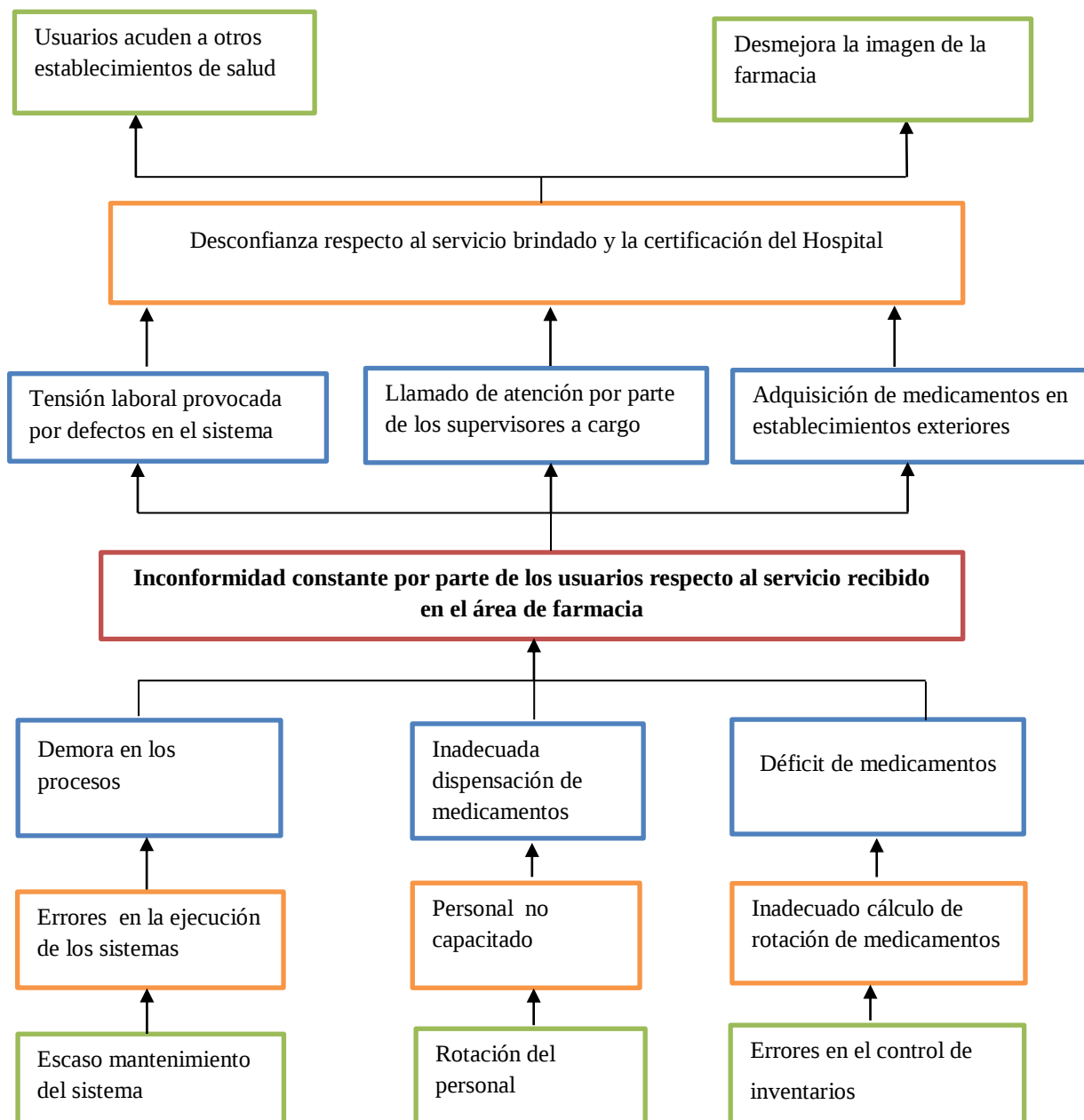
Para establecer el árbol de problemas Rovayo, 2011 determino que, se parte por enunciar el problema central que afecta a un grupo humano y en un determinado ámbito geográfico. Luego se realiza la identificación de las causas directas (corresponden a los factores que provocan directamente al apareamiento del problema), causas indirectas (representan factores que originan la existencia de las

causas y efectos directos) y causas estructurales (provocan las causas y efectos indirectos del problema central tomando en cuenta el entorno económico, social, político, tecnológico, poblacional y otros en el cual el proyecto no tiene mayor capacidad de intervención).

A continuación se identifica los efectos provocados por el problema central: efectos directos (son factores o evidencias-manifestaciones que permiten que el problema central se manifieste), efectos indirectos (son aquellos efectos provocados por los efectos primarios) y efectos estructurales (provocados por los efectos secundarios sectoriales del proyecto y a su vez describen los aportes del proyecto al desarrollo general del país).

Cuadro N° 2

Tema: Árbol de problemas



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

3.01.01 Análisis del árbol de problemas

Durante el desarrollo de la investigación se pudo evidenciar los diferentes factores que influyen en la calidad de atención farmacéutica en la Farmacia de consulta externa del Hospital Eugenio Espejo, identificando como problema central la inconformidad constante por parte de los usuarios respecto al servicio recibido en el área de dicha Farmacia.

Donde se determinó en primera instancia el escaso mantenimiento de los sistemas de facturación, devolución, adquisición etc., lo cual provoca inconvenientes al momento de su ejecución, conllevando a la demora de los procesos mencionados anteriormente.

El personal que labora en un área especificada al momento de realizar una rotación cambia sus funciones para las cuales fue encomendado, esto provoca que las áreas tengan trabajadores no capacitados y a su vez una inadecuada dispensación de medicamentos. También los errores en el control de inventarios producen el inadecuado cálculo de rotación de los fármacos, lo que genera el déficit de los mismos en las perchas de la Farmacia.

Los efectos de las causas antes mencionadas producen: tensión laboral provocada por defectos en el sistema, el llamado de atención por parte de los

supervisores a cargo; y, adicionalmente la falta de medicamentos hace que los usuarios adquieran fármacos en establecimientos exteriores. De los efectos mencionados se establece una desconfianza respecto al servicio brindado y la certificación que el hospital posee. Y a futuro esto conlleva a que los usuarios acudan a otros establecimientos de salud, y así proporcionando una imagen desmejorada de la farmacia.

3.02. Árbol De Objetivos

BID, 2004 mencionó que el árbol de objetivos es una herramienta que nos permite cambiar todo los efectos y causas del árbol de problemas en objetivos o soluciones, y estos a su vez deben ser viables que permitan alcanzar dichas soluciones.

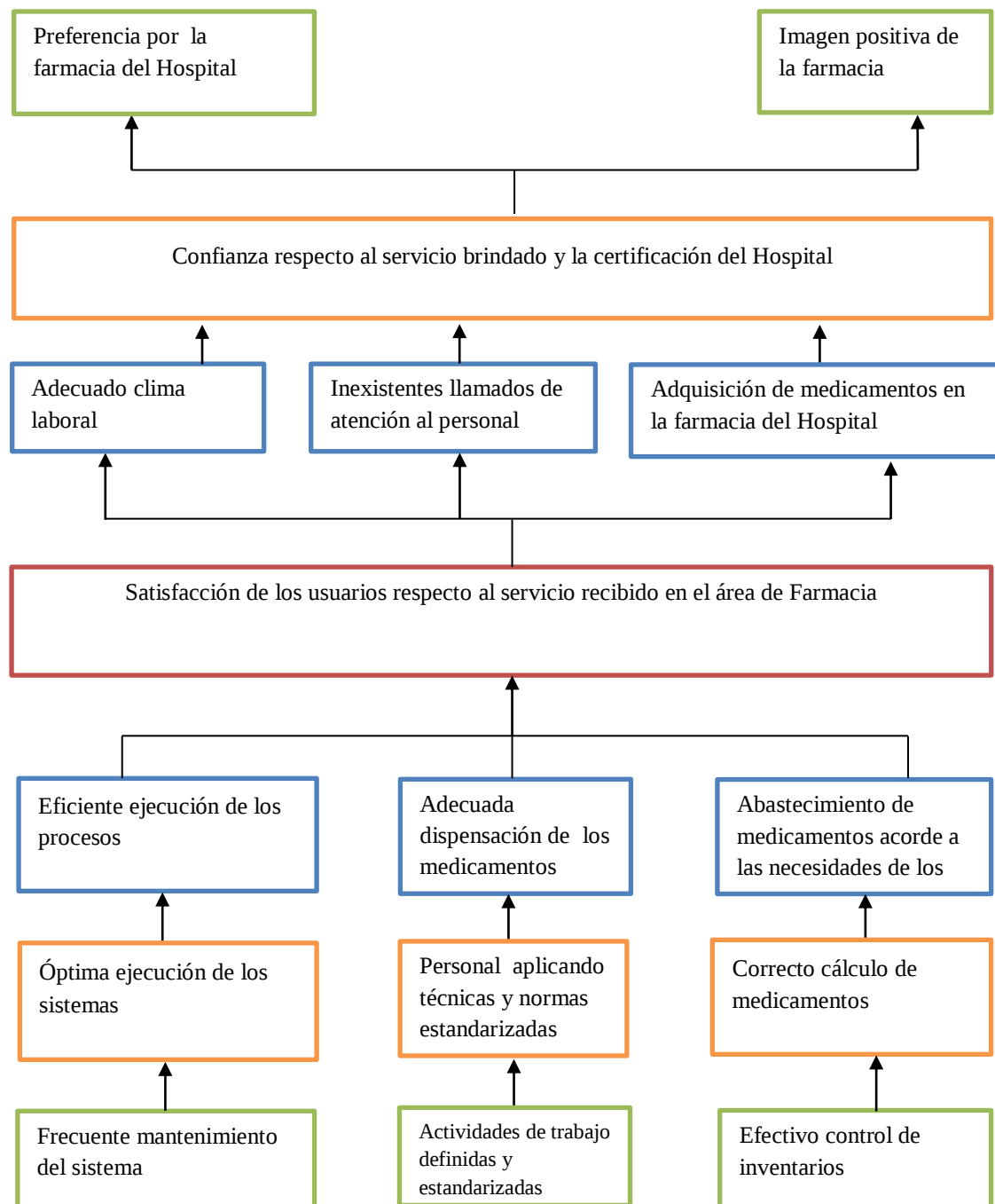
El árbol de objetivos se constituye por tres partes: el problema central convertido en propósito, las causas en medios y los efectos en fines; ya sean directos, indirectos o estructurales.

Para construir el árbol de objetivos, Rovayo, 2013 establece que primeramente el propósito u objetivo general a partir de las condiciones negativas del árbol de problemas, luego se establece los medios que están conformados por: los componentes (son los bienes y servicios que debe producir el investigador) y

actividades (implican el uso de recursos que el investigador que debe llevar a cabo para producir cada componente). Finalmente se establece los fines (indica como el proyecto aportara a solucionar un problema de desarrollo a nivel sectorial, regional o nacional.

Cuadro N° 3

Tema: Árbol de Objetivos



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

3.02.01 **Análisis del árbol de objetivos**

A través de la investigación en curso se establecerá las propuestas de mejora que solventaran las dificultades encontradas en la farmacia referente a los factores que influyen en la calidad de atención farmacéutica.

Mediante el problema central se ha logrado identificar el siguiente propósito: satisfacción de los usuarios respecto al servicio recibido en el área de farmacia. A continuación se establecen los siguientes medios que permitirán alcanzar dicha propuesta. El frecuente mantenimiento del sistema permite la óptima en la ejecución de los sistemas de facturación, devolución, adquisición etc., y a su vez la eficiente ejecución de los procesos mencionados. La adecuada selección del personal es otro punto de mejora debido a que se tendrá personal capacitado en diferentes áreas de la Farmacia obteniendo la adecuada dispensación de los medicamentos. Por último en el efectivo control de inventarios establece el correcto cálculo de medicamentos obteniendo un abastecimiento adecuado de los fármacos acorde a las necesidades de los usuarios.

De lo indicado anteriormente se obtendrá los siguientes fines: el buen clima laboral, los inexistentes llamados de atención por parte de los supervisores encargados y aumentar la adquisición de medicamentos en la farmacia del hospital. Esto aumentara la confianza respecto al servicio brindado y la certificación que posee el Hospital. Y por consiguiente existirá preferencia por la casa de salud, lo que beneficia la imagen de la Farmacia.

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

4.01. Matriz de análisis de alternativas

En (2013), Rovayo describió que la matriz de analisis de alternativas es una tecnica que nos ayuda a identificar las posibles soluciones que pueden llegar a ser estrategias las cuales contribuirán al cambio de situación atual a la situacion mejorada del proyecto.

Como consiguiente para desarrollar la matiz de analisis de alternativa se debe ejecutar los siguiente:

- Identificar las soluciones alternas que pueden lograr ser estrategias del proyecto, representadas por objetivos enlazados en relación de medios – fines

- Evaluar la factibilidad técnica, financiera, social y política de las posibles estrategias representadas por los objetivos medios –fines que puedan permitir el logro de (Finalidad, propósito, componentes).
- Determina la estrategia general que debe ser adoptada por el proyecto y representada por la hipótesis.

Tabla N° 3

Tema: Matriz alternativas

MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS						
OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPOSITO	FACTIVILIDAD TECNICA	FACTIVILIDAD SOCIAL	FACTIVILIDAD POLITICA	TOTAL	CATEGORIAS
Eficiente ejecución de los procesos	4	2	3	4	13	media alta
Adecuada dispensación de los medicamentos	4	3	3	2	12	media alta
Abastecimiento de medicamentos acorde a las necesidades de los usuarios	4	3	3	2	12	media alta
Personal aplicando técnicas y normas estandarizadas	4	4	3	4	15	media alta
Efectivo control de inventarios	4	3	3	2	12	alta
Total	20	15	15	14	64	

Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

4.01.01 Análisis de la matriz de alternativas

Luego de haber realizado el análisis de alternativas como se puede observar en el cuadro anterior se concluye que la mejor opción que nos garantizara un mayor beneficio a un menor costo es el contar con personal que aplique técnicas y normas estandarizadas al momento de realizar su trabajo, esto lograra tener una eficiente ejecución de los procesos garantizando así que la calidad de la atención farmacéutica en el área de Farmacia del Hospital Eugenio Espejo mejore eliminando así en un gran porcentaje las quejas e insatisfacción por parte del usuario.

Por lo expuesto anteriormente en la presente investigación se pretende demostrar que la mejor herramienta para alcanzar la satisfacción del cliente es la implementación de un Sistema De Gestión De Calidad que optimice el servicio.

4.02. Matriz de análisis de impacto de objetivos

Rovayo,(2013) la matriz es una herramienta metodológica que nos sirve para la calificación por rangos para cada aspecto que son: Alto cuatro (4), Medio dos (2) y bajo (1). El cual nos permite identificar las mejoras para el proyecto.

La matriz nos permite reconocer las alternativas que se analizaran para identificar el principal objetivo que nos llevará a cumplir el propósito de la

investigación, ya que mediremos los aportes positivos para implementaron Sistema De Gestión De Calidad y así aportar una herramienta necesaria para mejorar el servicio Farmacéuticos a los usuarios. Esto obtiene una serie de impactos como: social y político.

(Ver anexo número 1) pág. 95

4.02.01 Análisis de la matriz de impactos

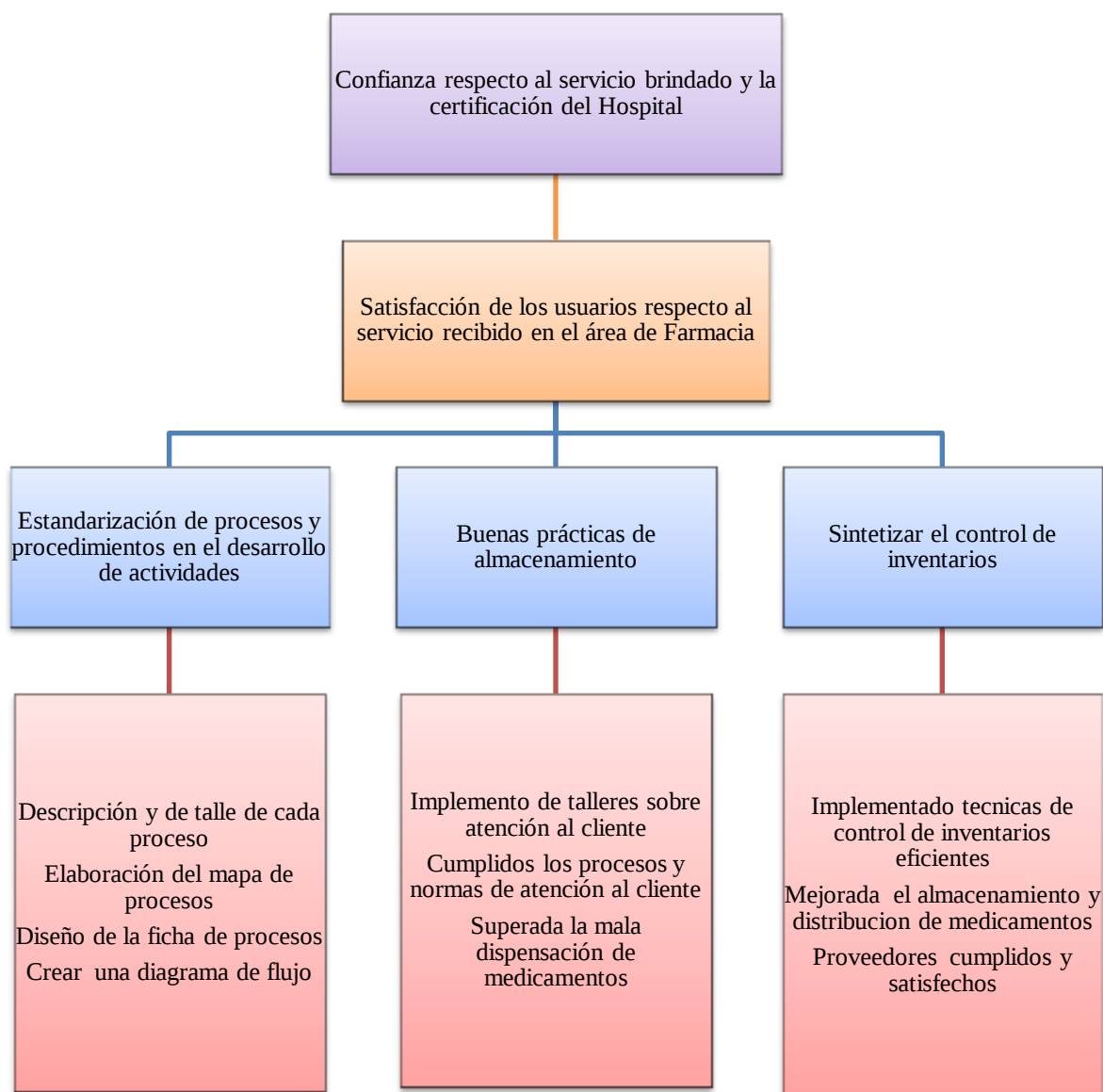
Luego de haber analizado el impacto que tendrá el contar con personal aplicando técnicas y normas estandarizadas, se logró determinar que se cuenta con una factibilidad alta de alcanzarse este objetivo ya que al medir la viabilidad está se determina como alta así mismo el impacto de género, el impacto ambiental y la relevancia, como consiguiente esto contribuye a que el proyecto sea sostenible puesto que en los tres casos es alto. Y a su vez obteniendo la satisfacción de los usuarios.

4.03. Diagrama de estrategias

Rovayo, 2013 mencionó que el diagrama de estrategias es establecer la estructura y el alcance de las mismas, expresadas en conjunto de objetivos que se considera como factible de realizar y se encuentra dentro de las posibilidades del proyecto.

El diagrama de estrategias está constituido esencialmente por tres partes: la finalidad (objetivo que representa al sector al cual el propósito aporta de forma más significativa), propósito (objetivo formulado a partir del problema central) y los objetivos de resultado (objetivos conectados a la causa directa los cuales puedan trabajar juntos). Bajo los objetivos seleccionados se escriben las actividades que se va a realizar, respetando su redacción en participio pasado.

Cuadro N° 4
Tema: Diagrama de estrategia



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

4.03.01 Análisis del diagrama de estrategias

Utilizando las siguientes estrategias (estandarización de procesos y procedimientos en el desarrollo de las actividades, la adecuada dispensación y el correcto cálculo de inventarios) se llegara a la finalidad del proyecto (confianza respecto al servicio brindado y la certificación del Hospital) por parte de los usuarios.

Una vez analizada el diagrama de estrategias se llega a determinar cuáles son las principales actividades que se deben ejecutar para que la implementación del sistema de gestión de calidad de resultado. Logrando así disminuir la inconformidad del usuario lo que a futuro contribuirá a que la confianza de los clientes se restaure y así la certificación del hospital tenga credibilidad.

4.04. Matriz de marco lógico

Ortegón, Pachero y Prieto determinaron que la matriz de marco lógico es una herramienta que ayuda a facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución, y evaluación de proyectos. Su énfasis está centrado en la orientación por objetivos, la que se centra en grupos beneficiarios, a facilitar la participación, también en la comunicación entre las partes interesadas.

Posee cuatro columnas que proporcionan la siguiente información: un resumen narrativo de los objetivos y las actividades, los indicadores (resultados específicos a alcanzar), medios de verificación (fuentes de datos para verificar el cumplimiento de objetivos y actividades) y los supuestos (factores externos que implican riesgos para la sostenibilidad del proyecto).

(Ver anexo numero 2) pág.96

4.04.01 Análisis de la matriz de marco lógico

Se concluye que para poder alcanzar la finalidad del proyecto que es el incremento en la confianza respecto al servicio brindado y la certificación del Hospital. Se debe realizar las siguientes actividades: verificación de las actividades, elaboración del mapa de procesos, desarrollo de flujogramas, identificación de los puntos críticos, capacitaciones al personal de la farmacia, rediseño de la hoja de control de inventarios y realizar un cronograma para la verificación del inventario, esto ayudara a que se cumpla con el propósito disminuir la inconformidad de los usuarios respecto al servicio recibido en el área de Farmacia.

Los supuestos que apoyaran a la ejecución del proyecto son: que los métodos y parámetros de evaluación no varíen, que el personal de la farmacia estén dispuestos al cambio, contar con el apoyo de las autoridades respectivas, que el personal esté dispuesto a colaborar en el proyecto y que el hospital otorgue las facilidades para la realización de las actividades. Todo esto dará como resultado que se logró determinar los factores que influyen ken la calidad de atención farmacéutica y pudiendo así implementar un sistema de gestión de calidad.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.01. Antecedentes (de la herramienta o metodología que propone como solución)

Los antecedentes son documentos (libros, folletos, revistas, trabajos, tesis, monografías, etc.) que preceden al proyecto en curso y deben ser con una antigüedad hasta de 5 años, aquí se explica cómo origino el interés por el problema, las herramientas que ayudan a la solución del problema, por ende los trabajos deben tener relación con el problema en estudio y por último se debe realizar un resumen donde detalle de una manera concreta de las investigaciones utilizadas los cuales sirven a la ejecución del mismo.

En 2013, El consejo general de los colegios oficiales de farmacéuticos procedió a realizar un compendio de buenas prácticas (procesos y procedimientos) en farmacias comunitarias de España. Con el fin de lograr bienestar de los usuarios

en las farmacias (hospitalarias y comunitarias) proporcionando una vigilancia farmacológica a cada uno de los usuarios y a la su vez una correcta atención y almacenamiento de medicamentos y de esta forma brindar un servicio de calidad.

En su indagación (Paura Andrea, s.f) afirmo que el objetivo principal de la atención farmacéutica es lograr la máxima utilidad de los medicamentos, para el beneficio del usuario, gracias a la intervención del farmacéutico (bioquímico o auxiliar), es importante constar con el respaldo necesario para cualquier duda que se pueda presentar.

Fadus & Martinez (1999) determinaron la existencia de fallos farmacológicos que en la actualidad poseen los usuarios, basados en que la mayoría de personas decide por decisión propia auto medicarse dando como resultado malas curaciones ya que los usuarios no conocen específicamente los efectos adversos de los fármacos, esto sucede porque ellos no desean acudir a los establecimientos de salud por el mal servicio que brindan en cada uno de ellos.

En su estudio (Gonzales , 2009) concluyó que el sistema de gestión de calidad es la estructura de la empresa evaluando las actividades que se realizan y de esa manera se permitan detectar errores para luego corregirlos oportunamente y mantener siempre la mejora continua. Tomando en cuenta su principal característica la efectividad en el servicio farmacéutico.

5.02. Descripción (de la herramienta o metodología que propone como solución)

El tipo de investigación que se realiza es de tipo exploratoria y de campo, es decir que nos permitirá llegar al problema de todos los establecimientos de salud, donde en algunos se pueden percibir a simple vista. Pero en este caso se tomara en cuenta únicamente está casa de salud “Hospital Eugenio Espejo” donde tomaremos en cuenta los factores internos y externos que influyen en la calidad de atención farmacéutica y así enfocarnos en el servicio farmacéutico de la farmacia de consulta externa de dicho establecimiento mediante el cual al final del proyecto se pueda observar resultados para todos los involucrados.

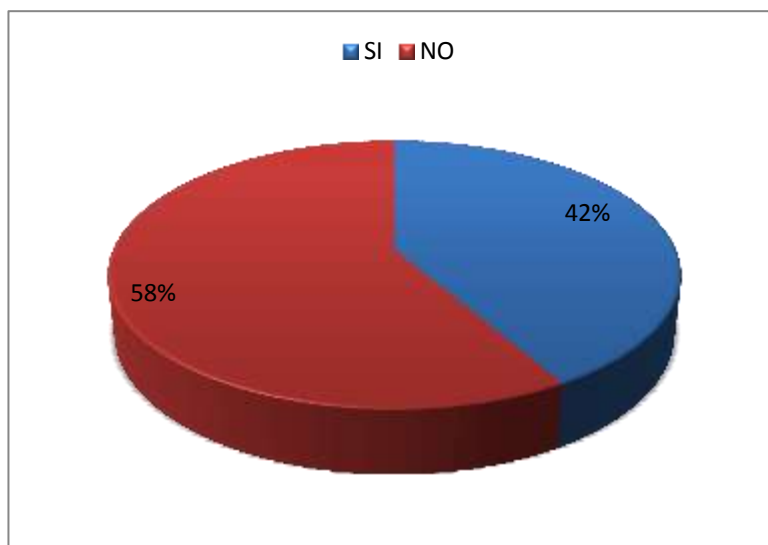
5.02.01 Técnicas y herramientas para la recolección de datos

- Observación.- Observar atentamente al hecho o caso, tomar información y recopilarla para su posterior análisis en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.
- Encuesta.-Permite recopilar información mediante un cuestionario el cual es elaborado previamente por el investigador para conocer la valoración y el criterio de los encuestados sobre un determinado asunto
- Procedimiento.-De las técnicas de recolección de datos será utilizada una en especial, la aplicación de una encuesta a un segmento específico que nos ayudará a entender las necesidades del sector a estudiar.
- Una vez que sea aplicada la encuesta se realizará la tabulación de datos de los resultados obtenidos de la encuesta en el Hospital Eugenio Espejo

5.02.02 Resultados de la encuesta

- 1) ¿De acuerdo a la atención farmacéutica recibida por el personal de la farmacia es de plena satisfacción suya?

Gráfico N° 1



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

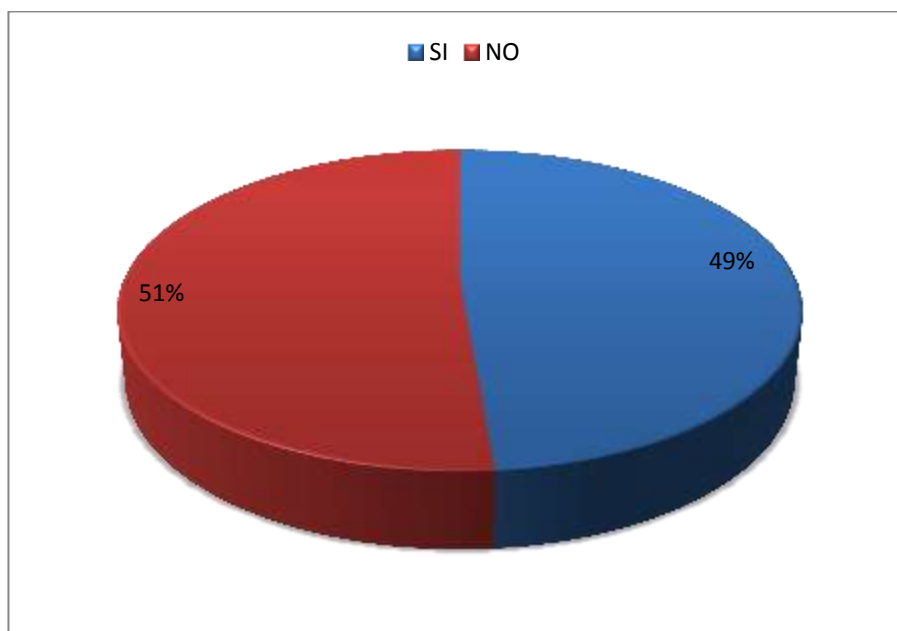
Fuente: Investigación Propia

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos en la pregunta número uno de la encuesta, se concluye que el cincuenta y ocho por ciento (58%) de los usuarios no están satisfechos con la atención farmacéutica recibida. Para el cual el presente proyecto contribuirá con la mejor alternativa y así lograr la satisfacción de los mismos

- 2) ¿Cree usted que el personal de la farmacia realiza su trabajo con profesionalidad?

Gráfico N° 2



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

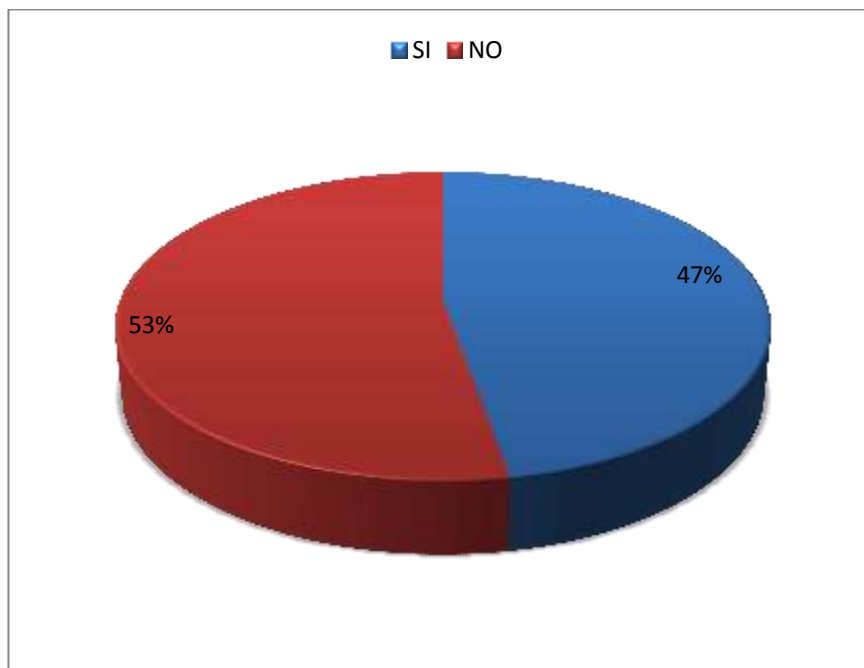
Fuente: Investigación Propia

Análisis

De la presente pregunta se puede concluir, que el cuarenta y nueve por ciento (49%) está de acuerdo que el personal de la farmacia realiza su trabajo correctamente, mientras tanto el cincuenta y un por ciento (51%) cree lo contrario, mediante la presente propuesta ayudará al personal a realizar mejor su trabajo dentro del área de farmacia.

- 3) ¿Cree usted que existe buena comunicación entre directivos y el personal de la farmacia?

Gráfico N° 3



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

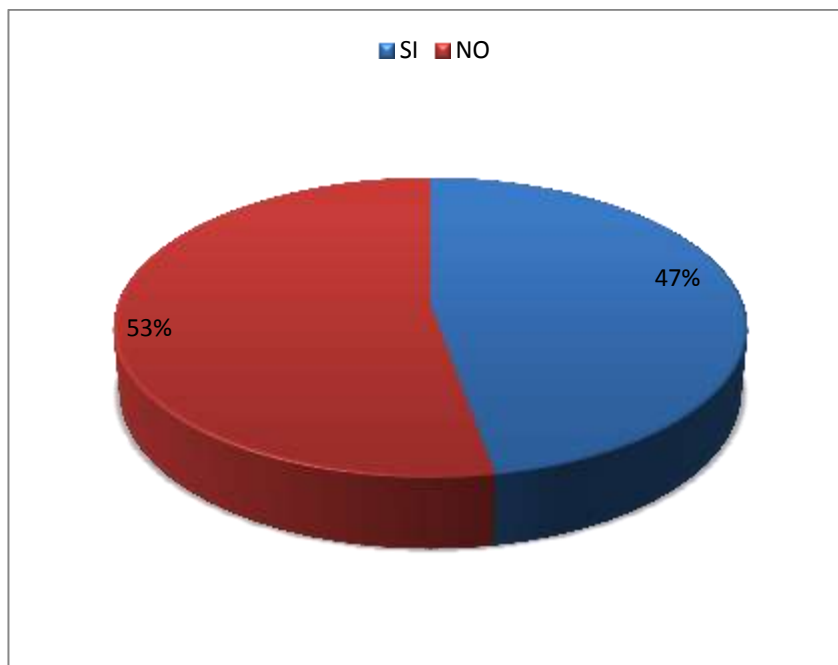
Fuente: Investigación Propia

Análisis

En la tercera pregunta de esta encuesta se puede identificar que en el cincuenta y tres por ciento (53%) se ve que no existe una buena comunicación entre los directivos y el personal de la farmacia, mientras tanto en el cuarenta y siete por ciento (47%) se percibe que si existe una buena comunicación.

4) ¿La infraestructura de la farmacia es adecuada para su satisfacción?

Gráfico N° 4



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

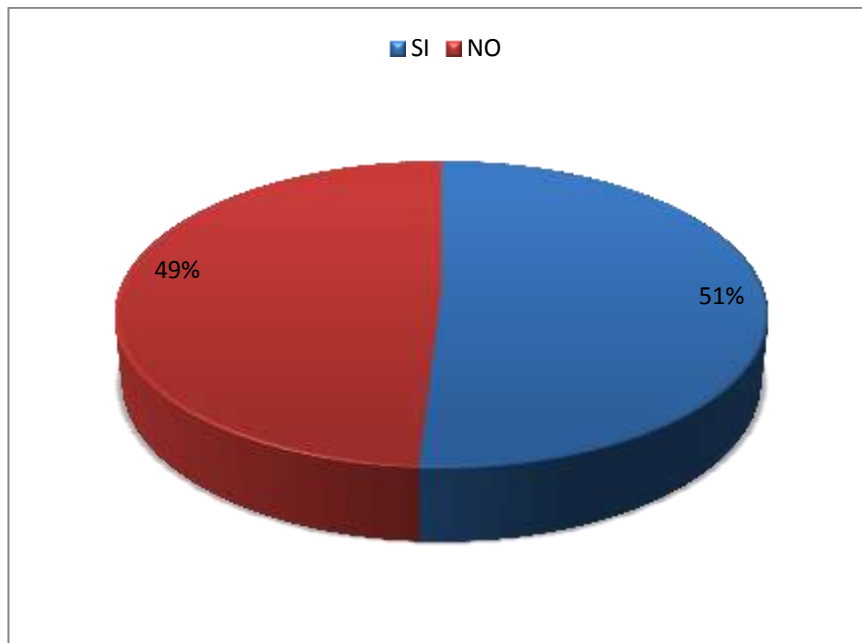
Fuente: Investigación Propia

Análisis

De acuerdo a los resultados de la pregunta cuatro, un cincuenta y tres por ciento (53%) de los usuarios consideran que la infraestructura de la farmacia no es adecuada para su satisfacción ya que muchas veces el espacio es inadecuado al momento de retirar la medicación.

5) ¿Usted considera que es necesario que se rote al personal de esta área?

Gráfico N° 5



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

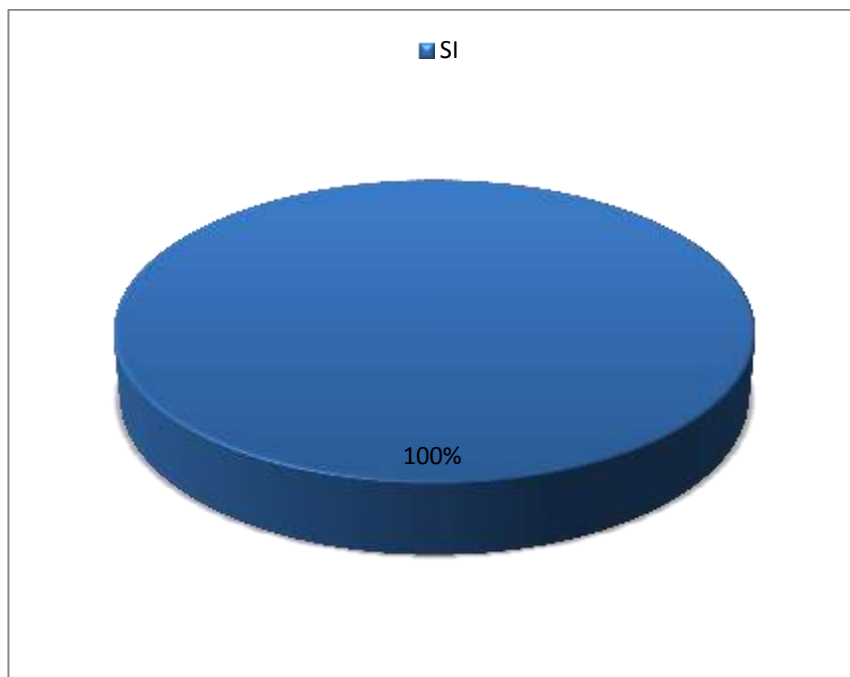
Fuente: Investigación Propia

Análisis

Se puede deducir mediante la encuesta realizada que el cincuenta y un por ciento (51%) de los usuarios encuestados consideran que si se debe realizar la rotación del personal siempre y cuando sean capacitados en sus nuevas funciones.

6) ¿Cree usted que es necesario que el personal reciba capacitaciones?

Gráfico N° 6



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Análisis

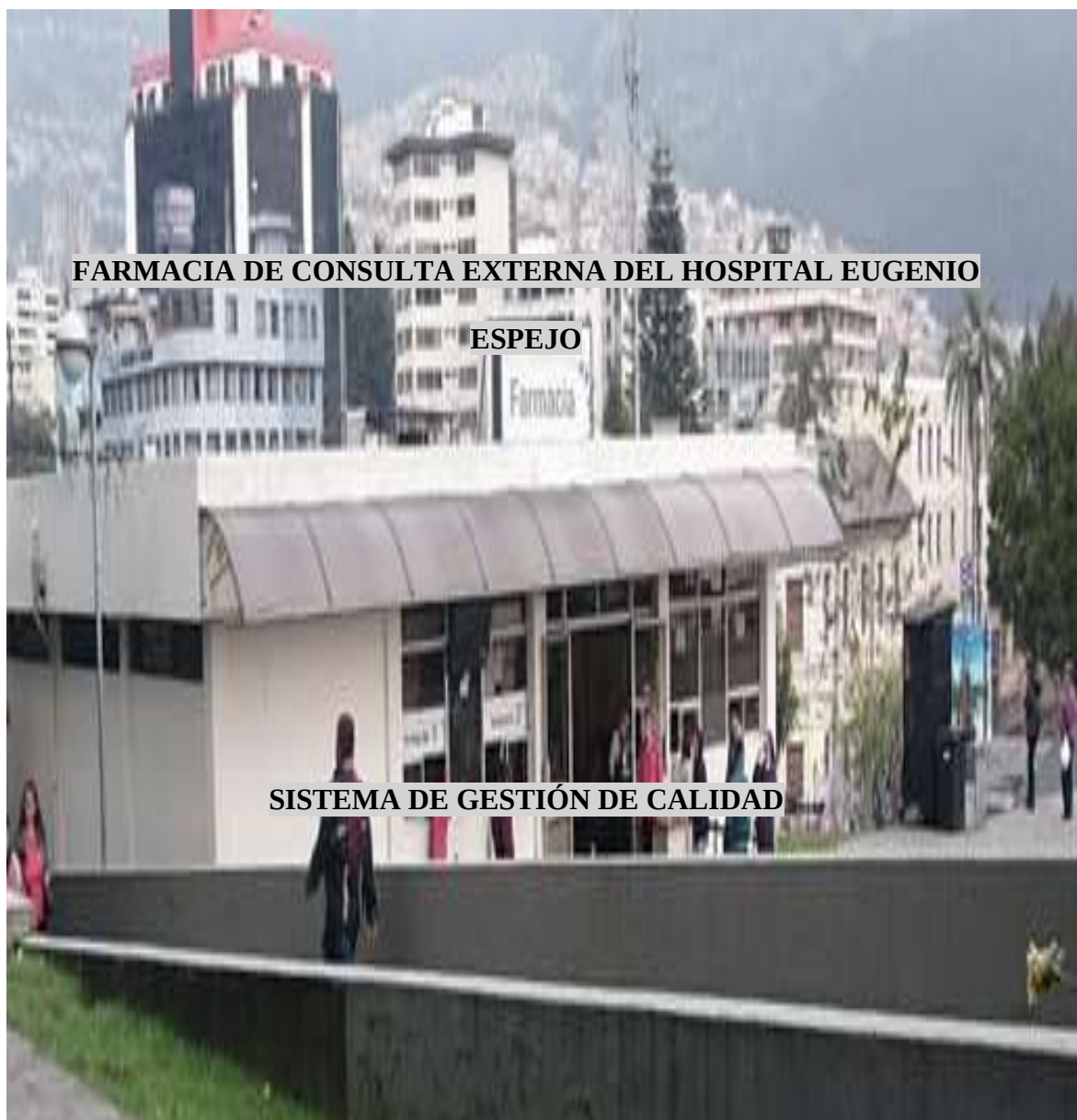
De la pregunta seis se puede apreciar que el cien por ciento (100%) de los usuarios encuestados, considera que es necesario que el personal de la farmacia reciba capacitaciones, logrando brindar un servicio de calidad y satisfaciendo sus necesidades.

5.03. Formación del proceso de aplicación de la propuesta

Con la investigación ejecutada en los meses anteriores se dio a conocer cada uno de los problemas percibidos por los involucrados del proyecto, por este motivo se implementara un Sistema De Gestión De Calidad en la Farmacia de consulta externa del Hospital Eugenio Espejo, DMQ.

El Sistema de Gestión de Calidad contiene:

- Δ Descripción de los principios de Gestión de Calidad
- Δ Mapa de procesos
- Δ Caracterización de procesos
- Δ Procedimientos escritos
- Δ Flujogramas



Farmacia De Consulta Externa	Página:1	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	----------	-----------------	---------------------

INTRODUCCIÓN

Por medio del siguiente documento se proporcionara a la institución un sistema de procesos y procedimientos para mejorar la atención a los usuarios del Hospital Eugenio Espejo ubicado en el sector “El Dorado” DMQ, en donde se podrá encontrar la base legal, de la misma manera no se podrá ir contra las leyes del país, las cuales se desarrollaran mediante nomas y reglamentos del ministerio de salud pública (MSP) del Ecuador. A la vez contaremos con la misión y visión las cuales nos dirigirá a donde queremos llegar con cada uno de los procesos y así ir mejorando el servicio farmacéutico.

El objetivo de este proyecto es mejorar el servicio farmacéutico específicamente en la dispensación, donde prexisten los problemas percibidos por los implicados, a raíz de lo cual se proporcionaba un mal servicio a los usuarios. Por lo tanto se procedió a realizar una encuesta previa para los involucrados con la finalidad de indagar cual es el punto de vista sobre la atención farmacéutica a cada uno de los ellos.

Farmacia De Consulta Externa	Página:2	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	----------	-----------------	---------------------

Base legal

Debido al resultado obtenido de la siguiente investigación mediante la información recopilada en el transcurso del proyecto, la base legal adaptable en este estudio es: la Ley Orgánica De Salud (ley que regula los establecimientos farmacéuticos que distribuyen, dispensan y comercializan medicamentos) acompañada de las normas ISO (entidad encargada de buscar la estandarización de normas a nivel internacional)

El Ministerio De Salud Pública, 2011 considero que el reglamento se debe aplicar a todas las unidades ejecutoras del MSP, con el propósito de controlar la gestión del suministro de medicamentos, también los procedimientos administrativo y financiero, que son conformadas por las normas legales vigentes. Art. 1 de la Ley Orgánica de Salud.

El Ministerio De Salud Pública, 2011 estableció que exclusivamente las unidades ejecutoras que brinden atención de salud a los usuarios realizaran la adquisición de medicamentos, únicamente ejecutando presupuestos asignados. Art.14 de la Ley Orgánica de Salud.

Farmacia De Consulta Externa	Página:3	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	----------	-----------------	---------------------

5.03.01 OBJETIVOS

Objetivo General

Elaborar el Sistema de Gestión de Calidad (procesos y procedimientos) en El hospital “Eugenio Espejo” en la Farmacia de consulta Externa, para satisfacer las necesidades de los usuarios y lograr un servicio de calidad

Objetivos Específicos

- Verificar cada uno de los procesos de dispensación para alcanzar un servicio de calidad.
- Capacitar al personal de la farmacia sobre los procesos y procedimientos para mejorar la atención al usuario
- Mantener un adecuado abastecimiento de medicamentos para satisfacer las necesidades los usuarios.

Farmacia De Consulta Externa	Página:4	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	----------	-----------------	---------------------

5.03.02 Alcance

La finalidad de esta implementación (Sistema De Gestión de Calidad) es flexible para el personal de la farmacia de consulta externa del “Hospital Eugenio Espejo” del DMQ donde se incluirá procesos y procedimientos, los cuales ayudaran a obtener una atención de calidad y así lograr la satisfacción de los usuarios.

5.03.03 Glosario

Dispensar: entregar la medicación dando una breve explicación de cómo debe administrar el fármaco.

Calidad: es lo que el usuario recibe, ya que es una observación y apreciación por parte del consumidor sobre la conformidad y satisfacción del producto o servicio.

ISO: Organización Internacional de Normalización

Usuario: persona que elige y disfruta habitualmente de los servicios de salud.

Proceso: conjunto de actividades que transforman los elementos de entrada en salidas aportando valor agregado y cubriendo las necesidades de los clientes.

Procedimiento: es la forma específica de llevar a cabo un proceso centrándose en el cumplimiento de las normas.

Farmacia De Consulta Externa	Página:5	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	----------	-----------------	---------------------

Diagrama de flujo: se desarrolla al mismo tiempo que se realiza el proceso estableciendo los puntos de inicio y fin.

Eficiente: cumplir metas y objetivos optimizando los recursos.

Eficaz: cumplir metas y objetivos en determinada situación

Gestión: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Macroproceso: conjunto de procesos enfocados en el cumplimiento de la misión.

Subprocesos: son partes bien especificadas en un proceso

Farmacia De Consulta Externa	Página:6	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	----------	-----------------	---------------------

HOSPITAL EUGENIO ESPEJO

5.03.04 Área.- Farmacia de consulta externa

5.03.05 Infraestructura

Figura N°7

Título: farmacia de consulta externa



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:7	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	----------	-----------------	---------------------

5.03.06 Misión

El Hospital Eugenio Espejo recupera la salud física, mental y social de la comunidad de todo el país, a través de acciones necesarias y oportunas, con atención de especialidades, tecnología de punta, dentro de un ambiente de calidez y eficiencia; preocupándonos del desarrollo personal y académicos de todos los colaboradores, trabajamos en forma ética y moral, manejando los recursos en forma honesta, y compartiendo la obligación mundial de proteger el medio ambiente a través del adecuado manejo de los desechos.

5.03.07 Visión

Para el 2016 queremos ser y que nos reconozcan como una organización comprometida con el paciente y sus necesidades. Nuestra atención hospitalaria quiere ser: de máxima calidad, accesible y ágil, profesional y responsable, coordinada con los diferentes niveles asistenciales, eficiente en el uso de los recursos disponibles. Ser un centro de excelencia asistencial en el manejo de pacientes clínico-quirúrgico con reconocimiento nacional e internacional y acreditado para la formación de personal de salud; basada en una organización funcional adecuada, para dar atención científica de alto nivel y de calidad con tecnología de punta. Queremos ser innovadores en la gestión y en permanente búsqueda de la mejora de sus resultados.

Farmacia De Consulta Externa	Página:8	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	----------	-----------------	---------------------

5.03.08 Valores Institucionales

- Atención de calidad y calidez
- Aceptación y valoración de la diversidad.
- Trabajo en equipo en toda la organización
- Talentos humanos actualizados
- Solidaridad
- Productividad
- Recursos comprendidos para un entrenamiento y desarrollo permanentes.
- Compromiso con la seguridad, salud del empleado y protección del entorno.
- Compromiso con el mejoramiento continuo.

Farmacia De Consulta Externa	Página:9	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	----------	-----------------	---------------------

5.03.09 Gestión por procesos vs gestión tradicional

Bureau Veritas, s.f señaló que la gestión por procesos es poder asegurar que todos los procesos de dicha organización se realicen coordinadamente, mejorando la efectividad y la satisfacción de los usuarios. Tambien nos dice que

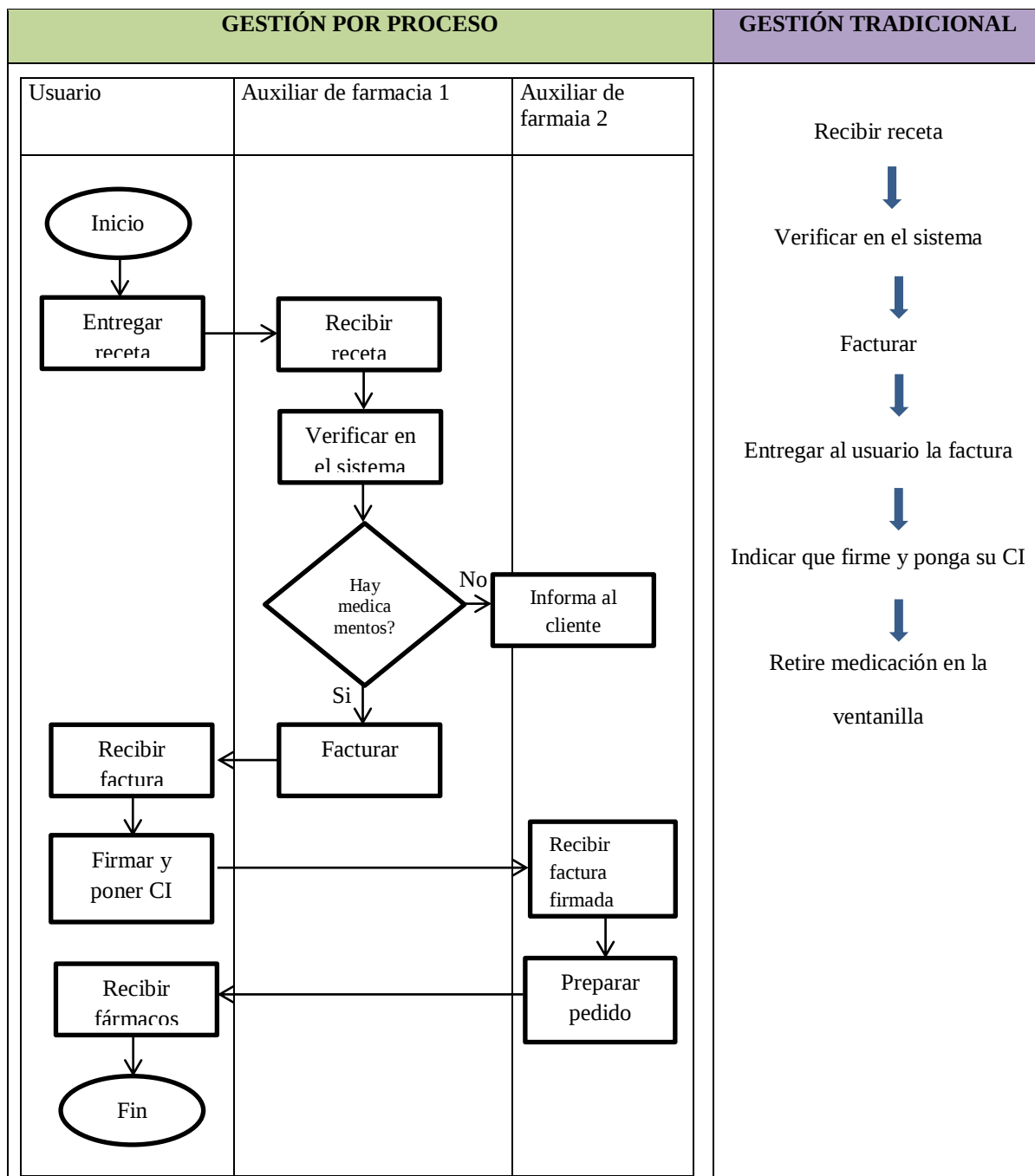
- no existe proceso sin un producto o servicio
- no existe cliente sin un producto o servicio
- no existe producto o srrvicio sin un proceso

Bureau Veritas, s.f indicó que la gestión tradiconal define cada una de las relaciones jerarjicas en distintos cargos de una organicion y si hay algun incoveiente o algo sale mal es culpa de los trabajadores.

Farmacia De Consulta Externa	Página:10	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

Cuadro N° 5

Tema: Gestión por procesos vs Gestión tradicional entrega de medicamnetos



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:11	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

5.03.010 Principios del sistema de gestión de calidad

Cuadro N° 6

Tema: principios del sistema de gestión de calidad

Principios Del Sistema De Gestión De Calidad	
Enfoque al cliente	Satisfacer las necesidades del usuario
Liderazgo	Mantener un ambiente interno para lograr los objetivos de la organización.
Participación personal	Utilizar las habilidades y destrezas del personal para el beneficio de la farmacia.
Enfoque basado en procesos	Gestionar cada uno de los proceso (dispensación, almacenamiento y de inventario) alcanzando un resultado eficiente.
Enfoque de sistema para la gestión	Los procesos de (dispensación, almacenamiento y de inventario) logren cumplir con el objetivo planteado (satisfacción de los usuarios).
Mejora continua	Mejorar constantemente la atención al usuario y a su vez el clima laboral entre el personal de farmacia.
Enfoque basado en hechos para la toma de decisión	Por las quejas constantes por parte de los usuarios hacia las autoridades de la farmacia sobre (lentitud en la dispensación, falta de medicamentos) esto nos ayuda a tomar una decisión
Relación mutuamente beneficiosos con el proveedor	Tanto el BQ. Encargado de la adquisición de medicamentos depende de los proveedores y viceversa.

Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:12	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

5.03.011 Factores que influyen en la baja atención farmacéutica

En la investigación se ha logrado observar y verificar los factores que mayor influencia tiene en la calidad de atención farmacéutica como se mencionan a continuación: desconocimiento por la alto rotación del personal, la inexistencia de estandarización de procesos, la falta de capacitación y también por la inexistencia de una inducción al nuevo personal. Mediante lo observado se ha decidido realizar un sistema de gestión de calidad para mejora cada uno de los procesos que conllevan a la existencia de esos factores los cuales afectan a la atención farmacéutica.

Debido a lo mencionado anteriormente se procede a realizar el sistema de gestión para mejorar la calidad de atención farmacéutica en el cual se desarrollara: el grupo de interés y su ficha, el mapa de procesos y su descomposición y por ultimo a la realización de los diagramas de flujo con el propósito de mejorar la atención farmacéutica.

Farmacia De Consulta Externa	Página:13	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

5.03.012 Grupo de interés

Cuadro N° 7 Temas grupo de interés

Nombre	Nombramiento	Cargo
Diego Salazar	Bioquímico Farmacéutico	Director de medicamentos e insumos
María Aynaguano	Bioquímica Farmacéutica	Sub procesos de medicamentos
Daniela Tinoco	Bioquímica Farmacéutica	Líder de farmacia
Marlon Jácome	Bioquímica Farmacéutica	Adquisición de medicamentos
Martha Aguilar	Auxiliar de farmacia	Facturación y atención al cliente
Sandra Amores	Auxiliar de farmacia	Facturación
Rodrigo Chapa	Auxiliar de farmacia	Facturación y atención al cliente
Mario Llumiguano	Auxiliar de farmacia	Almacenamiento
Héctor Lizano	Auxiliar de farmacia	Almacenamiento

Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

5.03.013 Ficha De Grupo De Interés

- **Responsables de la supervisión:** bioquímicos farmacéuticos y auxiliares
- **Responsable de la aplicación:** señores auxiliares de farmacia
- **Responsable del indicador:** responsable del sub proceso de medicamentos
- **Servicios o áreas que realiza:** Almacenamiento, dispensación

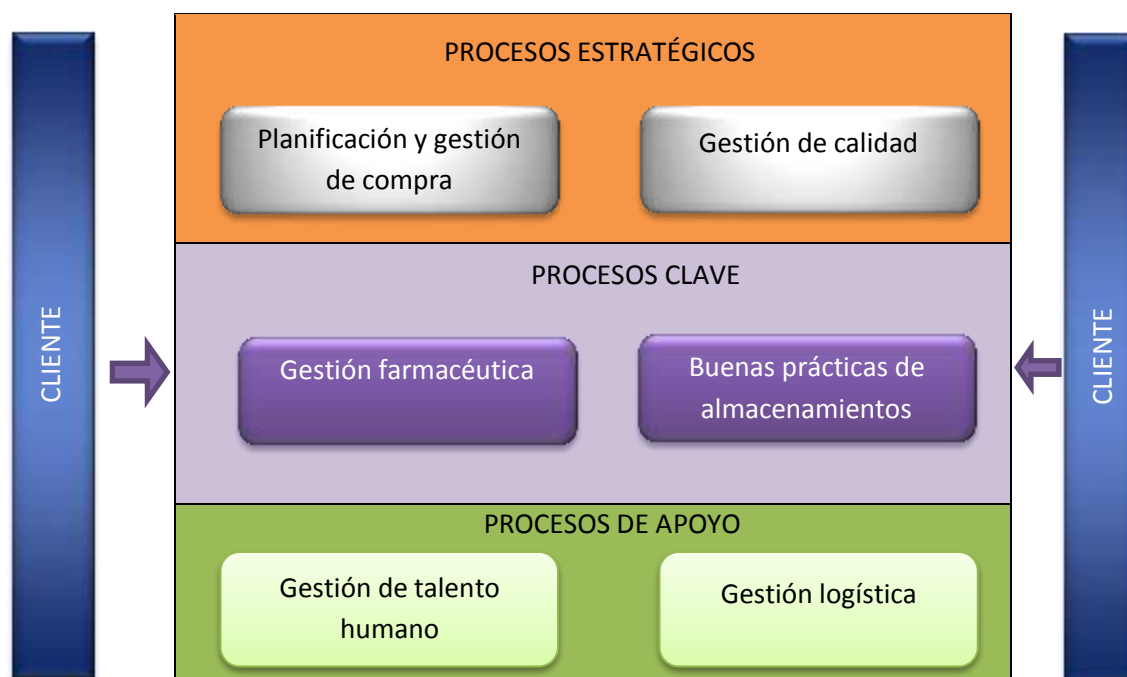
Farmacia De Consulta Externa	Página:14	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

5.03.014 Mapa de procesos

Es la visión general de todos los procesos, subprocesos y actividades desarrolladas que posee la farmacia y así poder llevar a cabo cualquier tipo de acción para cada uno de ellos.

Cuadro N° 8

Tema: mapa de procesos



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

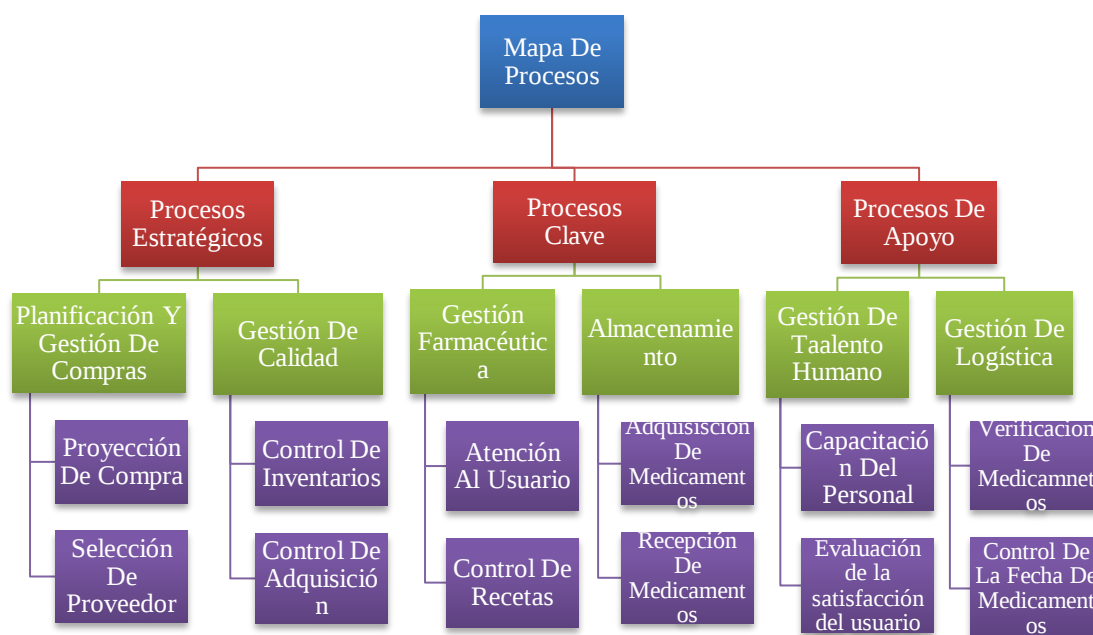
Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:15	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

5.03.015 Desglose del mapa de procesos

Se ha determinado cada tres grupos de procesos: los estratégicos, los clave o productivos y los de apoyo o soporte para la farmacia de consulta externa los cuales son primordiales para realizar la mejora en cada una de las gestiones.

Cuadro N° 9
Tema: desglose del mapa de procesos



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:16	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

5.03.016 Ficha de procesos y diagramas de flujo

Procesos estratégicos

Cuadro N° 10

Tema ficha de procesos

	MACRO PROCESO:	Planificación y Gestión de compra
	PROCESO:	Proyección de compra
	CÓDIGO DE PROCESO:	PE-001

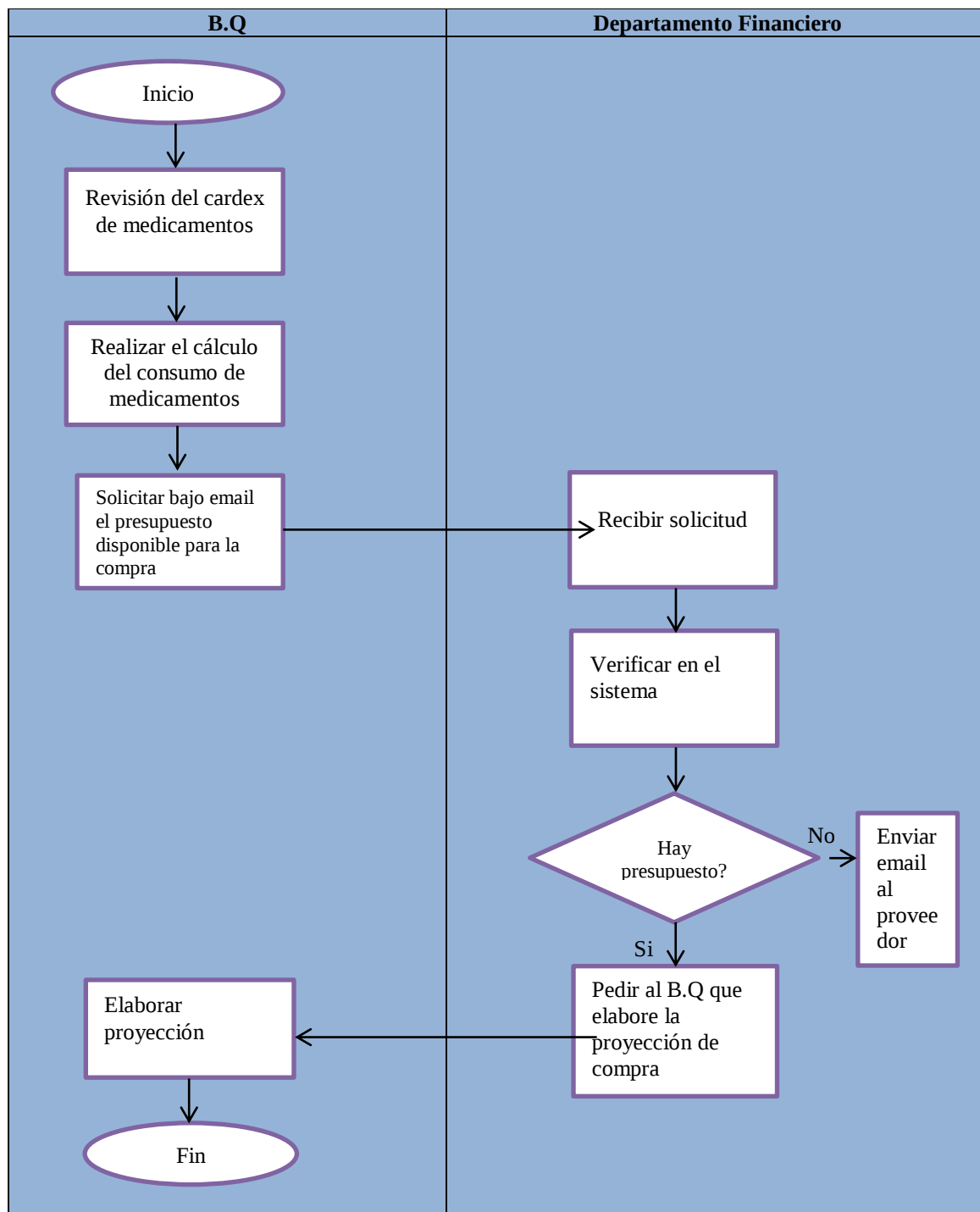
Secuencia	Orden	Actividad	Responsable	Detalle
1	PE-1.1	Revisión del cardex de medicamentos	B.Q	Se revisa el cardex de medicamentos de acuerdo al formato establecido
2	PE-1.2	Realizar el cálculo del consumo de medicamentos	B.Q	A continuación de a ver revisado el cardex se procede a realizar el cálculo del consumo de medicamentos en un determinado tiempo
3	PE-1.3	Solicitar bajo email el presupuesto disponible para la compra	B.Q	Después bajo email se solicita al departamento financiero el presupuesto disponible para la compra
4	PE-1.4	Recibir solicitud	Dep. Financiero	Recibe la solicitud del B.Q y analiza la petición
5	PE-1.5	Verificar en el sistema	Dep. Financiero	Luego de haber analizado la solicitud verifica en el sistema si hay presupuesto o caso contrario enviar email al proveedor
6	PE-1.6	Pedir al B.Q que elabore la proyección de compra	Dep. Financiero	Responde email solicitando la elaboración de la proyección en el formato establecido
7	PE-1.7	Elaborar proyección	B.Q	Por último se elabora la proyección de compras bajo el formato establecido

Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:17	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

Cuadro N° 11
Tema proyección de compra



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:18	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

cuadro N° 12
Tema ficha de procesos

Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

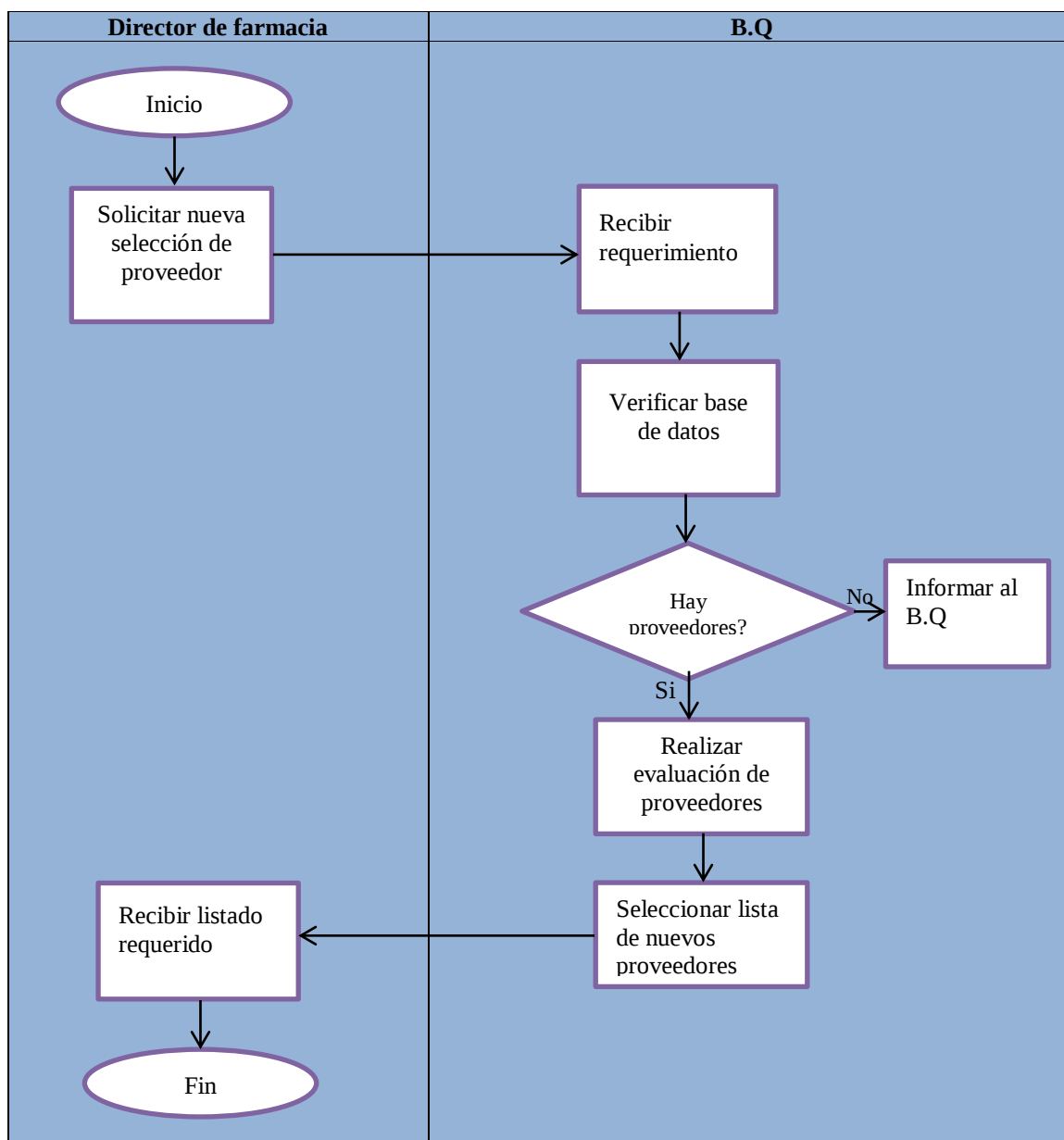
	MACRO PROCESO:	Planificación y Gestión de compra
	PROCESO:	Selección de proveedor
	CÓDIGO DE PROCESO:	PE-002

Secuencia	Orden	Actividad	Responsable	Detalle
1	PE-2.1	Solicitar nueva selección de proveedor	Director de farmacia	Se solicita al B.Q encargado realizar una nueva selección de proveedor
2	PE-2.2	Recibir requerimiento	B.Q	Se revisa quipux y se analiza el requerimiento enviado por el Director de farmacia
3	PE-2.3	Verificar base de datos	B.Q	Luego verificar en el sistema la lista de proveedores existentes y si no hay informar al Director de farmacia
4	PE-2.4	Realizar evaluación de proveedores	B.Q	Después de haber verificado la lista se realiza evaluación de proveedores
5	PE-2.5	Seleccionar lista de nuevos proveedores	B.Q	Acorde a la ficha de evaluación y las necesidades de los usuarios seleccionar al nuevo proveedor
6	PE-2.6	Recibir listado requerido	Director de farmacia	Recibir por medio de quipux la selección de proveedor.

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:19	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

Cuadro N° 13
Tema selección de proveedor



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:20	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

Cuadro N° 14

Tema ficha de procesos

	MACRO PROCESO:	Gestión de Calidad
	PROCESO:	Control de inventario
	CÓDIGO DE PROCESO:	PE-003

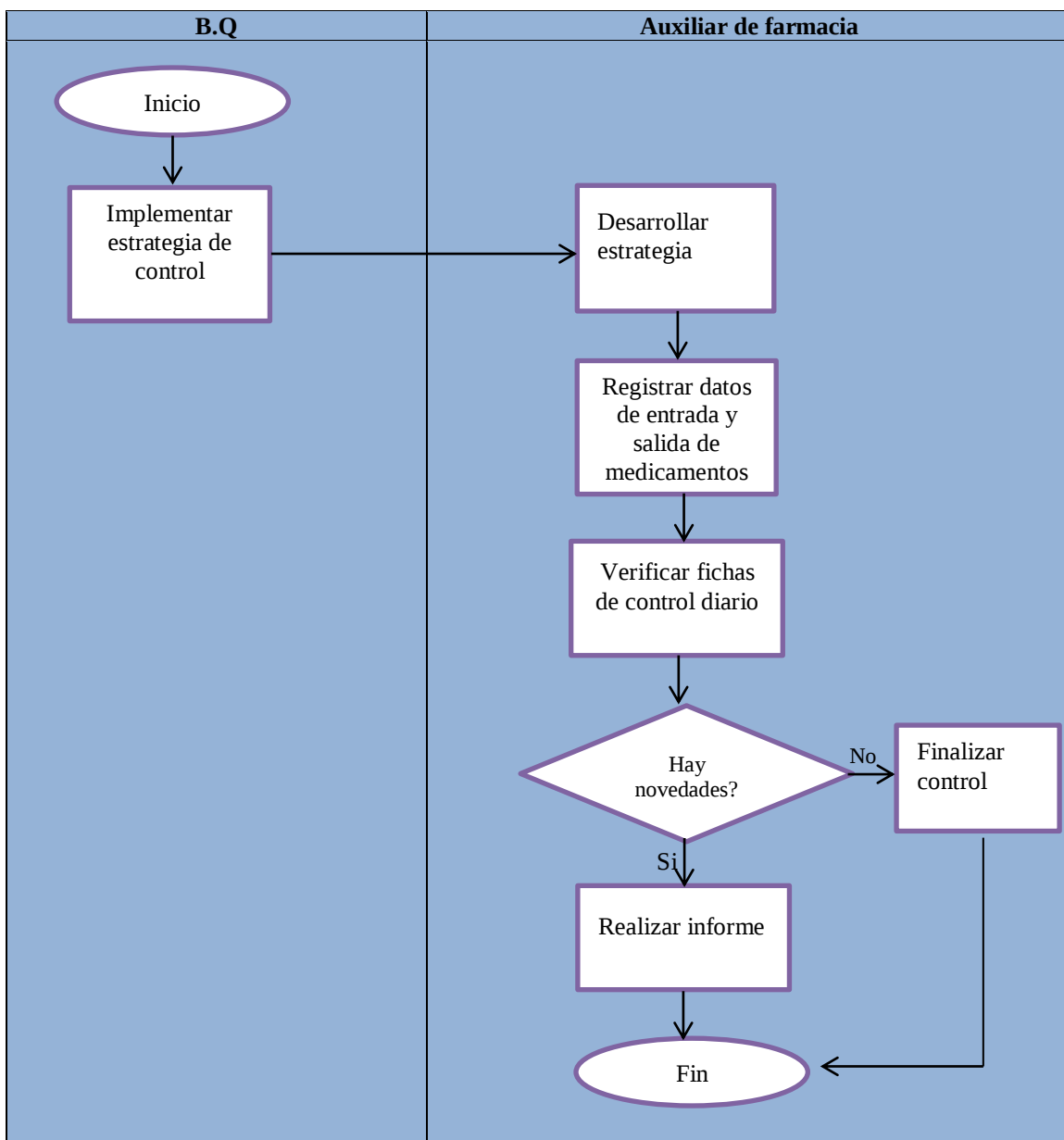
Secuencia	Orden	Actividad	Responsable	Detalle
1	PE-3.1	Efectuar estrategia de control	B.Q	Al desarrollarse los inventarios se procede a implementar estrategias de control
2	PE-3.2	Desarrollar estrategia	Auxiliar de farmacia	Se desarrolla la estrategia implementada por el B.Q encargado para evitar descuadres a futuro
3	PE-3.3	Registrar datos de entrada y salida de medicamentos	Auxiliar de farmacia	Se empieza con registrar cada una de las entradas y salidas de los medicamentos en la farmacia
4	PE-3.4	Verificar fichas de control diario	Auxiliar de farmacia	Se debe verificar cada una de las fichas de control diario de medicamentos
5	PE-3.5	Novedades en el registro?	Auxiliar de farmacia	Una vez hecha la verificación de cada una de las fichas se procede a ver si hay novedades
6	PE-3.6	Realizar informe	Auxiliar de farmacia	Si existe alguna novedad se realiza el informe adecuado para evitar descuadres en futuros inventarios
7	PE-3.7	Finalizar control de inventario	Auxiliar de farmacia	Si no existe novedad en el control se da como finalizado dicha actividad

Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:21	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

Cuadro N° 15
Tema control de inventario



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:22	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
-------------------------------------	------------------	-------------------------	----------------------------

Cuadro N° 16
Tema ficha de procesos

	MACRO PROCESO:	Gestión de Calidad
	PROCESO:	Control de adquisición de medicamentos
	CÓDIGO DE PROCESO:	PE-004

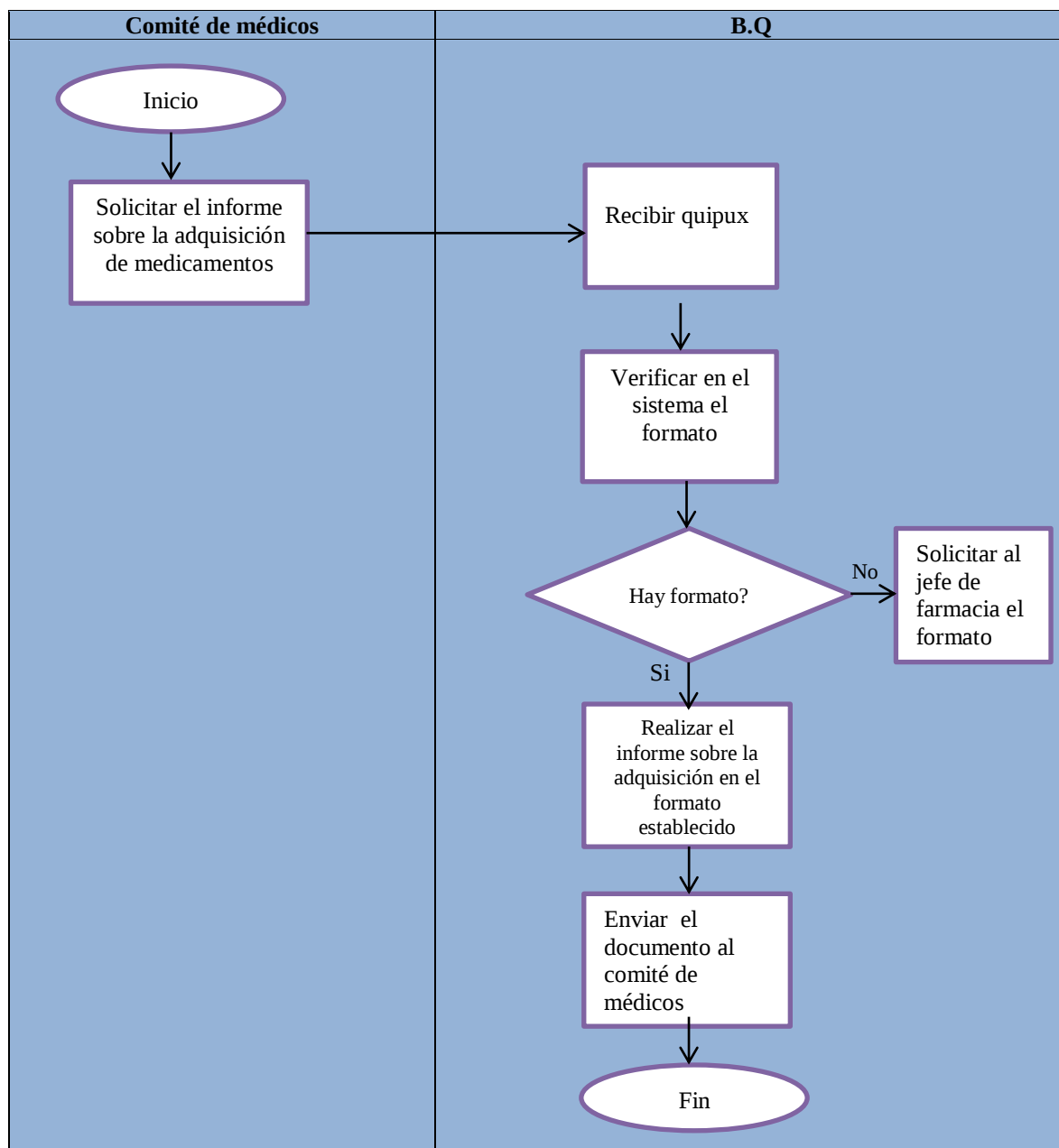
Secuencia	Orden	Actividad	Responsable	Detalle
1	PE-4.1	Solicitar el informe sobre la adquisición de medicamentos	Comité de médicos	Solicita al B.Q encargado de la adquisición el informe sobre la adquisición de medicamentos
2	PE-4.2	Recibir quipux	B.Q	Revisar quipux diariamente y responder cada uno de ellos
3	PE-4.3	Verificar en el sistema el formato	B.Q	Después de haber revisado el quipux se procede a verificar si existe formato en el sistema
4	PE-4.4	Solicitar al jefe de farmacia el formato	B.Q	Si no se encuentra en el sistema solicitar al B.Q encargado el formato para realizar el informe
5	PE-4.5	Realizar el informe sobre la adquisición en el formato establecido	B.Q	Si existe formato se procede a realizar el informe de adquisición de cada uno de los medicamentos
6	PE-4.6	Documento enviar al comité de médicos	B.Q	Luego de haber realizado el informe se le envía por quipux al comité de médicos

Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:23	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

Cuadro N° 17
Tema control de adquisición de medicamentos



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:24	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

Procesos Claves

Cuadro N° 18 Tema ficha de procesos

	MACRO PROCESO:	Gestión Farmacéutica
	PROCESO:	Atención al cliente
	CÓDIGO DE PROCESO:	PC-005

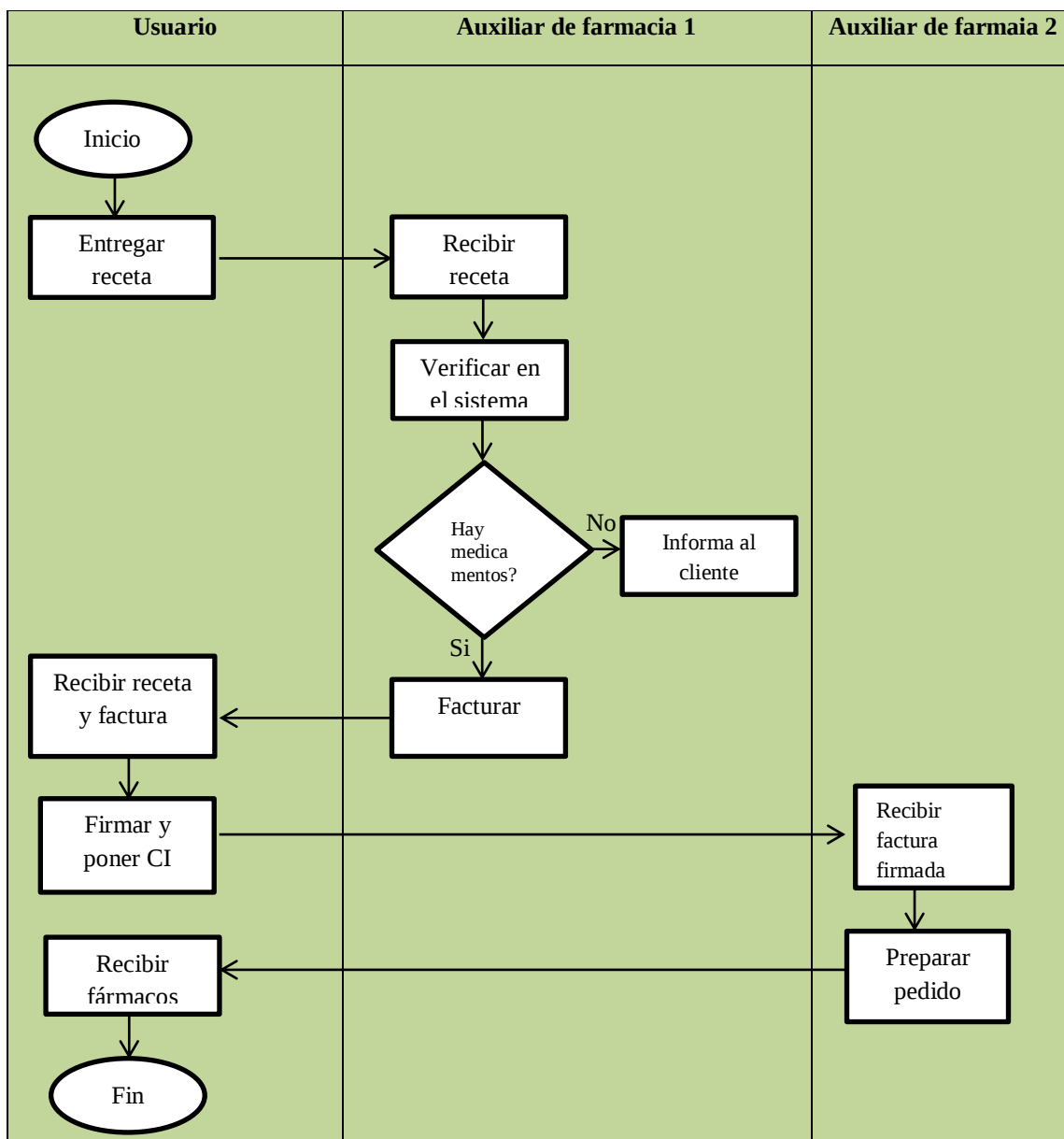
Secuencia	Orden	Actividad	Responsable	Detalle
1	PC-5.1	Entregar receta	Usuario	Se procede a entregar la receta al auxiliar de la farmacia
2	PC-5.2	Recibir receta	Auxiliar 1	Al recibir la receta se verifica la firma y sello del médico de cabecera
3	PC-5.3	Verificar en el sistema	Auxiliar 1	Se verifica en el sistema cada uno de los medicamentos prescritos en la receta
4	PC-5.4	Facturar	Auxiliar 1	Si hay en existencia los medicamentos se factura cada uno de ellos y si no se le informa al usuario
5	PC-5.5	Recibir receta y factura	Usuario	Al recibir la recta se verifica que este facturados los medicamentos que están prescritos en la receta
6	PC-5.6	Firmar y poner CI	Usuario 1	Se procede a firmar la factura y la copia la cual será entregada al auxiliar de la farmacia
7	PC-5.7	Recibir factura firmada	Auxiliar 2	Se observa con atención que los medicamentos facturados si existan en físico
8	PC-5.8	Preparar pedido	Auxiliar 2	Luego se proceder a la dispensación de los medicamentos
9	PC-5.9	Recibir fármacos	Usuario	Esperar la explicación del auxiliar y verifica que este completo lo que fue facturado

Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:25	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

Cuadro N° 19
Tema atención al usuario



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:26	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

Cuadro N° 20

Tema ficha de procesos

	MACRO PROCESO:	Gestión Farmacéutica
	PROCESO:	Control de retas de medicamentos
	CÓDIGO DE PROCESO:	PC-006

Secuencia	Orden	Actividad	Responsable	Detalle
1	PC-6.1	Entregar prescripción	Usuario	El usuario procede a entregar la prescripción al personal de la farmacia
2	PC-6.2	Revisar la prescripción (firma y sello)	Auxiliar de farmacia	Se revisa dicha prescripción primero viendo la fecha, la firma y el sello del médico especialista
3	PC-6.3	Pedir al usuario que el medico firme y selle	Auxiliar de farmacia	Si existe novedad en la revisión se pide al usuario que solicite al médico que firme y selle la prescripción
4	PC-6.4	Verificar que este prescripto medicamentos genéricos	Auxiliar de farmacia	Si no existe novedad se verifica que la reta este prescripta con los nombres genéricos de los medicamentos
5	PC-6.5	Solicitar al usuario que el médico realice nueva receta	Auxiliar de farmacia	Si no están prescriptos acorde a lo establecido por el MSP se solicita al usuario que el médico que lo atendió realice una nueva prescripción
6	PC-6.6	Continuar con la dispensación	Auxiliar de farmacia	Si esta todo en orden se continúa con la dispensación de los medicamentos.

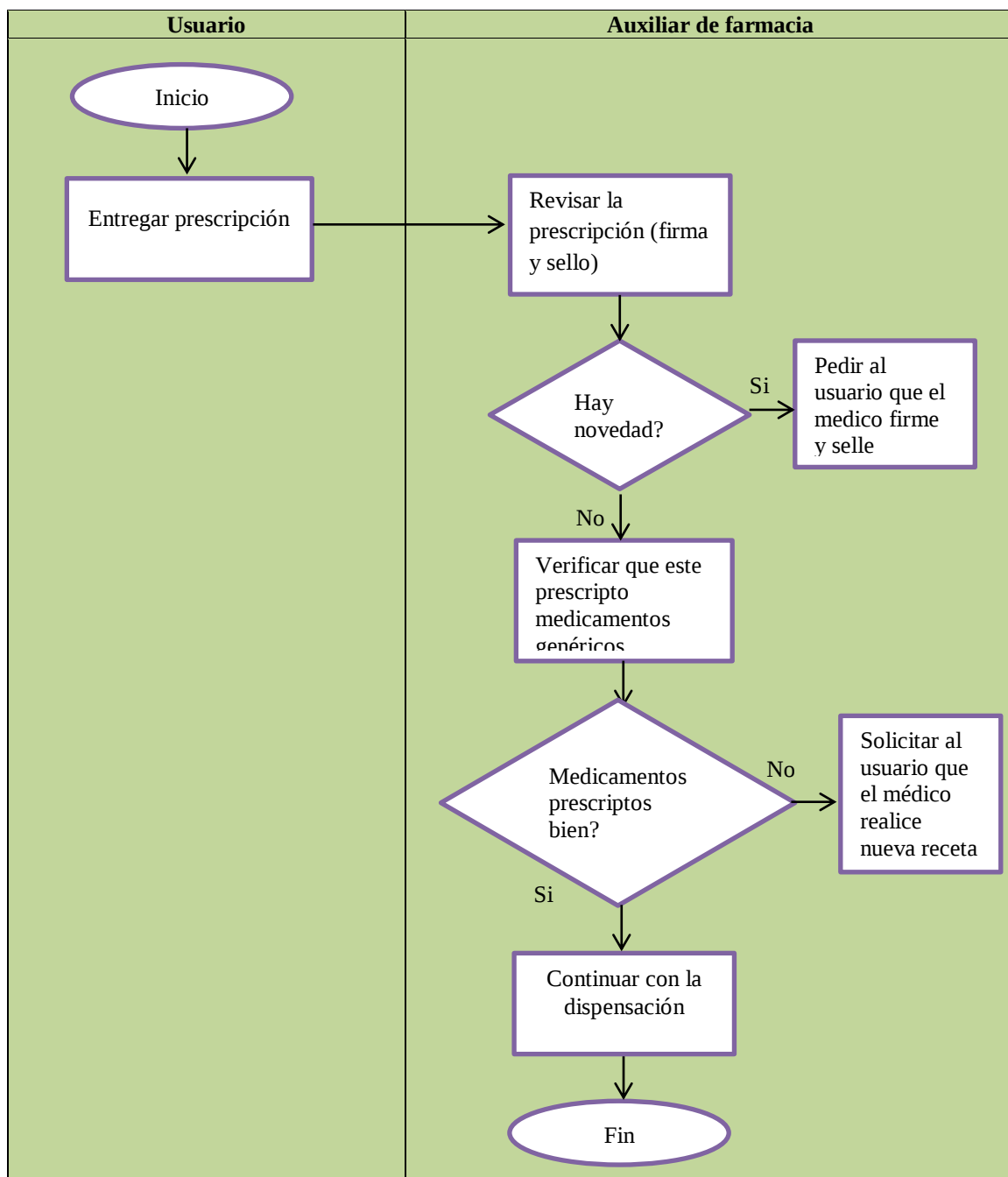
Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:27	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

Cuadro N° 21

Tema control de recetas de medicamentos



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:28	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

Cuadro N° 22
Tema ficha de procesos

	MACRO PROCESO:	Gestión almacenamiento
	PROCESO:	Adquisición de medicamentos
	CÓDIGO DE PROCESO:	PC-007

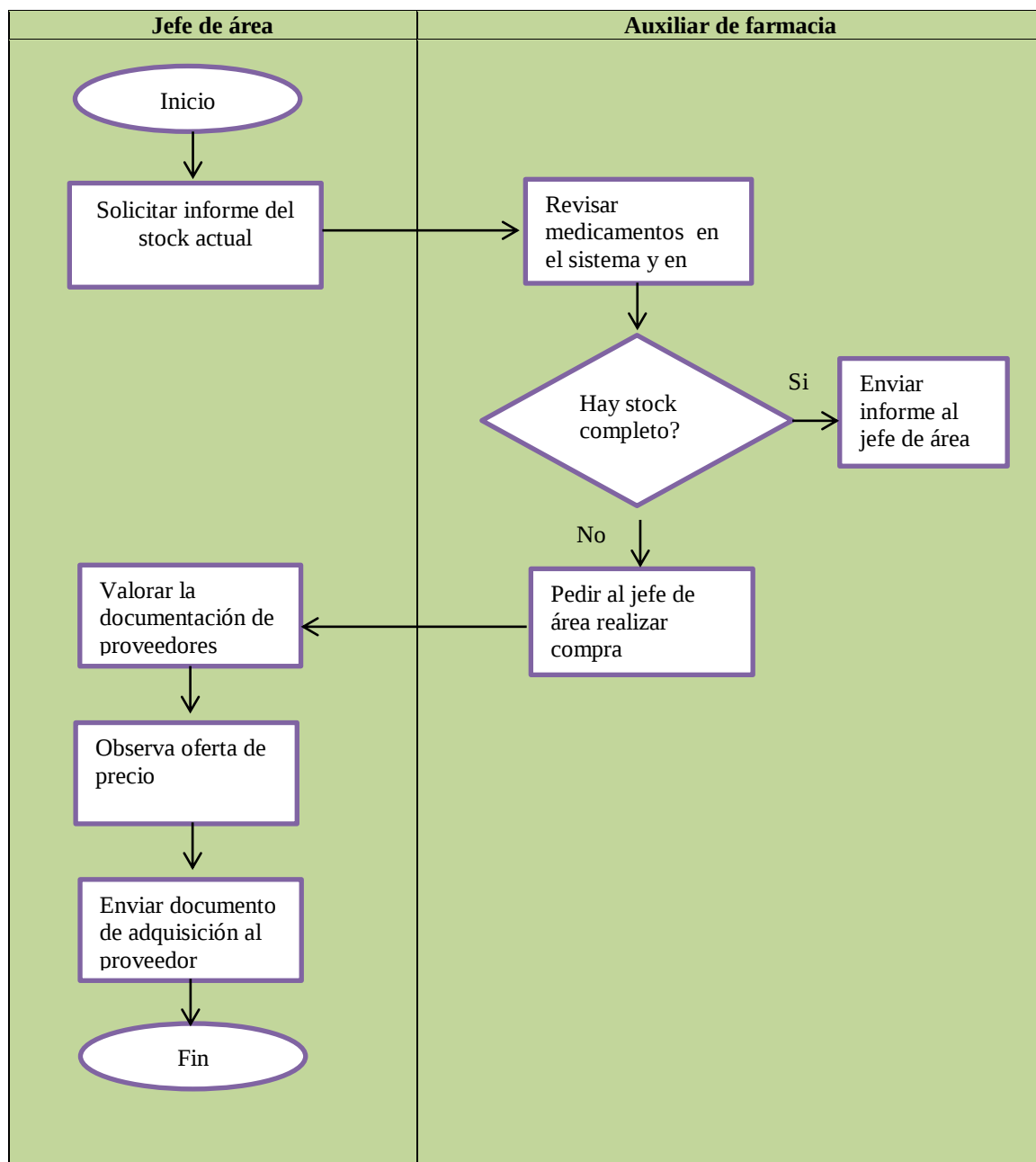
Secuencia	Orden	Actividad	Responsable	Detalle
1	PC-7.1	Solicitar informe del stock actual	Jefe de área	Solicitar al auxiliar el informe del stock de medicamentos para evitar pérdidas a futuro
2	PC-7.2	Revisar medicamentos en el sistema y en físicos	Auxiliar de farmacia	Se procede a revisar cada uno de los medicamentos que están tanto en el sistema como en percha o bodega
3	PC-7.3	Enviar informe al jefe de área	Auxiliar de farmacia	Si el stock de medicamentos no fue usado se procede a enviar el informe al jefe de área
4	PC-7.4	Pedir al jefe de área realizar compra	Auxiliar de farmacia	Si no está completo se debe verificar que fármaco está faltando y se pide al jefe de área que realice compra de dicho medicamento
5	PC-7.5	Valorar la documentación de proveedores	Jefe de área	De acuerdo con el pedido procede a evaluar la documentación de cada proveedor de dicho medicamento
6	PC-7.6	Observa oferta de precio	Jefe de área	En la documentación también se observa el precio acorde a mi presupuesto y así satisfacer la necesidad del usuario
7	PC-7.7	Enviar documento de adquisición al proveedor	Jefe de área	Después de haber seleccionado el proveedor de acuerdo a sus ofertas y eficacia en los medicamentos por último se envía el documento de adquisición al proveedor

Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:29	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

Cuadro N° 23
Tema flujo grama perchado de medicamentos



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propi

Farmacia De Consulta Externa	Página:30	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

Cuadro N° 24

Tema ficha de procesos

	MACRO PROCESO:	Gestión de pedido
	PROCESO:	Recepción de medicamentos
	CÓDIGO DE PROCESO:	PC-008

Secuencia	Orden	Actividad	Responsable	Detalle
1	PC-8.1	Entregar documento de recepción de medicamentos	Proveedor	De acuerdo al documento de adquisidor se realiza la entrega de la factura y documento de requerimiento al jefe de área
2	PC-8.2	Revisar todos los ítems del documento	Jefe de área	Se revisa cada uno de los ítems de la factura para verificar si están todos los medicamentos requeridos
3	PC-8.3	Verificar las cantidades pedidas	Jefe de área	También se verifica las cantidades de cada uno de los medicamentos para evitar problemas futuros
4	PC-8.4	Informar al proveedor	Jefe de área	Si no está completa las cantidades en el documento se procede a informar al proveedor porque nada asegura que en físico si este todo
5	PC-8.5	Firmar requerimiento y factura	Jefe de área	Si está completa cada una de las cantidades requeridas se procede a firmar el requerimiento y la factura
6	PC-8.6	Recibir medicamentos	Jefe de área	Luego se recibe todos los medicamentos que constan en el documento
7	PC-8.7	Entregar medicamentos al auxiliar encargado	Jefe de área	Por último se entrega todos los medicamentos al auxiliar encargado para que realice el almacenamiento de los mismo

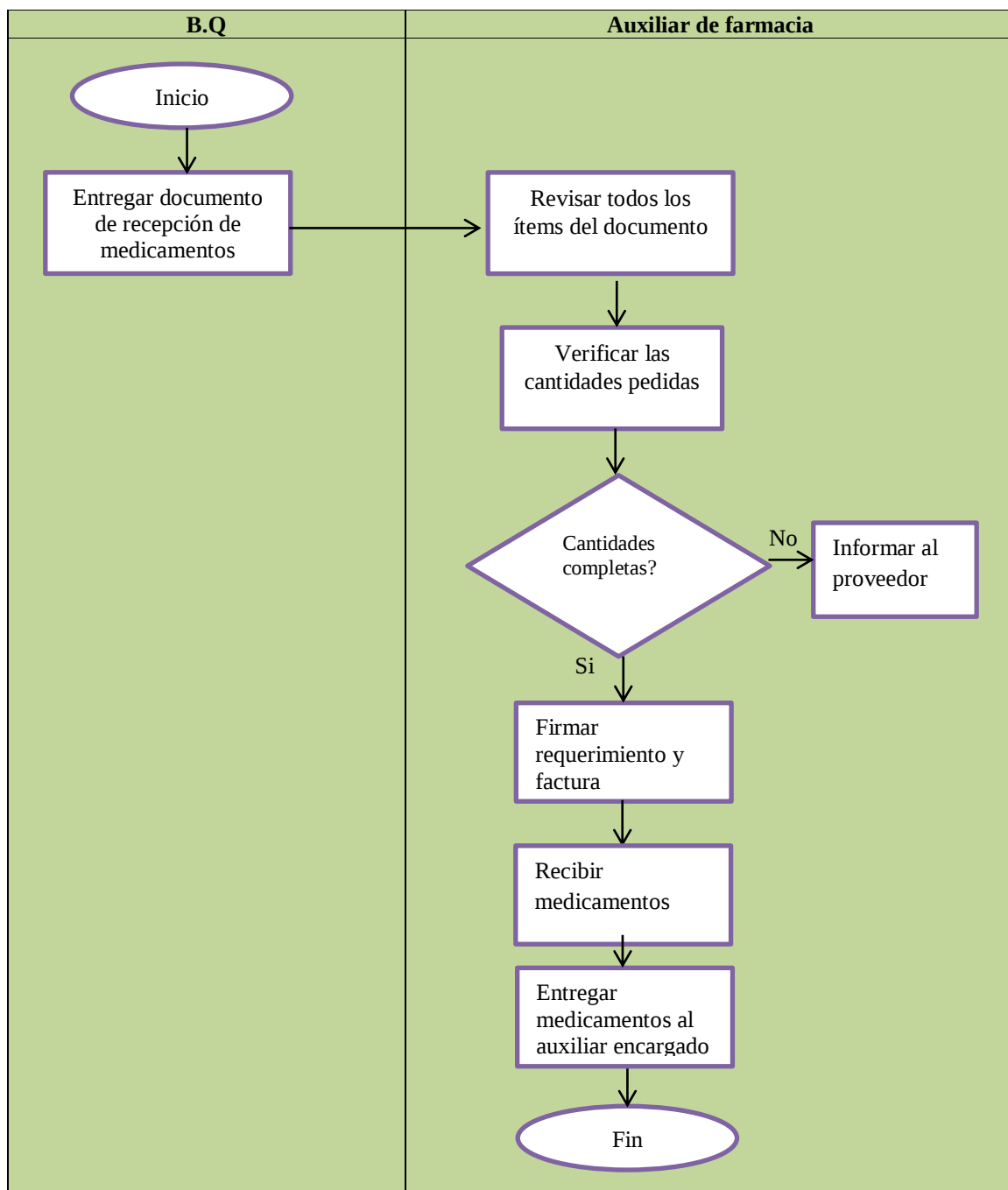
Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:31	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

Cuadro N° 25

Tema requerimiento de medicamentos



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:32	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

PROCESOS DE APOYO

Cuadro N° 26 Tema ficha de proceso

	MACRO PROCESO:	Gestión de Talento Humano
	PROCESO:	Capacitación al personal
	CÓDIGO DE PROCESO:	PDA-009

Secuencia	Orden	Actividad	Responsable	Detalle
1	PDA-9.1	Solicitar al dep. de talento humano realizar una capacitación	Director de farmacia	Se solicita al dep. de talento humano realizar capacitaciones para el mejor desempeño de los trabajadores
2	PDA-9.2	Analizar solicitud	RR.HH	Se analiza con calma la solicitud requerida por el director de Farmacia
3	PDA-9.3	Aprobar solicitud	RR.HH	Luego de haber analizado porque necesitan la capacitación se procede a aprobar dicha solicitud
4	PDA-9.4	Informar al personal de farmacia	Director de farmacia	Vía quipux se informa al personal de la farmacia que la solicitud fue aceptada
5	PDA-9.5	Preguntar al jefe de área como realizar dicha capacitación	Director de farmacia	Si no entendieron la información proporcionada por el director de farmacia se debe preguntar al jefe de área como realizar dicha capacitación
6	PDA-9.6	Realizar capacitación vía online	Director de farmacia	Si toda información fue entendida de realiza capacitación online
7	PDA-9.7	Imprimir resultados	Personal de farmacia	Después de haber recibido la capacitación imprimir y entregar comprobante de asistencia a la capacitación

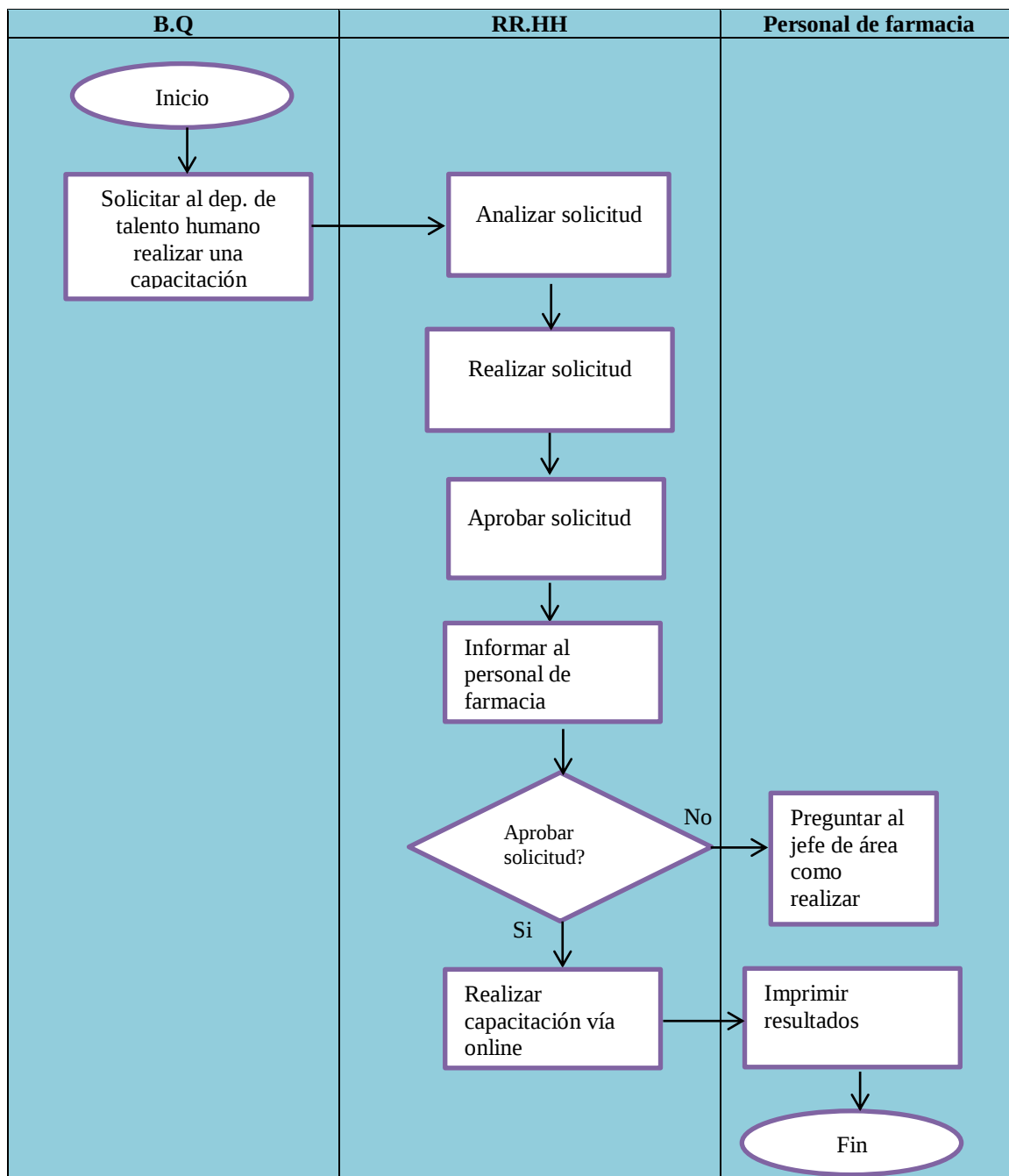
Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:33	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

Cuadro N° 27

Tema capacitación de personal



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:34	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

Cuadro N° 28
Tema ficha de procesos

	MACRO PROCESO:	Gestión de Talento Humano
	PROCESO:	Evaluación de la satisfacción del usuario
	CÓDIGO DE PROCESO:	PDA-010

Secuencia	Orden	Actividad	Responsable	Detalle
1	PDA-10.1	Solicitar evaluación de satisfacción	RR.HH	Varias algunas quejas se decide a evaluar la satisfacción del cliente
2	PDA-10.2	Recibir solicitud	Líder de farmacia	Se recibe la solicitud y se procede a buscar un formato de encuesta
3	PDA-10.3	Realizar formato de encuesta	Líder de farmacia	Al tener listo el formato de la encuesta se debe realizar tomando en cuenta la imagen de la farmacia
4	PDA-10.4	Recibir encuesta	Cliente externo	Se recibe la encuesta y se lee con atención y si no le interesa debe expresarlo
5	PDA-10.5	Desarrollar la encuesta	Cliente externo	Después de haber leído se desarrolla la encuesta donde exprese su satisfacción
6	PDA-10.6	Entregar la encuesta al encargado	Cliente externo	Luego se entrega la encuesta al encargado de realizar la encuesta
7	PDA-10.7	Revisar e informar al departamento encargado	Líder de farmacia	Se procede a leer cada una de las encuestas y mediante lo observado reportar e informar al departamento de talento humano
8	PDA-10.8	Ver resultados	RR.HH	Se ve los resultados y se toma cartas en el asunto para la calidad en la atención

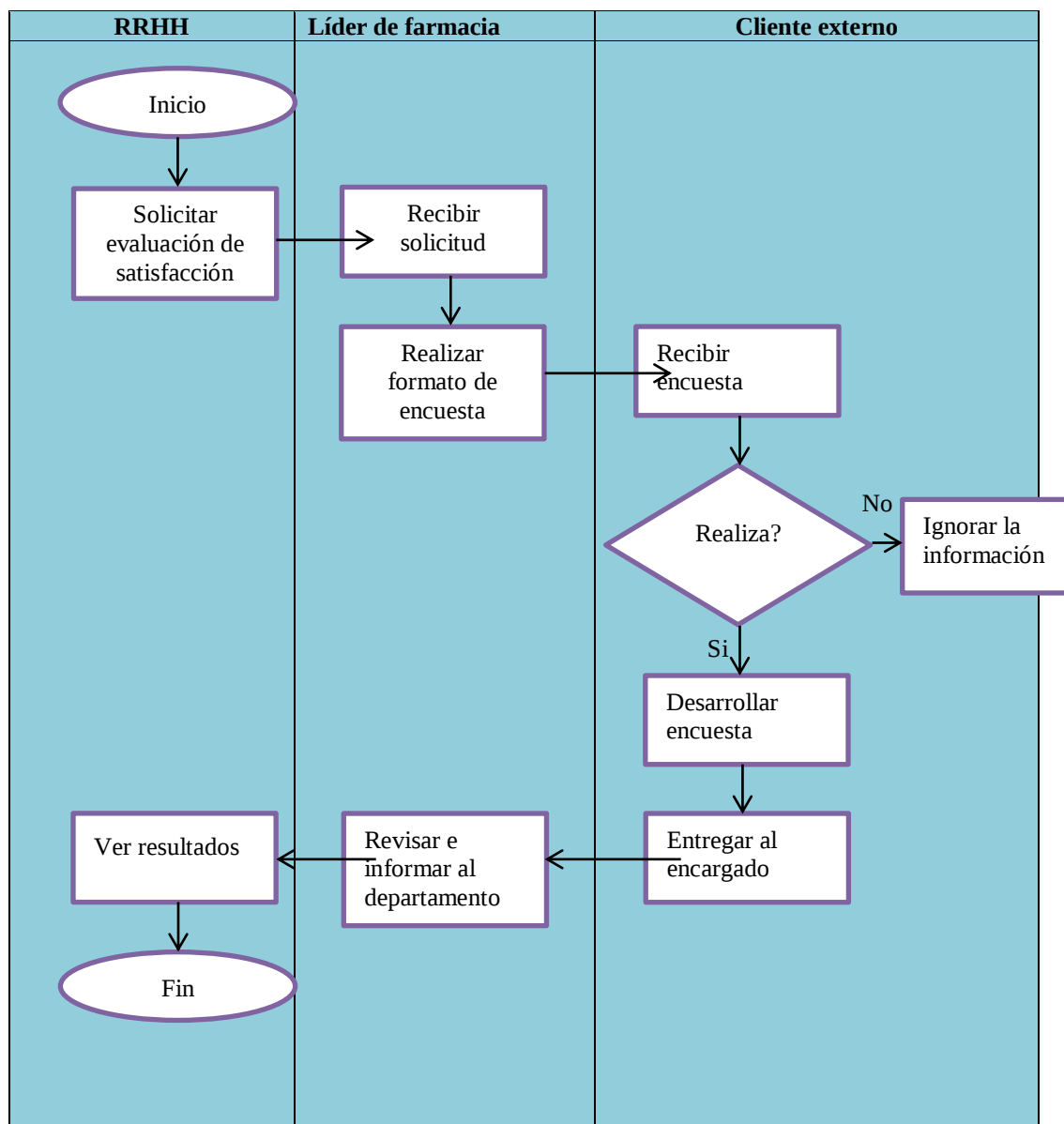
Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:35	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

Cuadro N° 29

Tema flujo grama evaluación de la satisfacción del usuario



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:36	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

Cuadro N° 30
Tema ficha de procesos

	MACRO PROCESO:	Gestión Logística
	PROCESO:	Verificación de medicamentos
	CÓDIGO DE PROCESO:	PDA-011

Secuencia	Orden	Actividad	Responsable	Detalle
1	PDA-11.1	Solicitar al personal de farmacia verificar todo los medicamentos	B.Q	Se solicita al personal de farmacia verificar cada uno de los medicamentos existentes en la farmacia
2	PDA-11.2	Dividir el trabajo para todos los auxiliares	Personal de farmacia	se divide el número de perchas para el número de personal para realizar un trabajo equitativo
3	PDA-11.3	Revisar el estado de los medicamentos	Personal de farmacia	Una vez asignadas las perchas al personal se procede a revisar cada uno de los medicamentos
4	PDA-11.4	Poner en el informe	Personal de farmacia	Al no existir medicamentos rotos se pone el informe 0 medicamentos rotos
5	PDA-11.5	Sacar medicamento y limpiar percha	Personal de farmacia	Si hay fármacos rotos se procede a sacar y a limpiar la percha para que no contamine a los demás medicamentos
6	PDA-11.6	Indicar al B.Q el estado del medicamento	Personal de farmacia	Por último se debe indicar al B.Q el medicamento que toca reponer

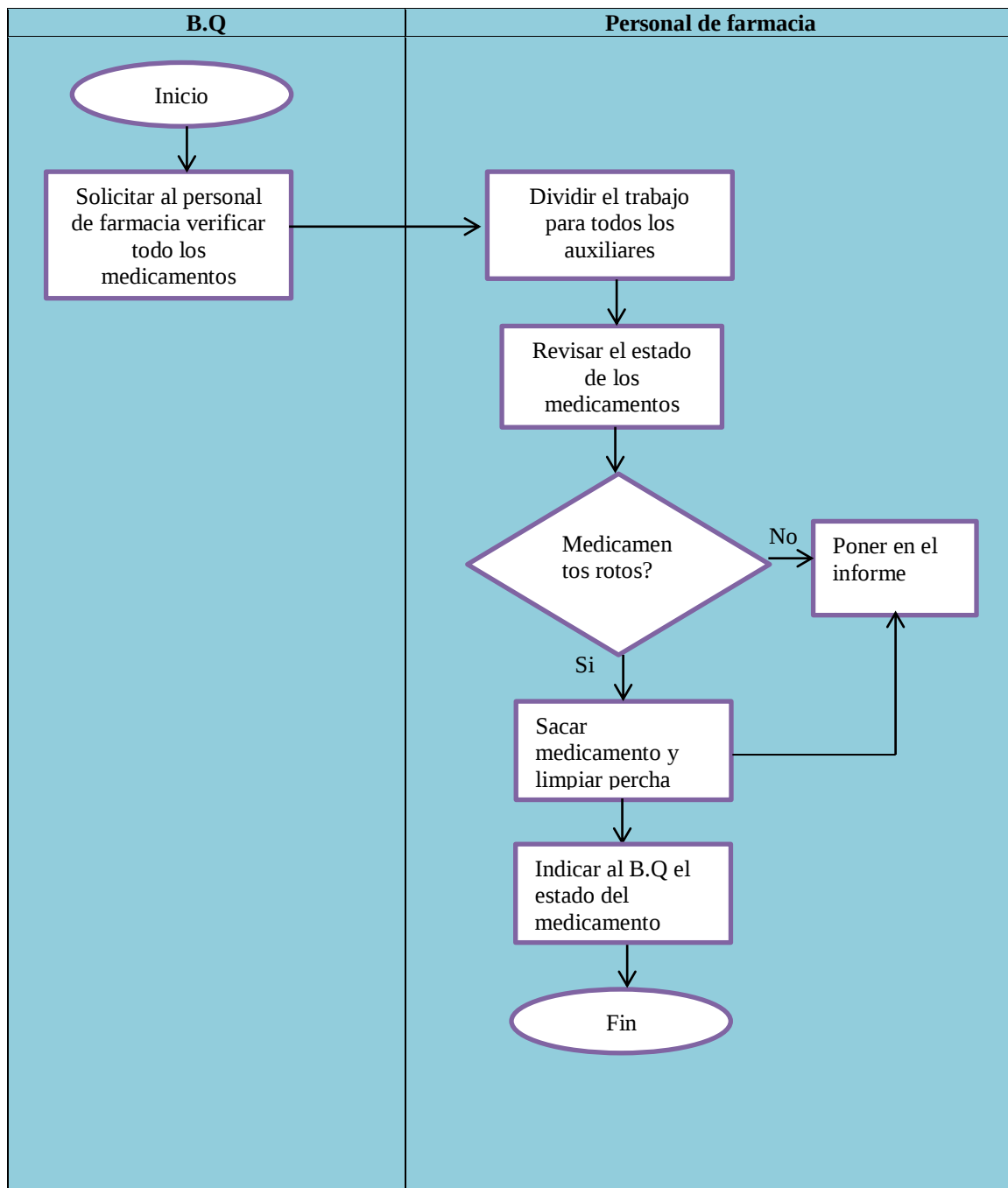
Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:37	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

Cuadro N° 31

Tema verificación de medicamentos



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:38	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

Cuadro N° 32

Tema ficha de procesos

	MACRO PROCESO:	Gestión Logística
	PROCESO:	Control de la fecha de medicamentos
	CÓDIGO DE PROCESO:	PDA-012

Secuencia	Orden	Actividad	Responsable	Detalle
1	PDA-12.1	Solicitar el control de fechas de los medicamentos	B.Q	Se solicita realizar esta actividad para evitar la caducidad de los medicamentos
2	PDA-12.2	Realiza el control	Personal de farmacia	Se verifica todas las fechas de caducidad de los medicamentos
3	PDA-12.3	Registrar en el informe de control	Personal de farmacia	Si no se observó medicamentos a punto de expirar se registra en el sistema
4	PDA-12.4	Separar de los demás medicamentos	Personal de farmacia	Si existe medicamento próximo a caducar se debe separar del resto de medicamentos para no confundirlos
5	PDA-12.5	Poner en un lugar visible para que sea dispensado	Personal de farmacia	Se pone en un lugar visible para que el fármaco pueda ser dispensado antes de caduque y no haya como realizar la devolución del mismo
6	PDA-12.6	Indicar al resto de auxiliares sacar antes de que se caduque	Personal de farmacia	Se indica al resto de compañeros que ayuden a sacar dicho medicamento para tener un eficaz control

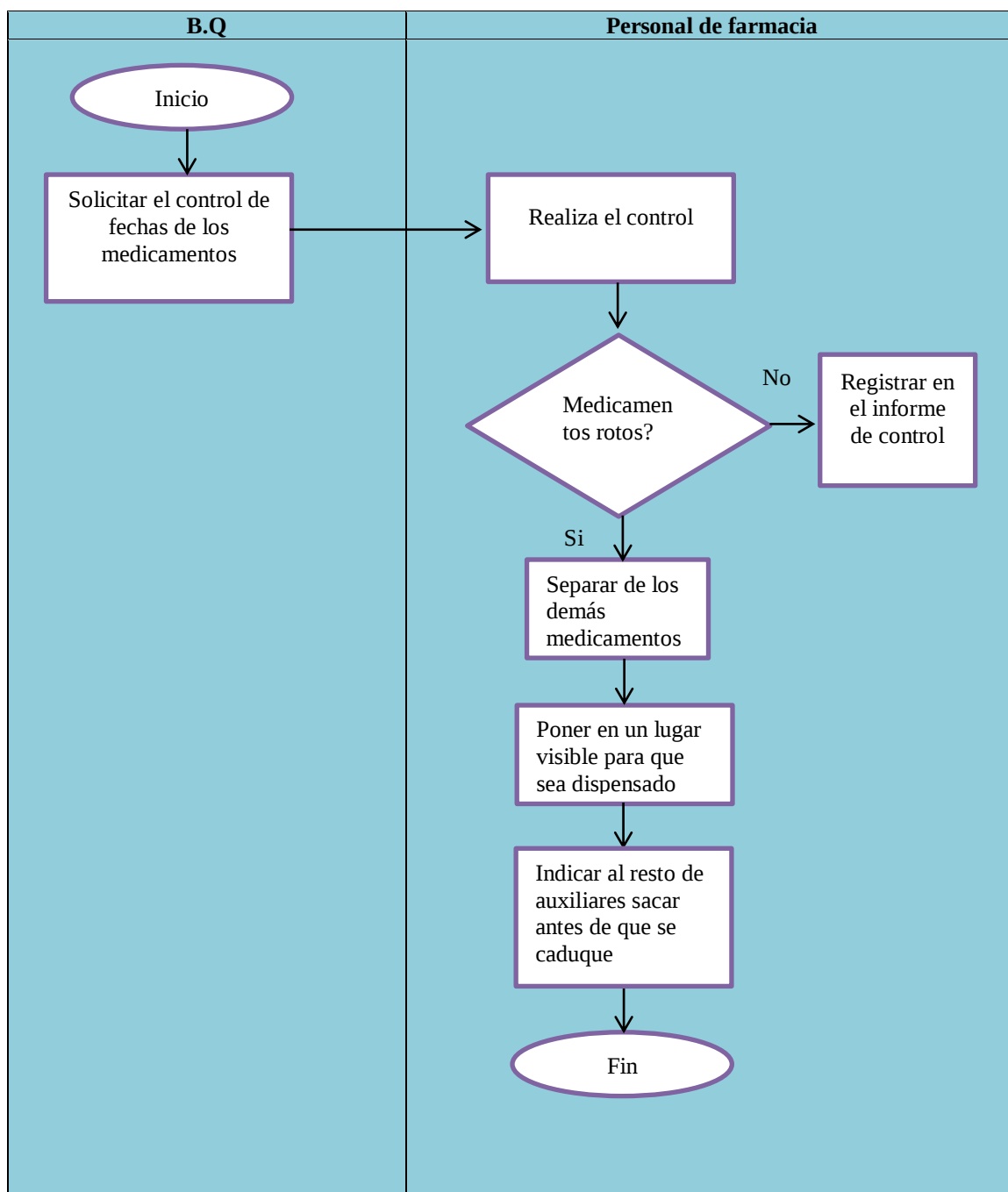
Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Farmacia De Consulta Externa	Página:39	Versión Nº:1	Código:HEE-FCEX-001
------------------------------	-----------	-----------------	---------------------

Cuadro N° 33

Tema control de la fecha de medicamentos



Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Capítulo VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01. Recursos

Los recursos utilizados en la realización del proyecto son los siguientes: recursos humanos (la colaboración de los bioquímicos farmacéuticos, auxiliares de la farmacia y autoridades de la casa de salud “Hospital Eugenio Espejo”), el recurso físico y el recurso tecnológico.

Cuadro N° 34
Tema recursos del proyecto

Recursos	Descripción
Humanos	Asesoría del tutor del Instituto Tecnológico Cordillera Investigador (Estudiante) Autoridades del Hospital - Gerente - Director de docencia - Sub. Director de docencia Director de farmacia Bioquímicos farmacéuticos Auxiliar de farmacia Usuarios
Físicos	Materiales de oficina Guía del almacenamiento y despacho de medicamentos del MSP Guía del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000
Tecnológicos	Equipo de computo Infocus

Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

6.02. Presupuesto

Los presupuestos son medios de verificación en forma cuantitativa para saber cuánto se gastó en el total del proyecto, y así alcanzar el propósito de dicha investigación.

Cuadro N° 35

Tema presupuesto del desarrollo de la tesis

Materiales Utilizados	Cantidad	Valor Unitario	Total
Recursos humanos			
Empleados	8	\$25	\$200
Actividad del marco lógico		\$1395.00	\$1395.00
Recursos tecnológico			
Impresora	1	\$300	\$300
Computadora	1	\$700	\$700
Recursos financieros			
Impresiones	200	\$0,15	\$30,00
Esferos	3	\$0,45	\$1,35
Lápiz y borrador	3	\$0,50	\$1,50
Transporte			\$25,00
CD	4	\$2,00	\$0,40
Carpetas	2	\$0,75	\$1,50
Alimentación		\$1,50	\$40,00
Empastado de tesis	2	\$9,50	\$19,00
Total			2713,75

Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

6.03. Cronograma

Es aquel que nos ayuda a llevar un orden de todas las actividades del proyecto

Cuadro N° 36
Tema cronograma de la tesis

TIEMPO Actividades	01-15-Agosto	16-31-Agosto	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Dic-16	Ene-17	Feb-17	Mar-17	Abr-17
Planteamiento Del Problema										
Aprobación Del Tema										
Capítulo 1										
Capítulo 2										
Capítulo 3										
Capítulo 4										
Capítulo 5										
Capítulo 6, 7										
Empastado										
Defensa Del Tema										

Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Capítulo VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01. Conclusiones

Una vez realizada la investigación sobre los factores que intervienen en el servicio farmacéutico en la casa de salud “Hospital Eugenio Espejo” se ha logrado concluir con las siguientes conclusiones.

Al haber desarrollado cada uno de los pasos del sistema de gestión de calidad se logró mejorar el clima laboral, los conocimientos del personal de la farmacia con mayor desenvolvimiento siendo este de eficiencia y se facilitó el conocimiento de los procesos y procedimientos hacia el auxiliar y químico farmacéutico de dicha área, diciendo así que se reformó los procesos de dispensación, almacenamiento y el control de inventarios.

Debido a esto se alcanzó obtener una mejor comunicación y atención con los usuarios, de tal forma que ellos queden satisfechos con el servicio brindando, sin olvidar la calidad del servicio en sí.

En el desarrollo de esta investigación se llegó a entrever que los manuales de procesos y procedimientos son muy necesarios para cualquier tipo de organización, ya que gracias a estos documentos se logra la mayor eficiencia en cualquier cargo dentro de una organización.

7.02. Recomendaciones

Se pide a todo el auxiliar farmacéuticos de la farmacia de consulta externa de la casa de salud “Hospital Eugenio Espejo” ubicado en el sector “El Dorado” aplique la propuesta del manual para mejorar el proceso de dispensación, sin embargo tomando en cuenta lo que esto pueda significar para todo el personal contratación o rotación del nuevo personal ya capacitado para cada labor, mediante eso teniendo beneficios y logrando así la atención con calidad y la satisfacción el usuario.

Se recomienda al director de la farmacia que continúe apoyando los proyectos de innovación e implementación y así continuar mejorando los procesos de atención farmacéutica, es decir que se vaya eliminando poco a poco los factores que influyen para poseer un servicio de calidad y eficaz.

BIBLIOGRAFÍA

Dr. Chiriboga, David. (06 de Julio de 2011). Ministro de Salud Pública. Obtenido de msp.gob.ec:
<https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDireccion/es/dnvcv/archivos/Regla.%20Sugmi.pdf>

Belfonte, N. (25 de Marzo de 2012). Scribd. Obtenido de Concepto del Árbol del Problema: <https://es.scribd.com/doc/86611309/Concepto-Del-Arbol-Del-Problema>

BID. (2004). MARCO LÓGICO PARA EL DISEÑO DE PROYECTOS. Obtenido de adlumen.org: <http://adlumen.org/docs/marcolgicoparaproyectos.pdf>

Dr. Herrera, M. (Noviembre de 2016). Historia de la atención farmacéutica. (D. Salazar, Entrevistador) Quito: Entrevista realizada en la casa de salud "Hospital Eugenio Espejo".

El consejo general de los colegios oficiales de farmacéuticos. (2013). Manual de procesos y procedimientos de buenas practicas. Madrid.

Fadus & Martinez. (1999). Atención Farmacéutica.

Gonzales, Fabio. (18 de Diciembre de 2009). Sistema De Gestión De Calidad para el servicio Farmacéutico. Obtenido de <https://es.slideshare.net/fabioalberto/sistema-de-gestin-de-calidad-para-el-servicio>

Hernández, M., Almiñana, M., & etc. (2011). Bases de la atención farmacéutica en Farmacia Hospitalaria. FARM HOSP, Vol. 30. N.º 2, 121. Obtenido de Vol. 30. N.º 2, pp. 120-123, 2006.

Ibarcena, J. (09 de Julio de 2009). SISTEMA INTEGRADOS DE GESTION. KEY MANAGEMET RESOURCES SAC-KMR SAC. Obtenido de Oficina Asesora de planeación, Notas de Calidad con Calidez.SIG.

ISO 900:2000. (s.f). Gestión de Procesos. Guía para una gestión basada en procesos.

Jácome, A. J., Hepler, & Strand. (Marzo de 1999). Club Atención Farmacéutica, Vol 3 N°3. Obtenido de Club Atención Farmacéutica:
<http://www.ugr.es/~atencfar/>

Rovayo. (2013). Matriz de Análisis de Fuerzas. En MARCO LÓGICO PARA EL DISEÑO Y CONCEPTUALIZACIÓN DE PROYECTOS (págs. 37-38).

Rovayo Mancheno, J. S. (s.f). MARCO LÓGICO PARA EL DISEÑO Y CONCEPTUALIZACIÓN DE PROYECTOS.

Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2000. (Mayo de 2005). Ministerio De Fomento.

Yáñez, C. M. (05 de Diciembre de 2008). SISTEMAS DE GÉSTION DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001. ARTÍCULO - AREA DE GESTIÓN, págs. 1-8.

ANEXOS

Cuadro N° 37
Anexo 1: Matriz de Impactos

Objetivo	Factibilidad de lograrse (Alta- Media-baja) (4-2-1)	Impacto en genero (Alta- Media-baja) (4-2-1)	Impacto ambiental (Alta- Media-baja) (4-2-1)	Relevancia (Alta- Media-baja) (4-2-1)	Sostenibilidad (Alta- Media-baja) (4-2-1)	Total
Personal aplicando técnicas y normas estandarizadas para optimizar los procesos	- Se cuenta con recursos para la elaboración del proyecto - El beneficio es más grande que el costo - Satisface las necesidades de los beneficiarios - Cuenta con el apoyo institucional	- Fortalece la equidad de genero - Incrementa la calidad de atención farmacéutica	- Mejora el ambiente de trabajo - Promueve una estabilidad laboral - Propicia una cultura de servicio	- Responde a las expectativas de los beneficiarios - Es una prioridad sentida por los beneficiarios - Beneficia a grupos de mayor carencia y vulnerabilidad - Los beneficios son deseados por los beneficiarios	- Fortalece la participación de los beneficiarios - Fortalece la Organización Institucional - Los directivos están en posibilidades de aportar medios - Se puede conseguir financiamiento por parte de las entidades de control (MSP)	80 puntos 1 a 20 BAJA 21 a 40 MEDIA BAJA 41 a 60 MEDIA ALTA 61 a 80 ALTA
	16 puntos	8 puntos	12 puntos	16 puntos	16 puntos	

Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Cuadro N° 38
Anexo 2: Matriz de marco lógico

Finalidad	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Finalidad			
Confianza respecto al servicio brindado y la certificación del Hospital	-El número de usuarios satisfechos incrementa del año 1 al año 0 $\frac{\# \text{ de usuarios satisfechos}}{\text{total de usuarios atendidos}} \times 100$ -Incrementa el número de visitas del año base al año 1 $\frac{\# \text{ de usuarios atendidos}}{\# \text{ de horas laboradas}} \times 100$	-Datos obtenidos de la encuesta	-Que los métodos y parámetros de evaluación no varíen.
Propósito			
Satisfacción de los usuarios respecto al servicio recibido en el área de Farmacia	-El número de llamados de atención al personal baja del año base al año 1 $\frac{\# \text{ de llamados de atención}}{\# \text{ de usuarios atendidos}} \times 100$ -La entrega de medicamentos de forma correcta aumenta del año 0 al año 1 $\frac{\# \text{ de recetas completas dispensadas}}{\text{total de recetas dispensadas}} \times 100$ -Disminuye los errores del sistema del año 0 al año 1 $\frac{\# \text{ de errores del sistema solucionados}}{\text{total de errores del sistema}} \times 100$	-Datos obtenidos de la encuesta	-Que el personal de la farmacia estén dispuestos al cambio
Componentes			

1.Estandarización de procesos y procedimientos en el desarrollo de actividades	-Aumenta la buena ejecución de procesos en relación al año base al año 1 $\frac{\# \text{ de usuarios satisfechos}}{\# \text{ de procesos realizados}} \times 100$	-Manuales, reglamentos y normativas oficiales	-Contar con el apoyo de las autoridades respectivas
2.Buenas prácticas de almacenamiento	-Errores en la dispensación se han reducido del año base al año 1 $\frac{\# \text{ de errores en la dispensación}}{\text{total de medicamentos dispensados}} \times 100$	-Manuales, reglamentos y normativas oficiales -Datos obtenidos de la encuesta -Entrevistas personales	
3.Sintetizar el control de inventarios	-Se a disminuido el número de pérdidas de medicamentos del año base al año 1 $\frac{\# \text{ de perdidas de medicamentos}}{\# \text{ de medicamentos registrados en el sistema}} \times 100$	--Manuales, reglamentos y normativas oficiales	
Actividades	Presupuesto	-Lista de asistencia a las capacitaciones -Facturas -entrevistas personales	-Que el personal esté dispuesto a colaborar en el proyecto -Que el hospital otorgue las facilidades para la realización de las actividades
1.1Verificación de las actividades	\$120.00		
1.2Elaboración del mapa de procesos	\$300.00		
1.3Desarrollo de flujogramas	\$250.00		
2.1Identificación de los puntos críticos	\$100.00		
2.2Capacitaciones al personal de la farmacia	\$400.00		
3.1Rediseño de la hoja de control de inventarios	\$50.00		
3.2Realizar un cronograma para la verificación del inventario	\$175.00		
	Total:\$1395.00		

Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

Anexo 3: Encuesta realizada

Encuesta

La presente encuesta tiene como fin determinar factores que intervienen en la atención farmacéutica en el Hospital Eugenio Espejo

1. ¿De acuerdo a la atención farmacéutica recibida por el personal de la farmacia es de plena satisfacción suya?

- ☐ SI
- ☐ NO

2. ¿Cree usted que el personal de la farmacia realiza su trabajo con profesionalidad?

- ☐ Sí
- ☐ No

3. ¿Cree usted que existe buena comunicación entre directivos y el personal de la farmacia?

- ☐ Sí
- ☐ No

4. ¿La infraestructura de la farmacia es adecuada para su satisfacción?

- ☐ SI
- ☐ NO

5. ¿Usted considera que es necesario que se rote al personal de esta área?

- ☐ Sí
- ☐ No

6. ¿Cree usted que es necesario que el personal reciba capacitaciones?

- ☐ Sí
- ☐ No

Gracias por su colaboración

Elaborado por: Daysi Jackeline Salazar Escorza

Fuente: Investigación Propia

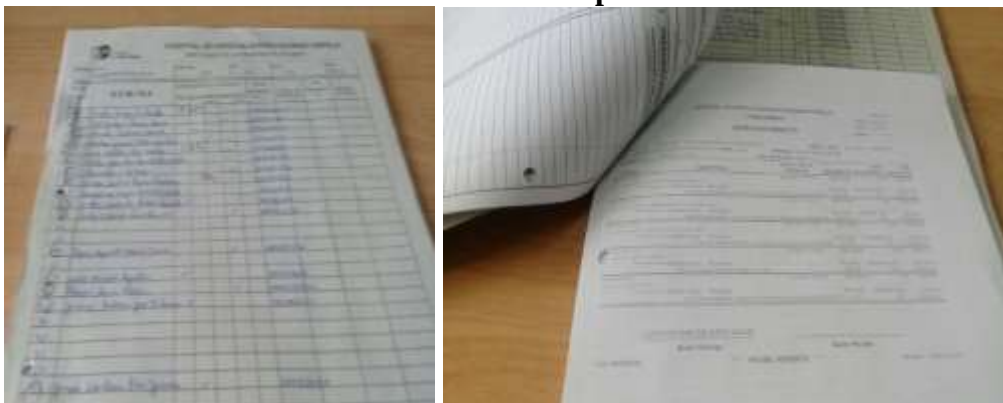
Anexo 4: Almacenamiento



Anexo 5: Dispensación



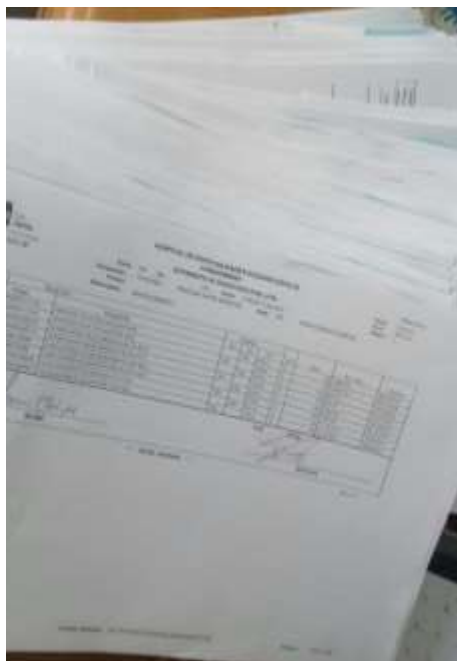
Anexo 6: Facturación de medicamentos despachados



Anexo 7: Sector de archivo



Anexo 8: Inventario



Anexo 9: Parte de bodega

