

**“SOMOS SEMBRADORES CONSCIENTES,
REPARTIMOS DIARIAMENTE MILLONES DE
SEMILLAS A NUESTRO ALREDEDOR. QUE
PODAMOS ESCOGER SIEMPRE LAS
MEJORES, PARA QUE AL RECIBIR LA
DÁDIVA DE LA COSECHA JUSTA,
TENGAMOS SIEMPRE MOTIVOS PARA
AGRADECER”**

MANDINO

TESIS DE GRADO

FACULTAD
CIENCIAS DE LA SALUD

AUTORES:
SANDOVAL SASKIA BELÉN
MUNALA JHONNY JAVIER





UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA DE ENFERMERÍA



TEMA:

“ANÁLISIS DEL MANEJO TÉCNICO ADMINISTRATIVO DE LOS PROCESOS QUE SE CUMPLEN EN EL ÁREA DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL DEL “IESS” DE LA CIUDAD DE IBARRA DURANTE EL PERÍODO ENERO 2012-JULIO 2012”

TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA DE ENFERMERÍA

AUTORES:

JHONNYJAVIER MUNALA MERA
SASKIA BELÉN SANDOVAL SANTANDER

TUTOR:

DR. CARLOS VÉLEZ

IBARRA, 08 – 01- 2013

INTRODUCCIÓN

La presente investigación está detallada en capítulos que se describen a continuación:



I CAPITULO



- El problema de Investigación
- Formulación del problema
- Objetivos
- Justificación

IV CAPITULO



- Talento Humano
- Recursos Materiales
- Presupuesto

II CAPITULO



- Fundamentación teórica

V CAPITULO



- Resultados de la investigación representados en tablas y gráficos estadísticos con su análisis correspondientes
- Discusión de resultados

III CAPITULO



- Tipo de estudio
- Diseño de la investigación
- Población y muestra
- Técnicas

VI CAPITULO



- Conclusiones
- Recomendaciones

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿En la Farmacia del Hospital “INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL – IESS” de la ciudad de Ibarra, se cumplen con todos los procesos técnico-administrativos; para satisfacer la demanda del cliente externo o usuario?

OBJETIVOS

ESPECÍFICOS

GENERAL

- Comprobar la eficiencia del cumplimiento en los procesos técnico-administrativos en el servicio de Farmacia del Hospital "IESS" de la ciudad de Ibarra, durante el período Enero 2012-Julio 2012.

- Analizar los procesos técnico-administrativos en el área de farmacia del Hospital "IESS" en la ciudad de Ibarra.
- Identificar el grado de satisfacción del usuario con respecto al servicio brindado por el personal de farmacia del "IESS" en la ciudad de Ibarra.
- Elaborar un plan de intervención que permita mejorar los procesos técnico-administrativos en el área de farmacia del Hospital "IESS" en la ciudad de Ibarra, garantizando la calidad en la prestación de servicios al usuario.

TEÓRICA

Artículo 92: El Estado y las entidades seccionales autónomas responderán civilmente por los daños y perjuicios causados a los habitantes, por su negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo y por la carencia de servicios que hayan sido pagados

Metodológico:

Es de carácter analítico porque esta encaminada a determinar el grado de conocimiento que poseen el personal que labora en el área de farmacia con relación al manejo técnico-administrativo y a su vez el grado de satisfacción de los usuarios.

Práctica:

Está dada por la falta de capacitación continua al personal no profesional que labora en los servicios de farmacia; así también la falta de una bodega que forme parte de la infraestructura del área de Farmacia y un lugar específico para dar post-consulta a los usuarios; todo esto nos lleva a una problemática que está relacionado a los continuos reclamos y malestar del usuario .



JUSTIFICACIÓN

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES

MARCO REFERENCIAL

- Descripción del lugar de trabajo

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

-Ley Orgánica de Salud
-Ley de Seguridad Social
-Derecho del paciente

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

-Definición de Farmacia
-Funciones del farmacéutico
-Importancia de la Selección de Medicamentos
-Lista básica de medicamentos
- Farmacia en el Hospital
Gerencia y Administración

METODOLOGÍA



TIPO DE ESTUDIO

analítica
descriptiva de
corte transversal

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

No experimental
cuali-cuantitativo

POBLACIÓN

Universo (79600)
Muestra (366)

MUESTRA

$$n = \frac{N \cdot \sigma^2 \cdot Z^2}{(N - 1)\epsilon^2 + \sigma^2 \cdot Z^2}$$

$$n = \frac{79600 \cdot (0,5)^2 \cdot (1,96)^2}{(79600 - 1)(0,05)^2 + (0,5)^2 \cdot (1,96)^2}$$

$$n = \frac{79600 \cdot 0,25 \cdot 3,8416}{(79599)0,0025 + 0,25 \cdot 3,8416}$$

$$n = \frac{76447,84}{198,9975 + 9,604}$$

$$n = \frac{76447,84}{208,5168}$$

$$n = 366,47 \cong 366$$

n = Tamaño de muestra
N = Universo
E = margen de error
σ = Varianza de la población
Z = Valor constante 1.96



ESTRATÉGIAS Y TÉCNICAS

TÉCNICAS



- Revisión bibliográfica
- Encuesta

PARA LA
RECOLECCIÓN DE
DATOS

INSTRUMENTO



- Cuestionario con preguntas cerradas y abiertas
- Prueba piloto

PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS



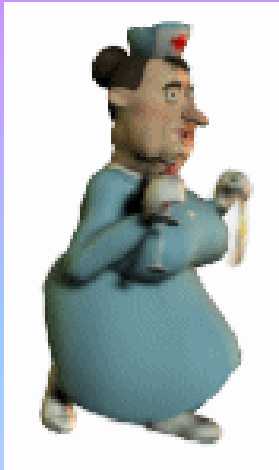
- Microsoft office: Word, Excel.
- En la estadística descriptiva se utilizó barras y/o pasteles que reflejan los resultados obtenidos

VARIABLES



INDEPENDIENTE

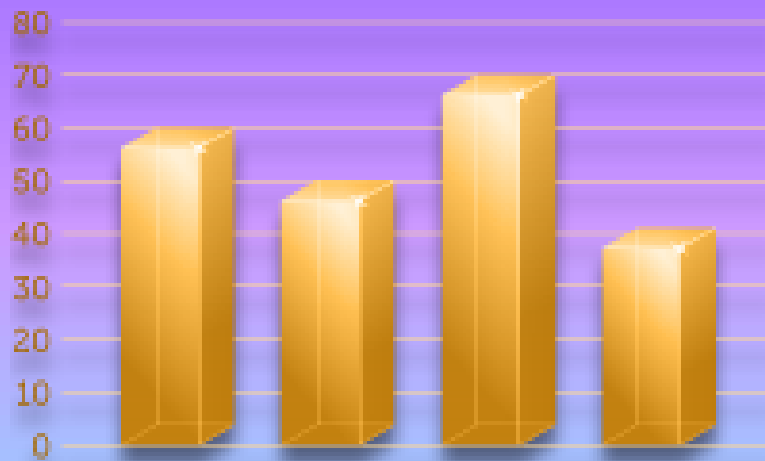
- Manejo técnico – administrativo de farmacia



DEPENDIENTE

- Procesos
- Ubicación
- Personal Capacitado
- Atención al Cliente
- Inventario de Medicinas

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

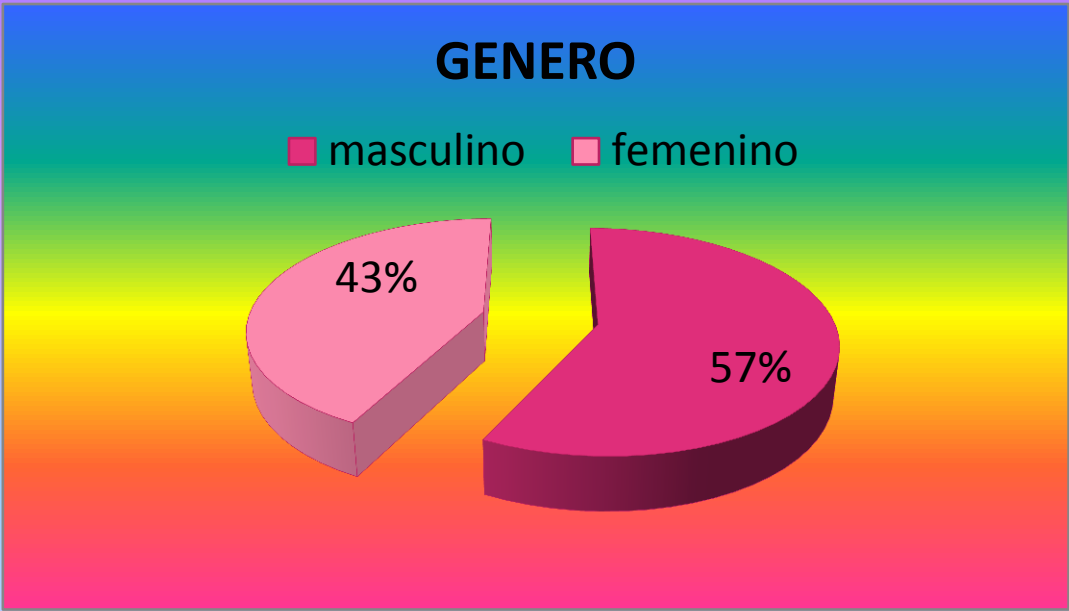


1. Genero de los Usuarios Encuestados en el Hospital IESS Ibarra.

Tabla Nº 1 Género

GENERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	209	57%
FEMENINO	157	43%

Tabla Nº 2 Género



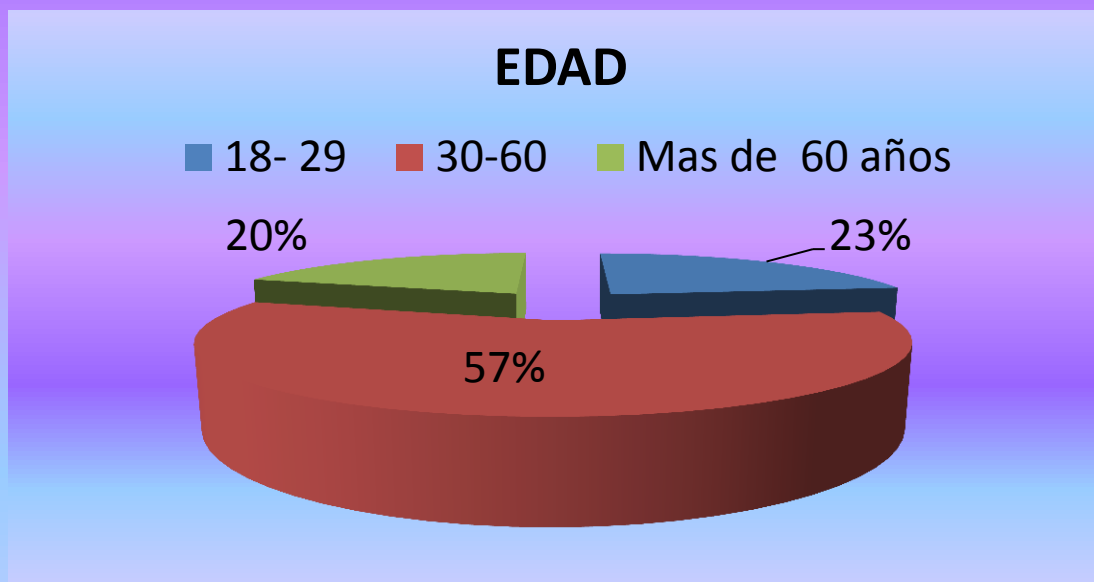
FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital IESS de la ciudad de Ibarra. ELABORACIÓN: Autores.

2. Edad de los Usuarios Encuestados en el Hospital IESS Ibarra.

Tabla Nº 3 Edad

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18-29 años	84	23%
30-60 años	209	57%
Más de 60 años	73	20%

Tabla Nº 4 Edad



3.Tipo de afiliación de los Usuarios Encuestados en el Hospital IESS Ibarra.

Tabla Nº 5 Tipo de Afiliación

TIPO DE AFILIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ACTIVO	242	66%
JUBILADO	55	15%
S.S. CAMPESINO	31	8%
MONTEPÍO	7	2%
VOLUNTARIO	33	9%

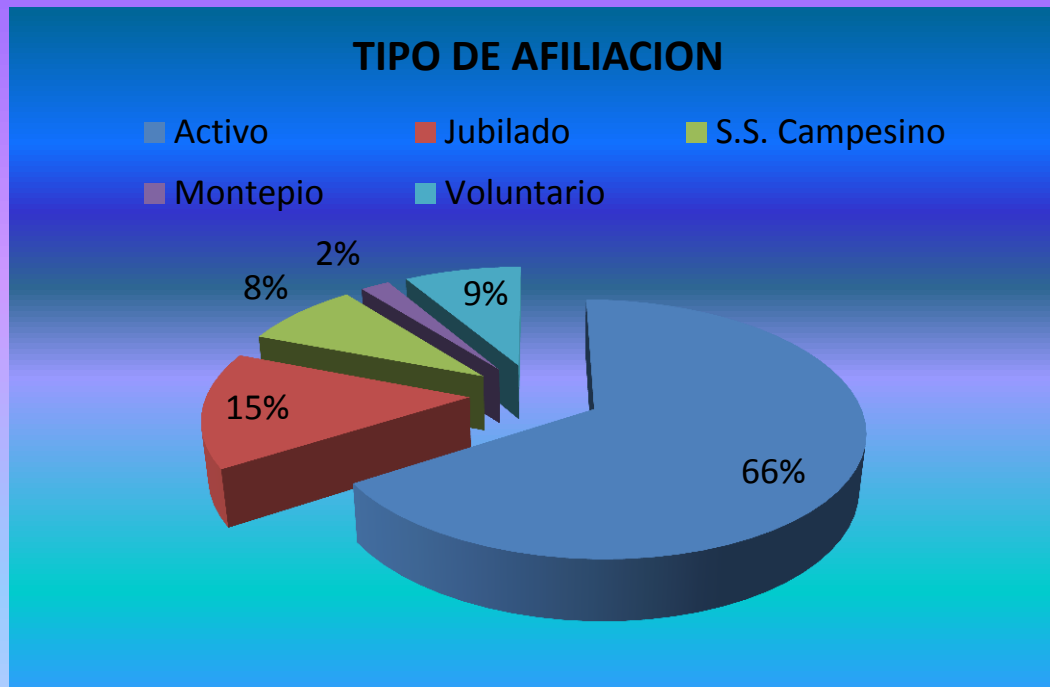


Tabla Nº 6 Tipo de Afiliación

4. Diagnóstico de enfermedad de los usuarios encuestados en el Hospital del IESS de Ibarra.

Tabla Nº 7 Motivo de Consulta

MOTIVO DE CONSULTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
GASTRITIS	48	13%
POLITRAUMATISMO	44	12%
HIPERTENSIÓN ARTERIAL	37	10%
NEUMONÍA	26	7%
MIALGIAS	26	7%
COLESTEROL	18	5%
ARTRITIS	18	5%
OSTEOPOROSIS	18	5%
POST CIRUGÍAS	18	5%
OTRAS	113	31%

¿CUAL ES EL DIAGNOSTICO DE SU ENFERMEDAD?

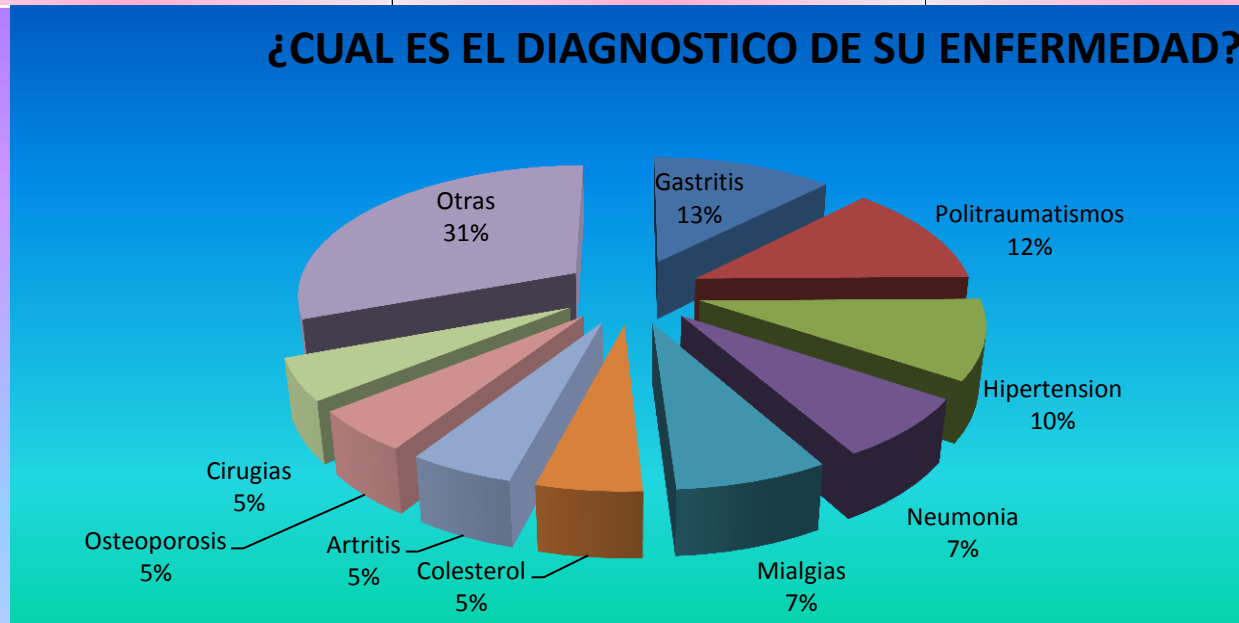


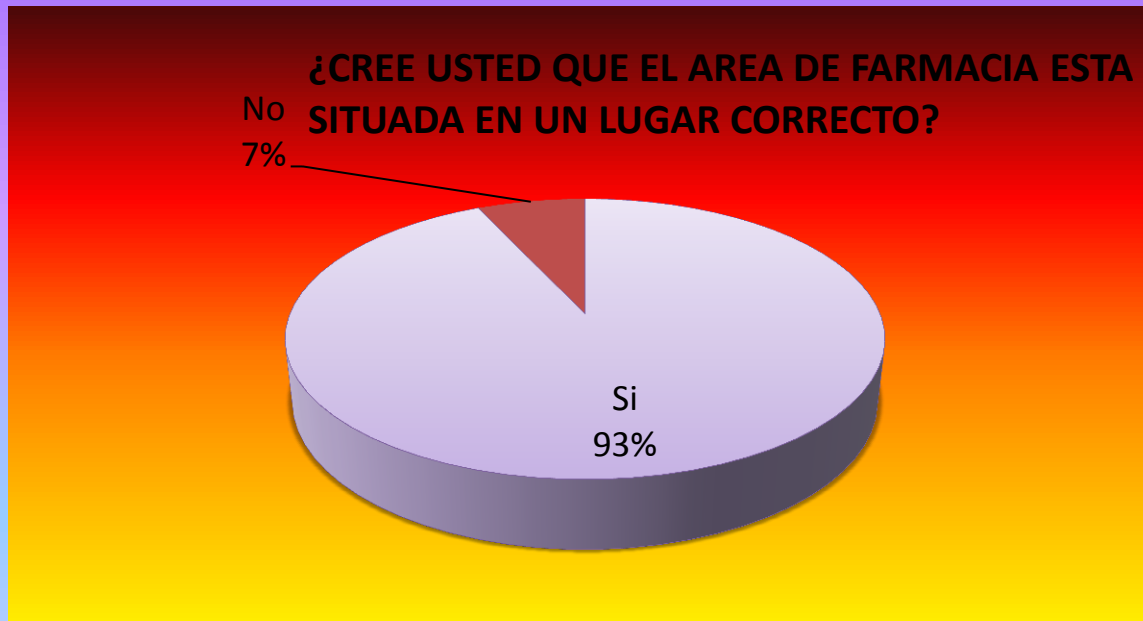
Gráfico Nº 1 Motivo de Consulta

5.¿Cree usted que el área de farmacia está situada en un lugar correcto?

Tabla Nº 8 Ubicación de Farmacia

UBICACIÓN DE FARMACIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	340	93%
NO	26	7%

Gráfico Nº 2 Ubicación de Farmacia



6.¿Qué tiempo espera Ud. para recibir los medicamentos?

Tabla Nº 9 Tiempo de Espera

TIEMPO DE ESPERA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1-5 minutos	124	34%
6-10 minutos	135	37%
10-15 minutos	56	15%
Más de 15 min	51	14%

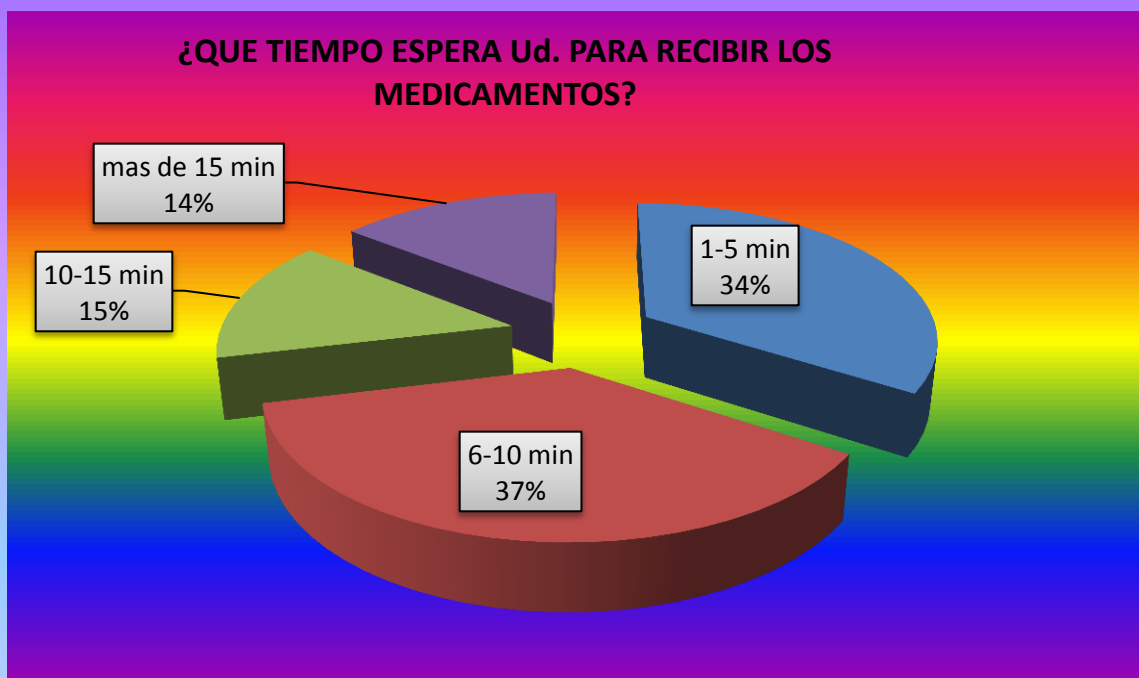


Gráfico Nº 3 Tiempo de Espera

7.¿Al momento de entregarle su medicación le explican cómo debe administrarlo?

Tabla Nº 10 Servicio de Pos Consulta

LE BRINDAN POS CONSULTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	113	31%
NO	209	57%
A VECES	44	12%
NUNCA	0	0%

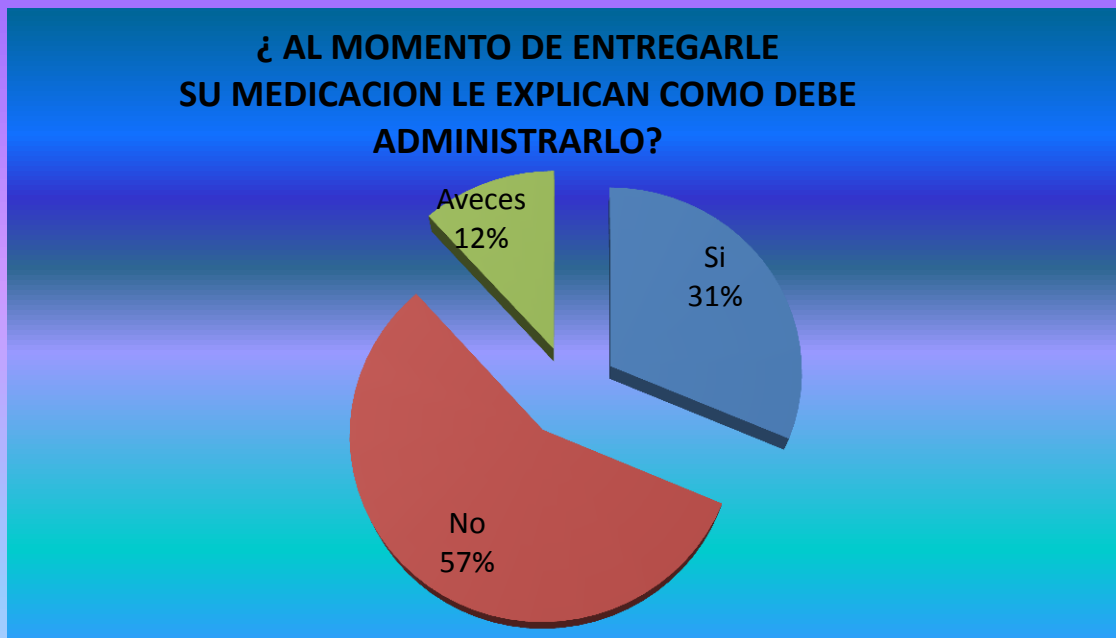


Gráfico Nº 4 Servicio de Pos Consulta

FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital IESS de la ciudad de Ibarra. ELABORACIÓN: Autores.

8.¿Cómo califica Ud. la atención que recibe en el área de farmacia del Hospital del IESS?

Tabla N° 11 Cantidad de Atención

CALIDAD DE ATENCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	84	23%
BUENA	190	52%
REGULAR	92	25%
MALA	0	0%

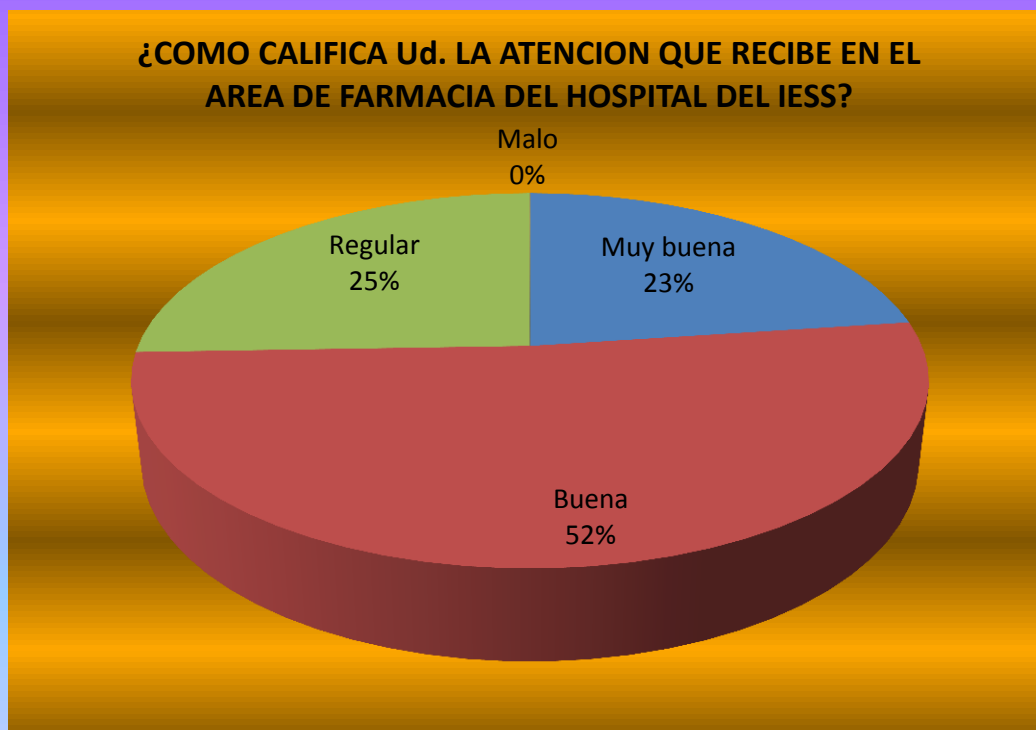


Gráfico N° 5 Cantidad de Atención

9.-¿Cree Ud. que el personal que labora en el área de farmacia del hospital "IESS" está calificado para realizar dicha función?

Tabla N° 12 El Personal es Capacitado

EL PERSONAL ES CAPACITADO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	293	80%
NO	73	20%

¿ CREE Ud. QUE EL PERSONAL QUE LABORA EN EL AREA DE FARMACIA DEL HOSPITAL "IESS" ESTA CALIFICADO PARA REALIZAR DICHA FUNCION?

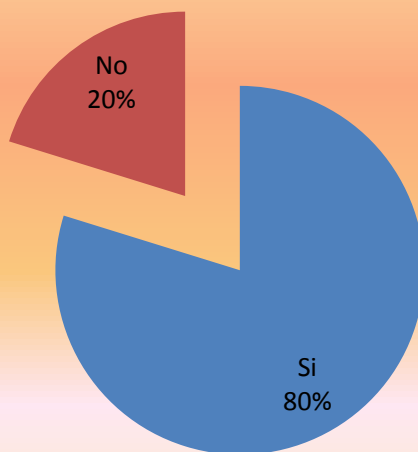


Gráfico N° 6 El Personal es Capacitado

10 ¿Qué horario le parece a Ud. conveniente que la farmacia se encuentre disponible?

Tabla N° 13 Disponibilidad de Farmacia

DISPONIBILIDAD DE FARMACIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
7am-17pm	51	14%
9am-19pm	22	6%
10am-10pm	11	3%
24 horas	282	77%

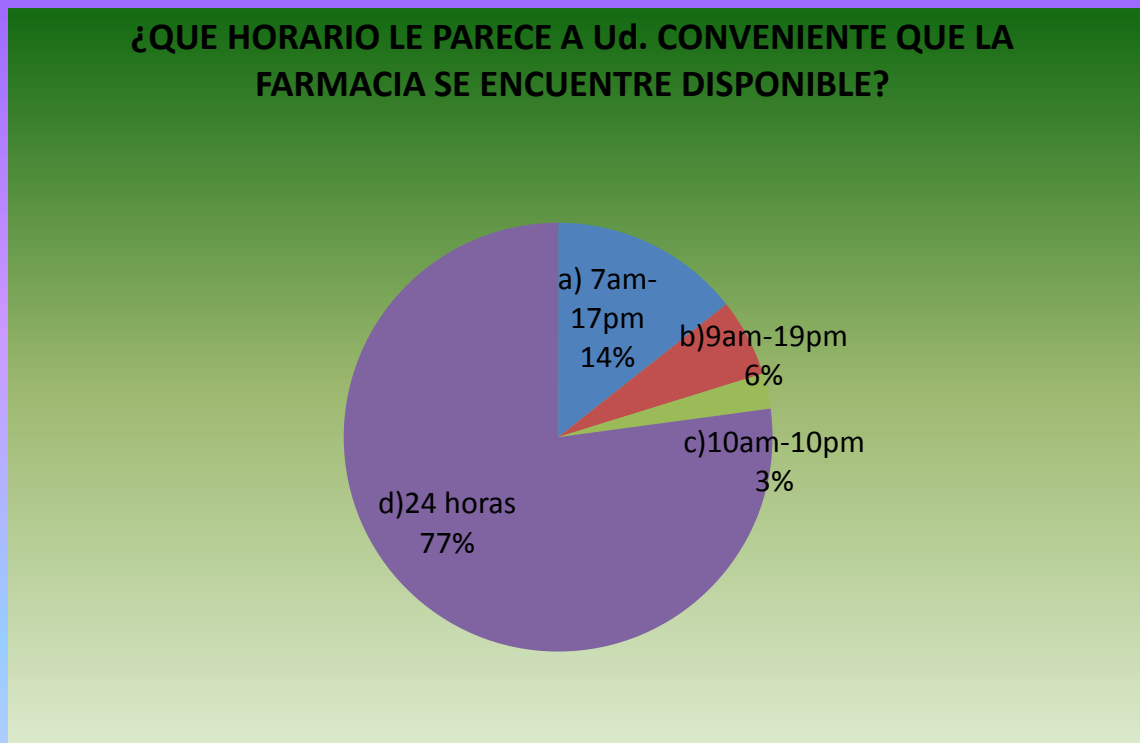


Gráfico N° 7 Disponibilidad de Farmacia

11 ¿Recibe Ud. la atención de la farmacia los fines de semana y días feriados?

Tabla Nº 14 Atención de Farmacia

ATENCIÓN DE FARMACIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	124	34%
NO	242	66%

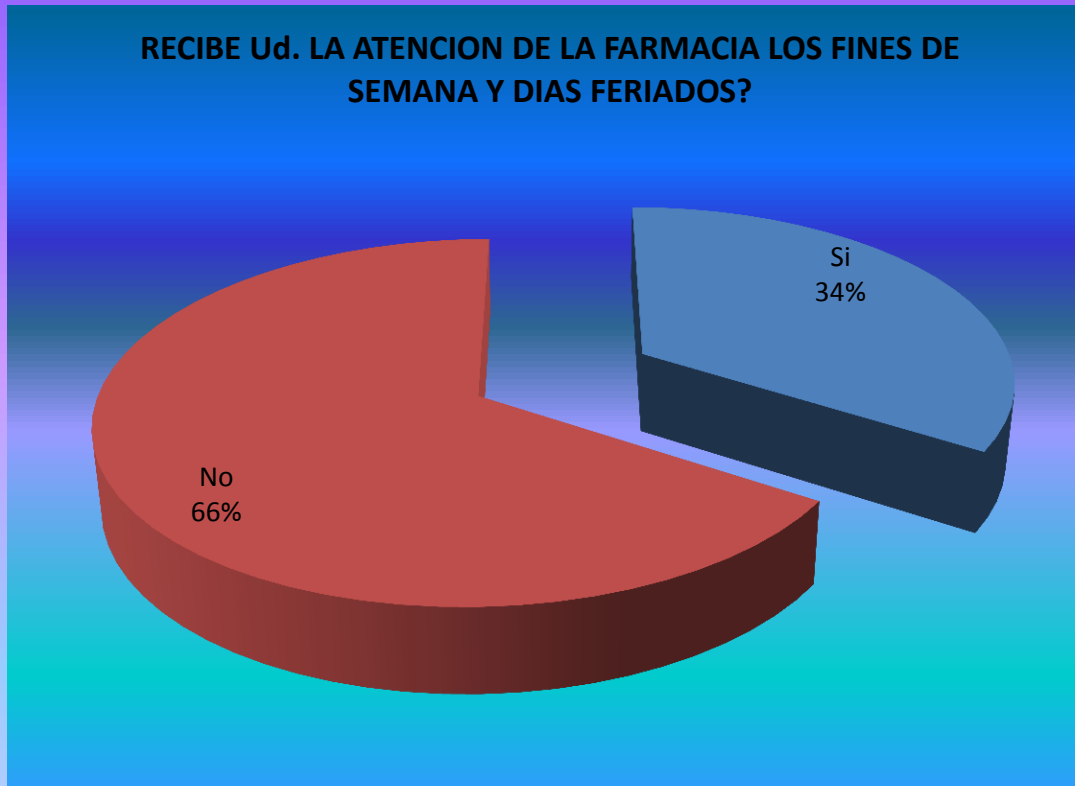


Gráfico Nº 8 Atención de Farmacia

12¿Qué trato recibe Ud. del personal que labora en el área de farmacia?

Tabla Nº 15 Calidad de Atención

CALIDAD DE ATENCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AGRADABLE	135	37%
BUEN TRATO	220	60%
DESAGRADABLE	11	3%
MAL TRATO	0	0%

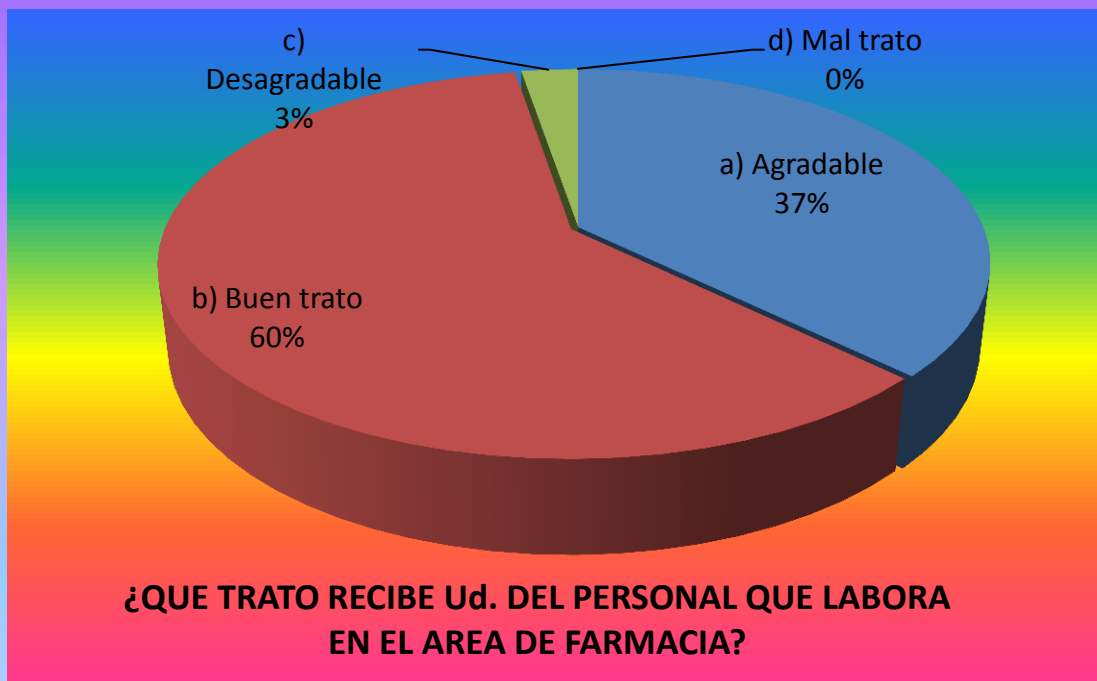


Gráfico Nº 9 Calidad de Atención

13. Califique su grado de satisfacción con respecto a la atención brindada por el personal que labora en farmacia del hospital "IESS"

Tabla Nº 16 Grado de Satisfacción

GRADO DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA A	PORCENTAJE
MUY SATISFECHO	209	57%
SATISFECHO	135	37%
POCO SATISFECHO	22	6%

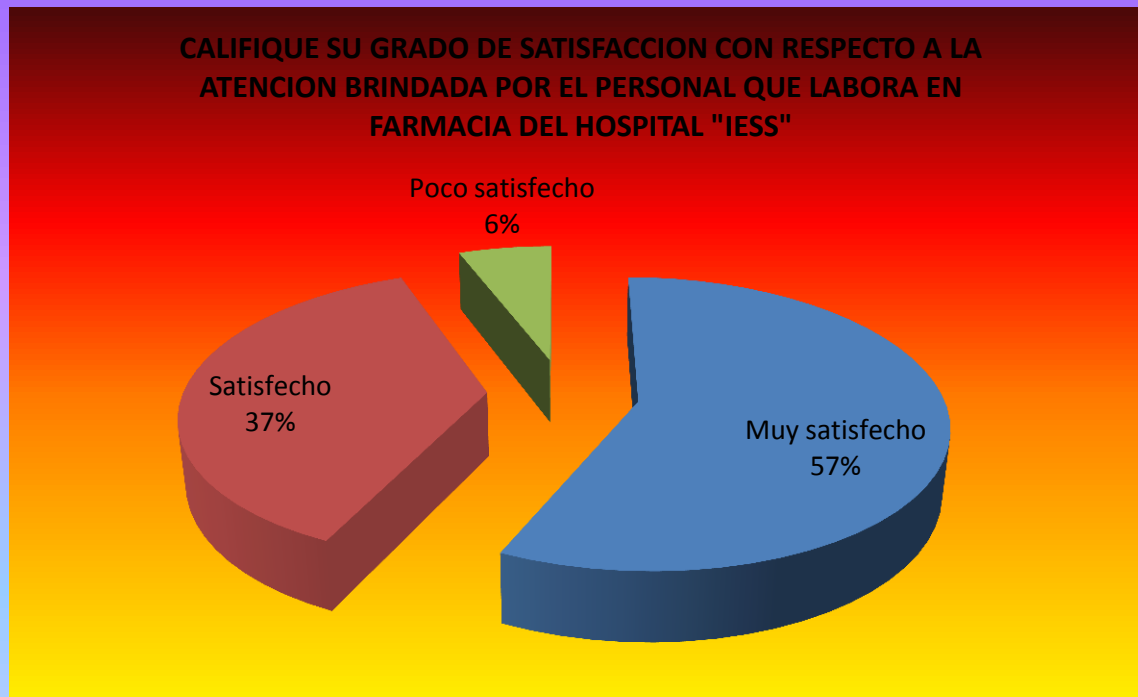


Gráfico Nº 10 Grado de Satisfacción

14.¿Qué opinión tiene Ud. acerca de la administración de la farmacia en el hospital del "IESS"?

Tabla N° 17 Calidad de Administración

CALIDAD DE ADMINISTRACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	62	17%
MUY BUENA	51	14%
BUENA	245	67%
REGULAR	8	2%
MALA	0	0%

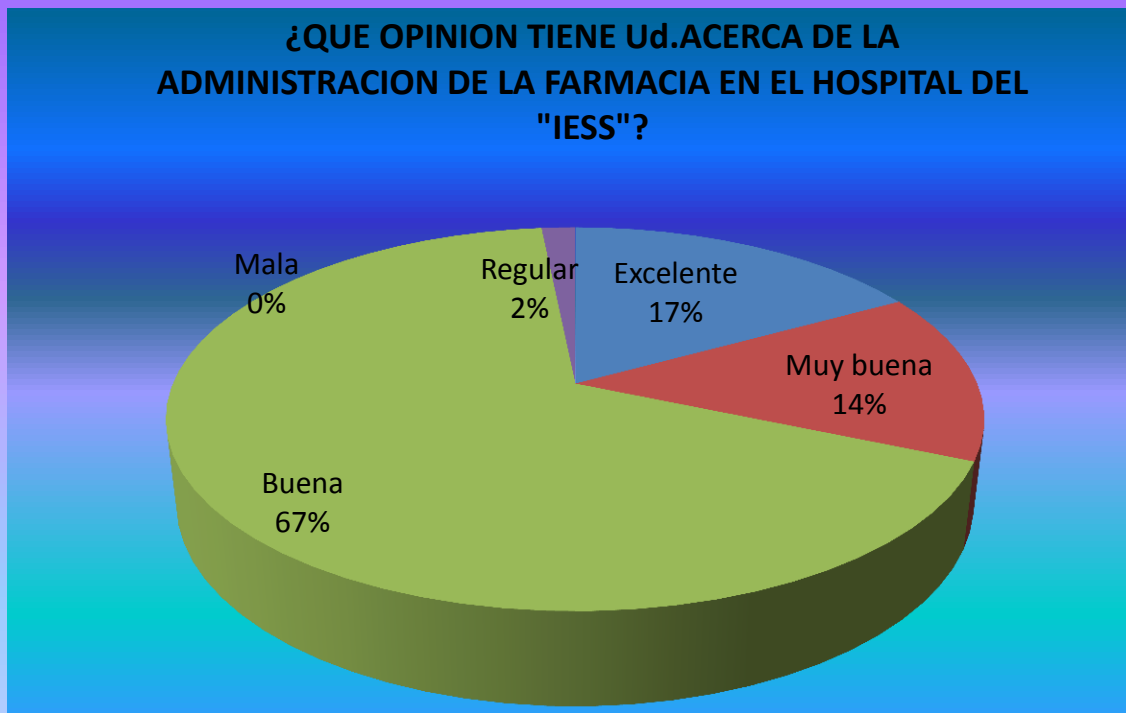
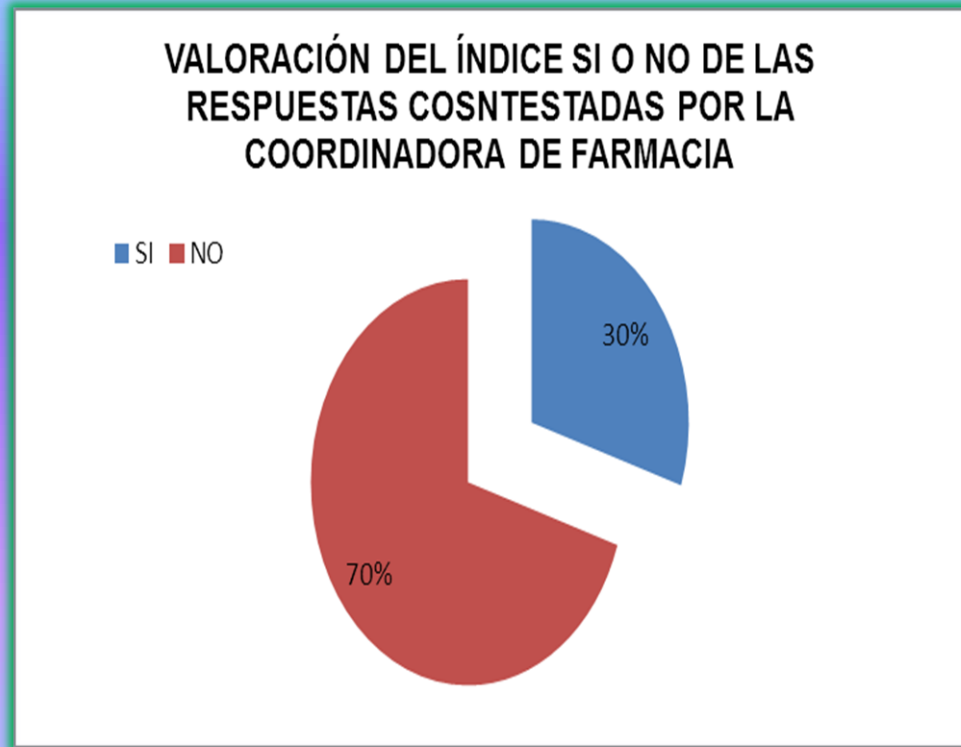


Gráfico N° 11 Calidad de Administración

1.- Cuadro comparativo valorando el índice SI – NO de las preguntas que tienen esta respuesta opcional; contestadas por la Coordinadora del área de farmacia del Hospital “IESS”.

NUMERO DE PREGUNTA	SI	NO
3		X
9		X
10		X
11		X
13		X
14	X	
15		X
16		X
24	X	
25	X	
TOTAL 10	3	7



DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- En base a la encuesta se puede decir que los procesos de farmacia no son aplicados correctamente ya que no existe un documento el cual valida las actividades que se realizan, las reuniones en el comité de farmacia no están planificados, existe desconocimiento de los servicios que existen en la farmacia, no cuentan con una planificación estratégica, manual de procedimientos, programa anual de compras, no existe capacitación periódica, desconocimiento para manejar stock, pueden existir problemas por un mal manejo de los medicamentos, existen problemas con las receta por errores humanos pero según la personas responsable del área se capacitan diariamente.
- Por lo antes mencionado, se evidencia que los procesos técnicos administrativos no son los más adecuados, ya que los funcionarios no están debidamente capacitados en atención al cliente, conocimientos sobre inventarios o stock de los medicamentos, esto genera algunos inconvenientes en los usuarios o personas que son atendidas en el Hospital del IESS de Ibarra, es por esto que los errores deben ser disminuidos lo más pronto posible.

CONCLUSIONES

La ubicación de la Farmacia del Hospital del IESS de la ciudad de Ibarra es la adecuada por su fácil accesibilidad y visibilidad, esto lo afirma el 93%, es decir 340 usuarios encuestados de un total de 366 encuestas realizadas para esta investigación.

En la farmacia del Hospital del IESS no se brinda una consejería post medica con relación a cómo deben ser administrados los medicamentos aquí expendidos esto nos confirma 57% (209) usuarios que asisten a esta institución, de un total de 366 encuestas aplicadas.

Falta de información con respecto al horario de atención de la Farmacia del Hospital del IESS, por que un 66% es decir 242 usuarios de 366 encuestas aplicadas no conocen que la farmacia está disponible las 24 horas.

Falta de colaboración y desorganización por parte del jefe de farmacia del Hospital del IESS, al aplicarle la encuesta, ya que no supo responder todas las interrogantes para la realización de esta investigación y no mostro ningún documento de respaldo que afiancen las mismas respuestas

Después de haber aplicado esta encuesta a la Coordinadora de Farmacia del Hospital del "IESS", concluimos que la persona encargada de este cargo no se encuentra en capacidad de desempeñar esta función ya que desconoce los procesos técnicos-administrativos que esta dependencia demanda.



RECOMENDACIONES

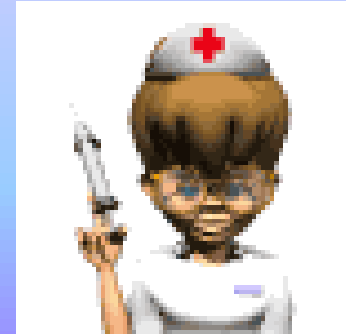
Brindar consejería post medica ya que en algunos casos la forma, horario de ser administrada la medicación a los usuarios no les queda claro.

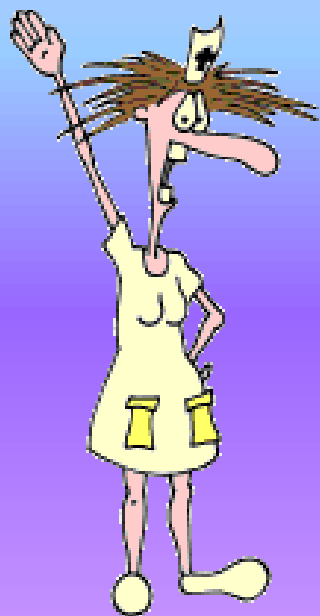
Informar a los afiliados del Hospital del IESS que el servicio de farmacia funciona las 24 horas ya que por los resultados obtenidos se ve un desconocimiento con respecto al funcionamiento.

Es necesario periódicamente actualizar la documentación necesaria para el buen manejo del servicio de Farmacia, como el programa anual de compras del Hospital del IESS, poseer un manual de normas y procedimientos de farmacia.

Mantener un cronograma de actividades con respecto a las capacitaciones brindadas al personal de Farmacia del Hospital IESS, para evidenciar que las mismas capacitaciones se cumplan, la capacitación periódica sería lo idóneo ya que el personal que labora en este servicio no es 100% profesional.

Actualizar los conocimientos con relación al manejo técnico-administrativo de una farmacia para mejorar así su funcionamiento y brindar una atención al usuario de calidad.



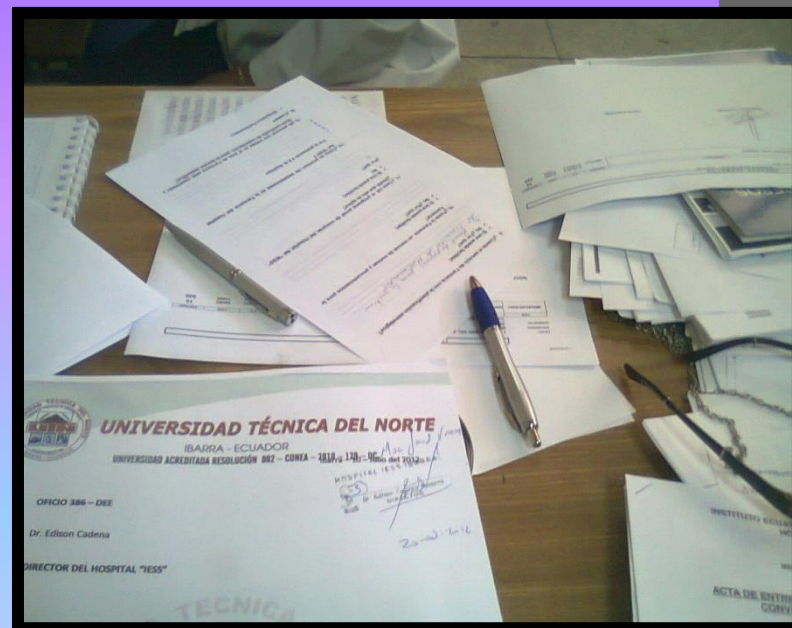


ANEXOS

Anexo N° 1 FARMACIA DEL HOSPITAL DEL "IESS"



Anexo Nº 2 ENCUESTA APLICADA A LA COORDINADORA DE FARMACIA DRA. ALBA GUERRA DEL HOSPITAL DEL "IESS"



Anexo Nº 3 ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL DE "IESS"





Gracias!

*SER UNO MISMO, SIN MIEDO A ESTAR
EN LO CORRECTO O EN LO ERRÓNEO,
ES MÁS ADMIRABLE QUE OPTAR POR
LA FÁCIL COBARDÍA DE RENDIRSE A LA
CONFORMIDAD. ~ IRVING WALLACE*