AA02 4966

TESIS
GSS2005
M36

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

PROPUESTA DE TRABAJO DE GRADO

EVALUACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE FARMACIA HOSPITAL VARGAS DE CARACAS. 2005

Presentado a la Universidad Católica Andrés Bello.

Por:

XIOMARA L. MARVAL BELISARIO

Como requisito parcial para optar al grado de:

ESPECIALISTA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Realizado con la Tutoría del Profesor: Armando Cova Belisario.

Caracas, Diciembre de 2.005

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he leído el Proyecto de Grado presentado por la Ciudadana **Xiomara L. Marval Belisario**, para optar al Grado de especialista en **Gerencia de Servicios de Salud,** cuyo titulo tentativo es: **Evaluación de la Calidad del Servicio de Farmacia Hospital Vargas de Caracas. 2005.** Y acepto asesorar al estudiante en calidad de Tutor, durante la etapa de desarrollo del trabajo hasta su presentación y evaluación.

En la ciudad de Caracas, a los _____ días del mes de _____ de 2005.

_____
Armando Cova Belisario
C.I. No.

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

EVALUACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE FARMACIA HOSPITAL VARGAS DE CARACAS. 2005

Este Trabajo Especial de Grado ha sido aprobado en nombre de la Universidad Católica Andrés Bello, por el siguiente jurado examinador:

_____

Jurado
(Nombre y Firma)

_____

Asesor
(Nombre y firma)

DEDICATORIA

A mi madre, Petra Belisario de Marval quien no esta conmigo físicamente pero se que me acompañara espiritualmente por siempre....

A mi padre, a quien este triunfo será otra de las razones de orgullo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios todopoderoso por iluminar mi camino y darme fuerza para culminar mi meta.

A la ilustrísima Universidad Católica Andrés Bello que nos brindo esta oportunidad.

A mi esposo por su paciencia.

A mi asesor y tutor Dr. Armando Cova Belisario por su dedicación y tiempo.

A mi compañero Rubén Puerta, por su dedicación y estimulo constante.

A mis compañeros de estudio, por habernos ayudado mutuamente.

A mis sobrinos para que se estimulen a trazarse nuevas metas.

A mi prima Mariamparo y mis hermanos por su apoyo en momentos difíciles.

A todos gracias

ÍNDICE GENERAL

	pp.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE GENERAL	vi
LISTA DE CUADROS	viii
LISTA DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN	**1**
CAPÍTULOS	
I PROYECTO DE APLICACIÓN	**3**
1.1 Justificación de la Investigación	3
1.2 Objetivos de la Investigación	5
1.2.1 Objetivo General.	5
1.2.2 Objetivos Específicos	5
1.3 Marco Metodológico	6
1.3.1 Tipo de Investigación	6
1.3.2 Diseño de la Investigación	6
1.3.3 Población	7
1.3.4 Muestra	7
1.4 Cronograma de Actividades	9
1.5 Presupuesto del Proyecto	10
II MARCO REFERENCIAL	**11**
2.1 Antecedentes	11
2.2 Marco Conceptual	16
III MARCO ORGANIZACIONAL	19
3.1 Breve Reseña del Hospital Vargas de Caracas	19
3.1.1 Antecedentes	19
3.1.2 Ubicación Geográfica del Hospital Vargas de Caracas	21
3.1.3 Estructura Física	21
3.1.4 Misión, Visión y Valores del Hospital Vargas de Caracas	22
3.1.4.1 Misión	22
3.1.4.2 Visión	23

3.1.4.3 Valores 23
3.1.5 Organigrama del Hospital Vargas de Caracas 24
3.2 Breve Reseña Histórica del Servicio de Farmacia 24
3.2.1 Antecedentes 24
3.2.2 Visión, Misión y Valores 24
3.2.3 Estructura 25
3.2.4 Organigrama del Servicio de Farmacia 27
3.2.5 Flujograma del Servicio de Farmacia del Hospital Vargas de Caracas (2005). 28

IV FASES Y/O PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS ESPERADOS 29

4.1 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos 29
4.2 Procedimientos de la Investigación 30
4.3 Resultados Esperados 31
4.4 Variables 31

V CONSIDERACIONES ÉTICAS Y LEGALES 32

5.1 Éticas 32
5.2 Legales 32

VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 34

6.1 Conclusiones 34
6.2 Recomendaciones 34

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS **35**

ANEXOS **38**

LISTA DE CUADROS

		pp.
CUADROS		
1	Cronograma	9
2	Presupuesto	10
3	Variables	31

LISTA DE FIGURAS

pp.

FIGURAS

1 Flujograma 28

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

EVALUACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE FARMACIA HOSPITAL VARGAS DE CARACAS. 2005

PROPUESTA DE TRABAJO DE GRADO

Autor: Xiomara L. Marval Belisario
Tutor: Armando Cova Belisario
Año: 2005

RESUMEN

Este estudio se apoyo en una investigación de campo de carácter descriptivo evaluativo, cuyo objetivo principal es la Evaluación de la calidad del Servicio de Farmacia del Hospital Vargas de Caracas 2005, en el horario comprendido entre 7:00 am a 3:00 pm Para la realización de esta Investigación se tomo como población 294 médicos y enfermero(a)s que laboran en las especialidades medicas de la institución, y como muestra representativa de la presente Investigación será de 93 enfermero(a)s y médicos pertenecientes a las salas de hospitalización de los Servicios de medicina (I,II,III). La técnica que se utilizara para la recolección de los datos será la observación directa y la encuesta; y como instrumento una encuesta cerrada de variable nominal y una hoja de observación. Entre los objetivos específicos se cuenta con identificar indicadores tales como: Accesibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad, comunicación, actitud responsiva, rapidez de respuesta, credibilidad, fiabilidad y Oportunidad para propiciar la evaluación del servicio de farmacia a fin de mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de servicios, además que los usuarios reciban unos servicios adecuados a sus necesidades y expectativas a partir del análisis de los resultados se generaran conclusiones y recomendaciones que aportaran herramientas tanto al personal directivo como a los coordinadores para mejorar la calidad y eficiencia de nuestro servicio y la satisfacción del usuario.

Palabras Claves: Servicio, Calidad, Farmacia, Usuario, evaluación, Indicadores

INTRODUCCIÓN

La definición de *calidad* de los servicios de salud en instituciones públicas ha sido difícil de aprovechar, ya que intervienen diferentes factores desde el punto de vista administrativo, como por ejemplo deficiencia en los presupuestos otorgados.

Se hace necesario evaluar el servicio de Farmacia del Hospital Vargas de Caracas, para conocer la calidad percibida por los usuarios internos (médicos, enfermero(a) s) de las salas de Medicina (I, II, III), para determinar en que nivel estamos y así optimizar la calidad y eficiencia de nuestro servicio y las sastifacción del usuario

La dificultad estriba principalmente en que la calidad es un atributo del que cada persona tiene su propia concepción pues depende directamente de intereses, costumbres y nivel educacional entre otros factores. Por lo tanto en esta investigación, uno de los objetivos específicos es identificar indicadores que nos permitan evaluar la calidad del servicio de Farmacia del Hospital Vargas de Caracas.

Este Servicio involucra al médico, enfermera, paciente, familiar del paciente, para los cuales se hace necesario contar con los insumos (medicamentos) necesarios para recibir una oportuna y adecuada atención.

En los sistemas públicos y gratuitos el estado financia los servicios de salud y es el mayor interesado en que éstos sean brindados con calidad y eficiencia. Por lo tanto la falta de control y evaluación en los servicios de salud se reflejará a la larga en una disminución de las posibilidades reales para brindar todos los servicios sociales.

En tal sentido, la presente investigación de tipo evaluativa descriptiva está estructurada en cuatro capítulos que se presentan a continuación:

En el Capítulo I, se justifica y da importancia al desarrollo de la investigación y se expresa el alcance y limitaciones del mismo. Se definen los objetivos a alcanzar, se define la metodología, el cronograma y se estima el presupuesto

El Capítulo II, se sustenta a través del marco teórico en el cual se encuentran los antecedentes relacionados con el problema, soportando las bases teóricas del desarrollo de la investigación, la definición de términos básicos. El Capítulo III, se describen todo lo referente al marco organizacional de la institución y el servicio evaluado. Capitulo IV se plantea la naturaleza de la investigación, determina la población y muestra, de igual manera las técnicas e instrumentos de recolección y de procesamiento de datos. El capitulo V consideraciones éticas y legales El Capítulo VI, da a conocer las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I

PROYECTO DE APLICACIÓN

1.1 Justificación de la Investigación

En la actualidad el Servicio de Farmacia del Hospital Vargas de Caracas tiene dentro de sus funciones: la recepción, control y dispensación de los medicamentos con el fin de ser suministrados en forma gratuita a pacientes hospitalizados, solicitados por los médicos tratantes a través del personal de enfermería. No obstante el mismo se ha visto limitado en cuanto al cumplimiento de los tiempos de entrega de los insumos por parte de proveedores, despachos no acordes con lo requerido, eliminación de los procesos de compras, control adecuado de los inventarios de medicamentos, reflejado en constantes reclamos del personal de los distintos servicios de hospitalización. En tal sentido, se hace necesario evaluar la calidad actual de dicho servicio, por medio de la aplicación de una herramienta que nos permita establecer diagnósticos situacionales a fin de optimizar la atención del servicio en cuestión hacia todos los usuarios que requieren el servicio.

Rodríguez y Gómez, (1990), (tomado de Gerenciando la productividad, autor Ignacio Burgos, FMI), comenta que:

> La institución de salud es responsable ante el paciente de la atención dispensada, razón por la cual se hace necesaria y útil la identificación de indicadores para evaluar la calidad del Servicio de Farmacia del Hospital Vargas de Caracas, este servicio data desde la creación misma de la institución, sin que se conozca la realización de estudio de medición de la calidad del servicio y definiendo como indicador: al valor o relación de valores que mide tanto el comportamiento de la satisfacción de necesidades del cliente, como el de las diferentes variables que interactúan en el proceso, a fin de determinar si se están utilizando en forma óptima los recursos involucrados en el mismo. (p. 223).

Los beneficios aportados por estos indicadores son: 1) miden aspectos importantes de atención, 2) información valida, fiable y objetiva, 3) señal de alarma precoz, 4) identifica áreas de mejoras y de excelencia, 5) disponibilidad de estándares, 6) resultados cuantitativos.

Un buen indicador por lo menos deberá cumplir al menos con cuatro características:

- *Validez*: debe reflejar el aspecto de la calidad para el que se creó o estableció y no otro.
- *Confiabilidad*: debe brindar el mismo resultado en iguales circunstancias.
- *Comprensibilidad*: debe comprenderse fácilmente qué aspecto de la calidad pretende reflejar.
- *Sencillez*: debe ser sencillo de administrar, de aplicar y de explicar.

Al analizar el impacto social que representaría la mejora de la calidad en la prestación del servicio de Farmacia en cuanto a los diferentes actores que participan en este proceso, se han considerado los beneficios que se obtendrían con la identificación de estos indicadores: *En el caso del Paciente*: recibiría oportuna y adecuadamente la medicación prescrita por el médico tratante, reduciendo así el tiempo de hospitalización; *en el caso del Médico*: contribuiría con la recuperación del paciente en el tiempo estimado dada la aplicación del tratamiento; *en el caso de la Enfermera*: dispondría de los medicamentos que conforman los tratamientos de los pacientes hospitalizados y así cumplirlos en el momento prescrito, *en el caso del Servicio de Farmacia*: se lograría el suministro de los medicamentos a los Servicios solicitantes de acuerdo a las prescripciones médicas, así como el control de los inventarios y su oportuna reposición; *en el caso del Familiar del Paciente*: percibiría satisfacción por la calidad de la atención prestada por el servicio de Farmacia a su familiar hospitalizado en los servicios de medicina.

Cabe señalar, que al realizar la evaluación de la calidad en la prestación del servicio se identificaran elementos que harían necesaria de recomendaciones de mejoras, a fin de coadyuvar a un mejor cumplimiento de la razón de ser del Servicio de Farmacia del Hospital Vargas de Caracas, en cuanto al control y dispensación de

medicamentos; así mismo en los servicios de las salas hospitalización se lograría una mayor rotación de ocupación de camas derivado de la reducción del promedio de días de estadía de los pacientes. De igual forma, contribuiría al fortalecimiento de la atención prestada en esta institución, pues contaría con un instrumento para medir el servicio dispensado.

De lo anterior se desprende la importancia que tiene en las instituciones de salud las realizaciones de evaluaciones de la calidad de los servicios, considerando las expectativas del usuario y del personal de salud a través de indicadores que permitan establecer un diagnóstico situacional que facilite la identificación de los problemas o las deficiencias del mismo.

Dado que actualmente se desconoce el diagnostico de la Calidad del Servicio de Farmacia del Hospital Vargas de Caracas, se hace necesario conocer e identificar indicadores de calidad y verificar el nivel de satisfacción del usuario que acude a las Salas de hospitalización de los servicios de medicina, de ahí el interés de evaluar la calidad del servicio de farmacia del hospital.

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Evaluar la calidad del Servicio de Farmacia del Hospital Vargas de Caracas en los servicios de Medicina (I, II, II). Año 2005.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar los indicadores de calidad para la evaluación del Servicio de Farmacia.
- Describir el servicio que presta la Farmacia del Hospital Vargas de Caracas en las Salas de Medicina con los indicadores de calidad identificados.
- Indagar la calidad del servicio que presta Farmacia a las Salas de Medicina.

1.3 Marco Metodológico

1.3.1 Tipo de Investigación

El marco metodológico de la Investigación se refiere a las vías a seguir desde que se inicia la Investigación hasta la finalización del mismo.

Balestrini (1998), define el marco metodológico como:

> La instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real. De allí que se deberán plantear el conjunto de operaciones técnicas que se incorporan en el despliegue de la Investigación en el proceso de la obtención de los datos. El fin esencial del marco metodológico es el de situar en el lenguaje de Investigación los métodos e instrumentos que se emplearan en los trabajos planteados, desde la ubicación acerca del tipo de estudio y el diseño de Investigación, su universo o población, su muestra, los instrumentos y técnicas de recolección de datos, la medición, hasta la codificación, análisis presentación de los datos. De esta manera, se proporcionara al lector una información detallada de cómo se realizara la Investigación (p. 114).

1.3.2 Diseño de la Investigación

Para Arias (2004), "el diseño es la estrategia adoptada por el investigador para responder al problema planteado" (p.47).

Los trabajos de Investigación suelen clasificarse en puros o aplicados según su propósito esté más o menos vinculado a la resolución de un problema práctico. A fin de alcanzar el objetivo del estudio, éste se desarrollará bajo el diseño de campo de tipo Aplicada descriptiva: si los conocimientos a obtener son insumos necesarios para proceder luego a la acción, ya que según su propósito se emplea para resolver problemas prácticos. (Carlos A. Sabino 1995)

Un estudio de campo según el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2004):

> El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar su causa y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios… (p. 14).

De acuerdo al fin o propósito de esta investigación, se busca contar con herramientas que nos permitan evaluar la Calidad del Servicio de Farmacia del Hospital Vargas de Caracas.

1.3.3 Población

Para Ramírez, (1999), se entiende por población: "un subconjunto del Universo conformado en atención a un determinado numero de variables que se van a estudiar, variables que lo hacen un subconjunto particular con respecto al resto de los integrantes del universo." (p. 87).

En el caso objeto de estudio, la población está constituida 145 médicos que laboran en las especialidades medicas y por 149 enfermeras que forman parte de la nómina, para un total de 294 del Hospital Vargas de Caracas.

1.3.4 Muestra

Para Ramírez (1999), la muestra se define como "un grupo relativamente pequeño de una población que representa características semejantes a la misma" (p. 91).

Para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de análisis (personas, organizaciones, eventos etc.) el sobre que o quienes se van a recolectar datos depende el enfoque elegido (cualitativo, cuantitativo).

Para Hernández, Fernández, Baptista (2004), las muestras tienen dos enfoques:

- *Muestra (enfoque cuantitativo):* subgrupo de la población del cual se

recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población.

- *Muestra (enfoque cualitativo):* Unidad de análisis o conjunto de personas, contextos, eventos o sucesos sobre el (la) cual se recolectan los datos sin que necesariamente sea representativo(a) del universo.

De la población señalada anteriormente descrita se tomará una muestra intencionada no aleatoria de la población total representada por 45 enfermero(a) s y 48 médicos pertenecientes a las salas de hospitalización de los Servicios de medicina (I, II, III), reportando un total de 93. Dicha nuestra representa el treinta por ciento (30%) de la población en general, la cual asegura matemáticamente asegura la detección de la percepción de la calidad con una confiabilidad del 95 %.

1.4 Cronograma de Actividades

Cuadro 1

Cronograma

	MESES									
Actividades										
Definición tema	☒	☒								
Investigación		☒	☒							
Corrección anteproyecto		☒	☒							
Culminación anteproyecto				☒						
Elaboración del instrumento				☒						
Prueba del instrumento					☒					
Recolección de datos						☒				
Procesamientos de datos							☒			
Redacción del informe final								☒	☒	
Entrega del informe final										☒

1.5 Presupuesto del Proyecto

Cuadro 2

Presupuesto

Presupuesto. 2005 (En bolívares)		
Cantidad	**Denominación**	**Asignación presupuestaria**
02	Asesores de Investigación	2.000.000,00
01	Personal de secretaria.	300.000,00
	Material de oficina (lápices, papel, disquetes, tintas de impresora).	200.000,00
	Reproducción de material	150.00,00
200	Horas de Internet.	400.000,00
02	Tesis empastada.	600.000,00
	Total	**3.650.000,00**

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes

A lo largo de los años el personal que forma parte de las instituciones de salud, han realizado esfuerzos para mejorar la calidad de la atención de salud. En Caracas en la Biblioteca de la Universidad Católica Andrés Bello se encontraron los siguientes trabajos:

La Lic. Belquis L. Sanz Suárez realizó un estudio comparativo titulado: *Análisis de Gestión de Calidad de los Servicios de Alimentación en Universidades Publicas Autónomas Venezolanas*. Septiembre 2002. En el referido trabajo se investiga la atención al usuario en cuanto a calidad de alimentos y salud, exponiendo que para dichos servicios de alimentación, como para cualquier otra empresa de servicio, el cliente o usuario representa el "activo" más valioso. La calidad percibida por el cliente es un juicio global del consumidor, basado en sus expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las organizaciones prestadoras de servicio. De allí la necesidad de incluir la opinión de los usuarios en estos estudios. Por ello, considerando que en cualquier empresa de servicio el cliente, tanto interno como externo, tiene prioridad, la mencionada autora desarrolló una metodología para analizar los servicios universitarios de alimentación actuales y orientar los procesos de toma de decisión en futuras actividades de dicho servicio.

En el referido estudio se consideran las siguientes definiciones:

- *Servicio:* cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, que es algo intangible y que nos da como resultado la propiedad de algo, y entre las características del servicio la intangibilidad del servicio a que este no se puede ver, saborear, sentir, oír ni oler antes de comprarlo. Por esa intangibilidad, la evaluación

de la calidad es más compleja en el caso de los servicios que en el de los productos fabricados. Los servicios se producen y consumen simultáneamente.

La inseparabilidad del servicio significa que este no se puede separar de sus proveedores. La variabilidad del servicio se refiere a que su calidad depende de quienes lo proporcionan, así como de cuando, en donde y como se proporcionan y su naturaleza perecedera significa que este no se puede almacenar para su venta o utilización posterior.

En este mismo sentido, Bique, Molina y Sánchez (1997) indican que la faceta más interesante que afrontan hoy los estudiosos del mercadeo de servicios es la interacción entre la calidad, la satisfacción y el valor. Todo lo anteriormente expuesto se relaciona con la Investigación realizada, tomando en cuenta la opinión del usuario de la calidad percibida a través de encuestas.

Se encontró una investigación titulada *Calidad de Atención en Servicios de Salud y su Medición*, elaborada por la Dra. Aura Magia Santi, Caracas, febrero de 1999, cuyo modelo tradicional de garantía de calidad en la atención de salud según la formulación de estándares en los años setenta, donde las variaciones que se observan en el proceso de la atención a la salud constituyen otro tema importante de la garantía de calidad tradicional y a través de el se intenta dar respuesta a los problemas a los que se enfrentan en la actualidad el sistema de la atención de la salud: la elevación de los costos, la disminución de la accesibilidad (reflejado en las listas de espera), una creciente población que demanda cada vez mas atención y la escasez de personal. Ella usa varios modelos comparativos que han desarrollado una garantía de calidad moderna en la atención a la salud, donde

Uno de los principales enfoques fue el usuario interno. Al evaluar las garantías de calidad se motivo en conocer las expectativas de los clientes.

Para medir la calidad uso ámbitos como la Dimensión Técnica, la Dimensión interpersonal y una tercera dimensión que considera las comunidades. Hizo hincapié en el uso de indicadores de calidad. Se relaciona con la presente investigación ya que evaluó la calidad de Atención en Servicios de Salud a través de la medición de la calidad.

Verónica, Sabat Lozano (2000), realizó un estudio titulado: *Evaluación de las*

Dimensiones de la Calidad de Servicio, en Base a las Perspectiva del Usuario de la Unidad Oftalmológica González Sirit, cuyo objetivo principal fue evaluar aspectos de la calidad del servicio prestado a un precio relativamente bajo aunque los servicios prestados en el Hospital Vargas de Caracas son gratuitos no deja de ser importante la calidad del servicio desempeñado. Para las empresas prestadoras de servicios de salud, los clientes son el factor principal del mismo, por lo tanto la opinión del cliente o usuario es importante y decisiva para la imagen de la organización.

Como instrumento realizó una encuesta que se construyó a partir de las dimensiones de calidad propuesta y descrita por diferentes autores, entre las cuales se encuentran: accesibilidad, comprensión, cortesía, comunicación, actitud responsiva y satisfacción general, siendo muchas de estas concordantes con lo que se quiere medir en la Investigación llevada a cabo actualmente. Toma de diferentes autores una variedad de conceptos afines a la evaluación de la calidad de servicios y modelos o esquematizaciones teoréticas, los cuales son sistemas conceptuales que intentan representar sistemas reales. Un modelo no necesita ser visualizable ni intuible en la imaginación, puede ser simbólico o abstracto. En la practica se construye con pocas variables y relaciones posibles entre ellas (Bunge, 1969). Cuando ocurre una falla de calidad en la prestación de un servicio el consumidor no puede devolver nada y usualmente no hay quien responda por la queja. De esto se deduce la importancia de que cuando se detecten estos signos se evalúe la situación y se establezcan las medidas correctiva. Uso como instrumente una encuesta estructurada permitiéndole conocer las debilidades y fortalezas de la Unidad para establecer los correctivos necesarios.

En el trabajo de Investigación tomado de la pagina Web: http:/bibmed.ucla.edu.ve/index2.htm Realizado en la Universidad Centro Occidental "Lisandro Alvarado" Barquisimeto 2004. Titulado *Calidad de la atención de salud en la unidad de asma del "Hospital Universitario Luis Gómez López.* Se baso en un estudio descriptivo transversal con el objeto de determinar la calidad de la atención en la unidad de asma del Hospital Luis Gómez López de Barquisimeto, analizando la estructura dimensiones y resultado, relacionándose con el presente trabajo ya que al analizar el resultado evalúa la satisfacción del usuario esperando poder tomar

medidas correctivas en beneficio de este. Después de aplicar una entrevista estructurada se consideraron satisfechos en cuanto a la calidad proporcionada.

W. Edwards Deming fue "El Padre de la Calidad Moderna", nació el 14 de Octubre de 1900, en Sioux City, Iowa., enseñó a los administradores, ingenieros y científicos japoneses, cómo producir calidad.

El cliente o usuario ha pasado a tomar un papel protagónico y para que una empresa tenga éxito tiene que saber visualizar a tiempo lo que quiere el usuario y ofrecérselo tal como lo desea, ya que es el cliente el que paga, y hoy en día hay un gran mercado donde elegir.

En el proceso de prestación de un servicio de salud, interviene por una parte el personal, equipos y elementos directamente involucrados en el acto médico y por otra parte, la infraestructura administrativa que crea y mantiene las condiciones que hacen posible la realización del acto. Además, en el proceso hay dos aspectos uno de tipo técnico, llamado calidad técnica, que tiene que ver con los criterios y procedimientos médico-clínico, y otro, mas subjetivo, llamado calidad humana que se refiere al trato referido por el paciente.

Para un efectivo funcionamiento del sistema de calidad es importante su introducción a todos los procesos de la institución trayendo como consecuencia mejoras en los servicios y en una constante satisfacción del usuario, en otras palabras aumentando la efectividad y eficiencia de las actividades y procesos se pueden lograr beneficios adicionales a la organización y a sus usuarios, ya que la evaluación de este será la última medición de la calidad del servicio.

Pardo y Galán (2000), afirman que calidad en la prestación de los Servicio es:

> a) Calidad de la atención es el conjunto de características técnico-científicas, materiales y humanas que deben tener la atención de salud que se provea a los beneficiarios, para alcanzar los efectos posibles con los que se obtenga el mayor numero de años de vida saludables y a un costo que sea social y económicamente viable para el sistema y los afiliados. Sus características son oportunidad, agilidad, accesibilidad, continuidad, suficiencia, seguridad, integralidad e integridad, racionalidad lógico-científica, costo-efectividad, eficiencia, humanidad, información, transparencia, consentimiento y grado de satisfacción de los usuarios; b)

Evaluación de calidad de la atención es la medición del nivel de calidad de una actividad, procedimiento o guía de atención integral (p. 35)

Los conceptos enunciados a continuación fueron recogidos de la pagina Web http://www.gerenciasalud.com/art331.htm.[consultada en fecha de 2005 02 de mayo]

Calidad: la capacidad de ofrecer un servicio con un sentido definido.

Calidad: **la** medida que se le da a un servicio/producto cuando se ha logrado resolver un problema, satisfacer una necesidad, o formar parte de la cadena por la que se agrega valor.

Esta forma de entender la calidad de servicio hace que para que se reciba un servicio, es necesario dar una atención previa. Si no hay una atención no habrá un servicio. Atender es el punto de partida y el servicio el punto de llegada.

Al respecto Karl, A (2002), describe los sietes puntos de cómo medir la calidad de Servicio: 1) Capacidad de Respuesta; 2) Brindarse en la Atención, 3) Comunicación fluida, entendible y a tiempo; 4) Accesibilidad para quitar incertidumbre; 5) Amabilidad en la atención y en el trato; 6) Credibilidad expresada en hechos; 7) Comprensión de las necesidades y expectativas del cliente.

Lo anteriormente expuesto manifiesta el grado de preparación que se posee, cuando se trata de un servicio hospitalario, la falta de capacidad de respuesta puede entorpecer el correcto desarrollo de las actividades hospitalarias.

Ser bien atendido implica para el usuario por ejemplo: ser bien recibido, escuchado, ayudado, recibir información; sentirse apreciado.

El usuario en todo momento debe tener la seguridad de que lo estamos entendiendo en su pedido. El tiempo es fundamental para la atención, por lo que a nadie le es grato esperar para ser atendido. No solo hay comunicaciones verbales, sino también de forma visual siempre teniendo en cuenta a que tipo de usuarios estamos dirigiendo la comunicación -.

Uno de los mayores inconvenientes en el área de servicios sobre todo en los de tipo masivo es la imposibilidad de comunicarse para ser atendido. El hecho de brindar acceso a la información es fundamental para que el usuario no tenga la incertidumbre de cuándo podrá ver satisfechas sus necesidades.

El respeto, expresado en la amabilidad, es la primera forma de relacionarse con los usuarios (externos e internos), sin importar a quien estamos atendiendo. El tono de las respuestas, el saludo, las gracias, forman parte de un buen repertorio que compone la amabilidad.

Todo esfuerzo por comprender lo que el servicio significa para el cliente, es poco. En función del servicio que se ofrece se debe indagar si: ¿se comprenden lo que el servicio significa para el cliente? ¿Estamos seguros de haber evaluado correctamente sus necesidades?

Por otra parte al aplicar exitosamente la gestión de calidad se logra, mejorar el comportamiento y eficiencia del servicio repercutiendo en forma positiva en el paciente. Para lograr estos beneficios, se deben realizar acciones dirigidos a sensibilizar a los talentos humanos en cuanto a:

1. Procesos sociales involucrados en un servicio.
2. Interacciones humanas en la prestación del servicio.
3. Importancia que tiene la percepción del cliente de la imagen cultural y comportamiento de la institución.
4. Desarrollar las capacidades y habilidades del personal.
5. Motivar al personal.

2.2 Marco Conceptual

Asistencial: Es una acción ejecutada por personas que precisan de sus conocimientos la acción de prestar socorro, favor ó ayuda a una ó conjunto de personas que estén presentes en un acto. (Armas, A de Bujanda. 2004).

Atención Farmacéutica: es la participación activa del farmacéutico para la asistencia al paciente en la dispensación y seguimiento de un tratamiento farmacoterapéutico, cooperando así con el médico y otros profesionales sanitarios a fin de conseguir resultados que mejoren la calidad de vida del paciente. (te//w.w.w.Ministerio de Sanidad y Consumo Información al profesional Farmacia.htm).

Calidad en Servicios de Salud: "La provisión de servicios accesibles y

equitativos con un nivel profesional óptimo que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la adhesión y satisfacción del usuario". (http://www.um.es/global/2/02d04.html).

Enfermero(a). Persona destinada para la asistencia de los enfermos. (Visor Enciclopedia Audiovisuales; 1999. Argentina).

Estándares: Componente subjetivo de la medida de calidad, describe el punto en el cual el patrón (criterio), debe ser alcanzado, el valor adoptado por un criterio que indica el límite que separa la calidad aceptable de la no aceptable. (Biblioteca de Consulta Encarta 2.003, Microsoft).

Evaluar: Es medir un fenómeno, o el desempeño de un proceso, comparar el resultado obtenido con criterios pre-establecidos, y hacer un juicio de valor tomando en cuenta la magnitud y dirección de la diferencia. (Hipólito Pabón Lasso, MD. (1987).

Farmacéutico: Persona que ha realizado la carrera universitaria de Farmacia y es el profesional sanitario experto relacionado con la factura y dispensación de medicamentos y educación a la población sobre el uso de estos, que en algunos casos puede elaborar fórmulas magistrales. (wikipedia.org/wiki/Farmacéutico.2005 18/10/05).

Farmacia: La Farmacia es una profesión sanitaria asistencial que forma parte del conjunto de aquellas que atienden a las necesidades de salud de la población. (http://www.pharmaceutical-care.org/com_farmacias.htm).

Hospital: Es un establecimiento destinado al diagnóstico y tratamiento de enfermos, donde también se practican la investigación y la enseñanza. Que dentro del esquema moderno de los sistemas de salud, es el centro de referencia que debe recibir los pacientes cuyos problemas no han podido resolverse en niveles inferiores, la misión fundamental está encaminada a la recuperación de la salud, en la cual compromete todos los esfuerzos administrativos, técnico-científicos, de investigación bajo la responsabilidad de un equipo humano adecuadamente preparado y seleccionado. (Gustavo Malagón – Londoño. 2000).

Indicadores de Calidad Internos: Son aquellos que se obtienen mediante el control realizado por personal propio de la Farmacia. (POC1002.Documento

Microsoft Word.2001).

Indicadores de Calidad Percibidos: Son aquellos que muestran la percepción de los clientes del grado de cumplimiento de las especificaciones del servicio de dispensación. (POC1002.Documento Microsoft Word.2001).

Indicadores de Calidad: Medida de las actividades clave del servicio de dispensación, con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de las especificaciones y el grado de satisfacción de los clientes. (POC1002.Documento Microsoft Word.2001)

Médico. Persona que se halla legalmente para profesar y ejercer la medicina. (Visor Enciclopedia Audiovisuales; 1999. Argentina).

Otra definición: Profesional que tras los estudios adecuados está autorizado para ejercer la medicina. Para ejercer una determinada especialidad necesita unos años (cuatro o cinco) de práctica hospitalaria bien reglamentada, a la que accede mediante un examen previo. (www.elmundo.es/diccionarios)

Prestación del Servicio: Actividades generadas por la Farmacia para realizar el servicio de dispensación de productos farmacéuticos. (POC1002.Documento Microsoft Word.2001).

Servicio de Salud: Es un cuerpo social cuya finalidad es la prestación de acciones y procedimientos, para la obtención de una adecuada atención integral de carácter preventivo y curativo, en donde la unidad pública y el interés social sean compatibles con las aspiraciones de la comunidad. (Gustavo Malagón – Londoño 2000).

Servicio: Los resultados generados por las actividades en la interacción entre el Cliente y la Farmacia y por las actividades internas de ésta para satisfacer las necesidades del Cliente. (POC1002.Documento Microsoft Word.2001)

Usuario: Es una persona de la comunidad que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación, pero que goza del aprovechamiento de esta. (Biblioteca de Consulta Encarta 2.003, Microsoft).

CAPITULO III

MARCO ORGANIZACIONAL

3.1 Breve Reseña del Hospital Vargas de Caracas

3.1.1 Antecedentes

El Dr. Vargas, R (1991), describe a el Hospital Vargas de Caracas fue creado, por decreto de fecha 16 de agosto de 1888, por el Presidente de la República Dr. Juan Pablo Rojas Paúl e inaugurado el 1 de enero de 1891, bajo la Presidencia del Dr. Raimundo Andueza Palacios (fecha histórica y trascendental para la medicina nacional y con ello se inicia la etapa moderna de la asistencia hospitalaria en Venezuela en conjunto con la docencia medica y la investigación científica). La apertura de sus puertas se llevó a cabo el 5 de julio de 1891, e ingresaron 111 hombres y 83 mujeres trasladados del Hospital Civil de Hombres de la esquina del Hoyo y del Hospital Caridad de Mujeres en sus 20 salas y desde el punto de vista Administrativo el hospital fue dividido en cinco tipos de servicio:

(1) Servicio facultativo, (2) Servicio Farmacéutico, (3) Servicio de muertos y servicio de anfiteatro, (4) Servicio Económico, (5) Servicio religioso

A través del tiempo ha estado sujeto a una serie de ampliaciones y remodelaciones para adecuarse, por una parte a la explosión demográfica de la ciudad de Caracas y por otra al desarrollo de nuevas tecnologías y especialidades en el campo de la salud. Está ubicado en el Municipio Libertador, Parroquia San José, entre las esquinas de Monte Carmelo a Providencia al noroeste de la ciudad de Caracas; tiene como área de cobertura en el municipio Libertador de un 64 % y del Estado Miranda un 23%.

Actualmente es un Hospital General incompleto tipo IV, (carece del servicio de obstetricia) y cuenta con una capacidad de 494 camas para hospitalización. Cumple

con funciones preventivas, curativas y de rehabilitación para atender las exigencias de defensa de la salud previstas en la constitución y de acuerdo a la rectoría del Ministerio de salud y Desarrollo Social.

Como centro docente y de investigación, el Hospital es la sede de la enseñanza clínica a nivel de pre-grado y postgrado de la Escuela de Medicina José María Vargas, dependiente de la Facultad de Medicina de la Universidad Central de Venezuela.

Además es un centro de referencia nacional, por lo que brinda atención médica a pacientes provenientes de todo el país que acuden generalmente en busca de servicios de alta tecnología y de orientación médica especializada.

El Hospital Vargas de Caracas pertenece a la red de hospitales dependientes de la Alcaldía Mayor del Distrito Metropolitana, junto con otros centros de atención como:

Complejo Hospitalario José Ignacio Baldo del Algodonal, Hospital de Lídice DR. Jesús Yerena, En los Magallanes de Catia Dr. José Gregorio Hernández y Hospital

Francisco Risquez. Los especializados Maternidad Concepción Palacios, Hospital de Niños JM de los Ríos y Oncológico Luís Razzetti y los de emergencia Periférico de Catia Hospital Ricardo Baquero González, Hospital de Coche Dr. Leopoldo Manrique Tenero.

La administración de estos centros de salud, responsables de la atención médica en el Área Metropolitana, dependen de la Dirección de Salud de la Alcaldía Metropolitana de Caracas que recibe los recursos del Ministerio de Finanzas y los distribuye entre los distintos hospitales. Los procesos de compras se rigen por estrictas normas presupuestarias y de contraloría establecidos por la Alcaldía Mayor y por la Contraloría General de la República.

En cuanto a la estructura organizacional, el Hospital Vargas de Caracas cuenta con la Dirección General que es la máxima autoridad normativa, ejecutiva y de control del Hospital, los Departamentos, controlan y supervisan las actividades generales de las áreas médicas, administrativas, docentes y de investigación y rinden

cuentas al Director general.

"Desde el punto de vista de la demanda directa, el área de influencia del Hospital corresponde a las Parroquias: Altagracia, Candelaria, Catedral, El Recreo, La Pastora, San Bernardino y San José, correspondiente al Distrito Sanitario N. 1". (Según Departamento de Estadísticas y Epidemiología Hospital Vargas de Caracas. 2004).

3.1.2 Ubicación Geográfica del Hospital Vargas de Caracas

Figura 1: Mapa de Ubicación del Hospital Vargas de Caracas. Fuente Dr. Pablo Rausseo.

3.1.3 Estructura Física

El Hospital Vargas de Caracas, se constituye como Complejo Hospitalario al englobar en su estructura a tres centros: tres edificios anexos, no comunicados entre si (Edificio de Consulta externa, Biomedicina y Radiología).

Servicios Médicos: Medicina Interna I-II-III, Endocrinología, Nefrología, Neurología, Genética, Infectología, Psiquiatría, Gastroenterología, Pediatría,

Cardiología, Dermatología, Reumatología, Hematológica.

Servicios Quirúrgicos: Cirugía I-II-III, Cirugía plástica, Urología, Neurocirugía, Oftalmología, Otorrinolaringología, Cirugía de Tórax y Neumonología, Traumatología, Ginecología Cirugía cardiovascular.

Servicios Auxiliares: Anatomía patológica, Radiología e Imágenes, Farmacia, Laboratorios, Banco de Sangre Dietética y Nutrición, Oncológica y Radioterapia, Odontología, Unidad del dolor.

Departamento de Emergencia y Cuidados Intensivos: Unidad de Terapia Intensiva, Emergencia, Unidad de Recuperación (Anestesiología).

Departamento de Epidemiología y Estadísticas: Epidemiología, Estadísticas y Registros Médicos.

Departamento de Enfermería

Coordinación de Servicio Social

Coordinación de Ingeniería Clínica

Unidad de Servicios Administrativos: Clasificación Remuneración, Selección de personal.

Gerencia de Recursos Humanos: Coordinación de compras y bienes, almacén, presupuesto, finanzas, tesorería.

3.1.4 Misión, Visión y Valores del Hospital Vargas de Caracas

El Hospital Vargas de Caracas tiene como principios rectores La misión, Visión, Valores.

Según pagina Web del Hospital Vargas de Caracas afirma que:

3.1.4.1 Misión

El Hospital Vargas de Caracas es un Hospital público que presta atención especializada, de referencia nacional, capacitado para satisfacer las necesidades de los usuarios enmarcados dentro de los principios rectores de nuestra institución: respeto, equidad, ética, compromiso y vocación de servicio, a través de un equipo

multidisciplinarlo, comprometido en mantener, orientar y propiciar el proceso de cambio involucrando a todos sus trabajadores y a la comunidad con el fin de lograr el modelo de atención de salud que satisfaga las necesidades de los usuarios. (Http/WWW. Hospital Vargas de Caracas. 2004).

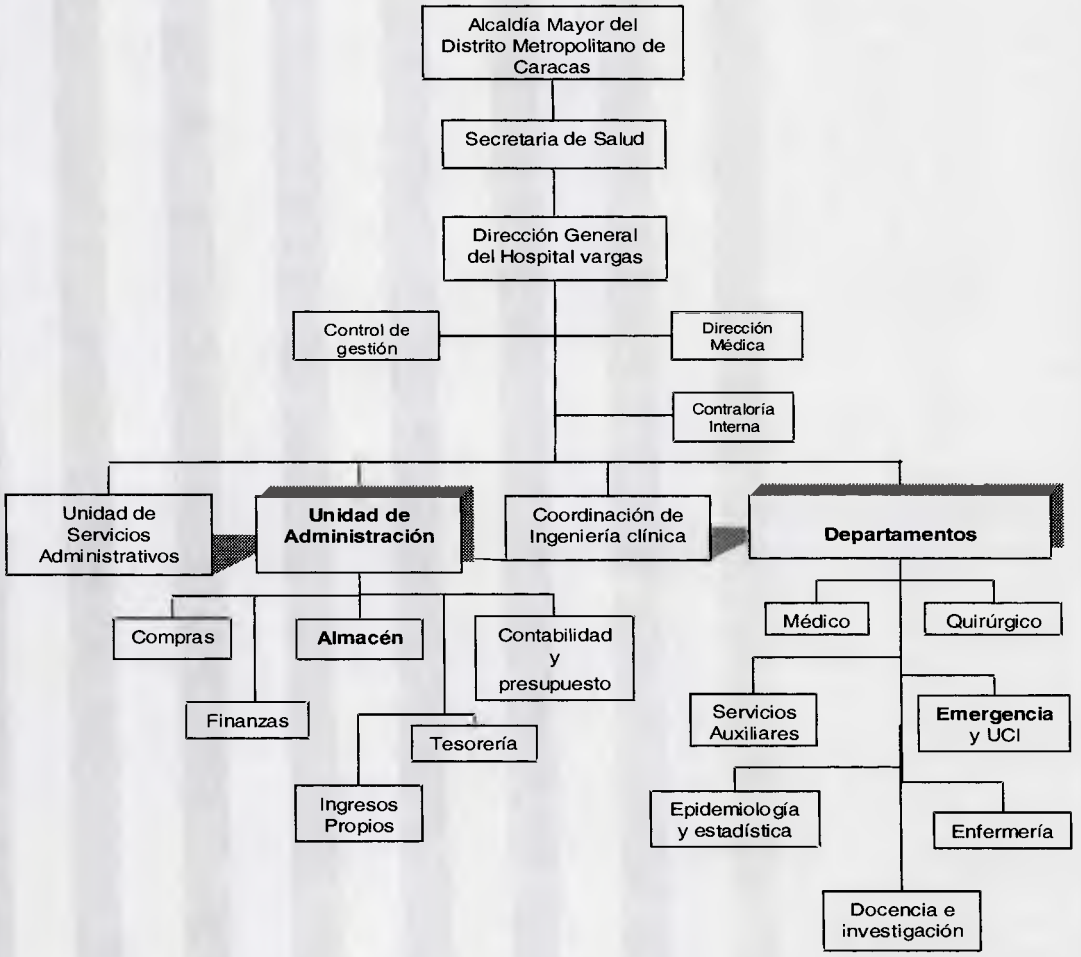
3.1.4.1 Visión

Queremos ser un Hospital reconocido a nivel nacional e internacional en servicios de asistencia medica, además de mantener un nivel profesional de alta calidad humana y científica, comprometiéndonos con los usuarios en brindar servicios con ética, equidad y respeto, valores fundamentales con capacidad de atraer fuentes de financiamiento capaces de sostener y mantener nuestros proyectos de investigación y docencia para lograr la proyección. (Http/www Hospital Vargas de Caracas. (2004).

3.1.4.1 Valores

Honestidad, Responsabilidad, Compromiso, Respeto, Ética, Equidad, Productividad.

3.1.5 Organigrama del Hospital Vargas de Caracas



3.2 Breve Reseña Histórica del Servicio de Farmacia

3.2.1 Antecedentes

Según Vargas R, (1991), el servicio de farmacia fue creado en el año de 1891, siendo nombrado como farmacéuta del instituto el señor Simón Fernández y Manuel Marquiz Marrero, segundo ayudante.

3.2.2 Misión, Visión y Valores

Es importante destacar que los elementos filosóficos que conforman los principios rectores del Servicio de Farmacia tales como la misión, la visión, y los

valores, no están diseñados.

3.2.3 Estructura

Según Camba, I. (2004), Manual de Normas y procedimientos del Servicio de Farmacia del Hospital Vargas de Caracas:

El Hospital Vargas de Caracas, para la prestación del Servicio Farmacéutico, dispondrá de un Servicio de Farmacia el cual se encuentra, adscrito al Departamento de Ciencias Auxiliares. En cuanto al Recurso Humano este Servicio cuenta con cinco (05) Farmacéuticos, catorce (14) auxiliares y tres (03) obreros.

Su instalación y funcionamiento se ajustará a las disposiciones de la Ley del Ejercicio de la Farmacia y de su Reglamento General. Donde solo se administrarán los fármacos incluidos en el Formulario Terapéutico Nacional, cuando hayan sido ordenados en un récipe médico o en las órdenes médicas escritas en la historia clínica debidamente actualizada.

El personal del Servicio de Farmacia se clasifica de la forma siguiente:

Un (1) Jefe del Servicio, cuatro (4) Farmacéuticos Adjuntos, tres (3) Técnicos de la Unidad de Mezclas, once (11) Asistentes de Farmacia, una (1) Secretaria, tres (3) Obreros almacenistas.

El Servicio de Farmacia está constituido por:

- Farmacia Central.
- Farmacia de Emergencia.
- Unidad de Mezclas Intravenosas
- Depósito General.
- Depósito de Antibióticos y productos para la nutrición.

a. *Farmacia de Central:* La Farmacia Central funcionará como un detal para el despacho de medicamentos a las diferentes salas de hospitalización, consultas y servicios, y se surtirá de los diferentes depósitos a través de los traslados de medicamentos.

b. *De la Farmacia de Emergencia:* La Farmacia de Emergencia para su funcionamiento dispondrá de personal altamente calificado, para cumplir con todas

las actividades de la Farmacia.

La Farmacia de Emergencia prestará sus Servicios las 24 horas al día, en un horario de trabajo que atenderá en los turnos siguientes:

- Un primer turno de lunes a viernes de 7:00 AM a 1:00 PM.
- Un segundo turno de lunes a viernes de 1:00 PM a 7:00 PM
- Un tercer turno de lunes a viernes de 7:00 PM a 7:00 AM
- Sábado, Domingos y días Feriados de 7:00 AM a 7:00 AM (Guardias de 24 horas continuas).

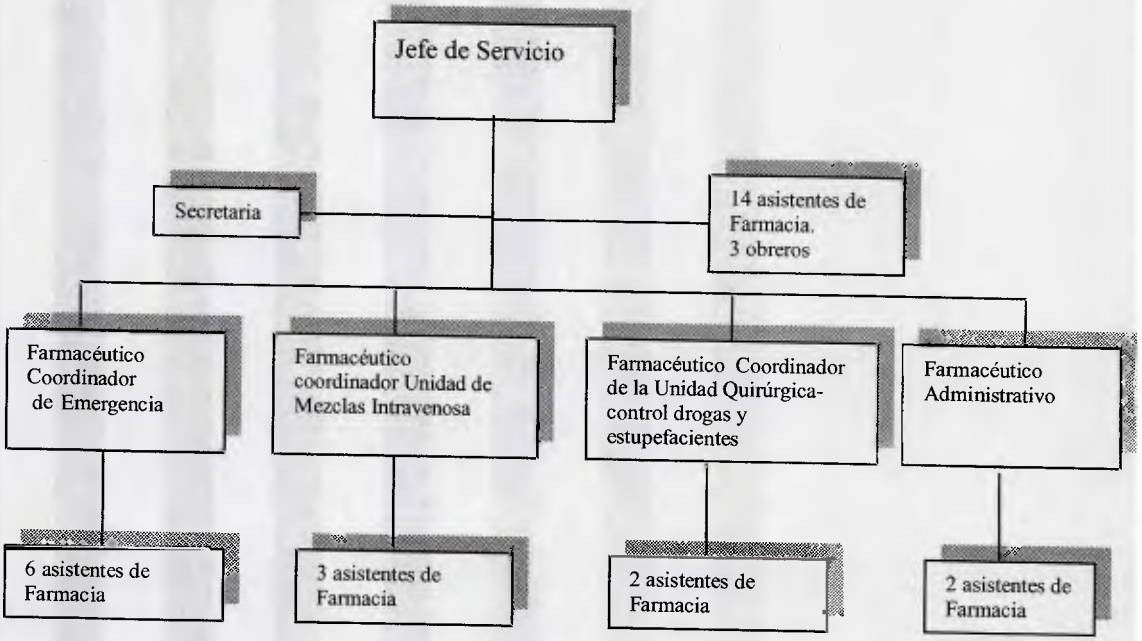
c. *Unidad de Mezclas Intravenosas: Se* encargará de la preparación de unidosis para el despacho de antibióticos y cualquier otro medicamento que se programe. Se planificará a futuro la preparación de la nutrición parenteral.

d. *Depósito General:* En el Depósito General se recibirán los medicamentos pedidos y se colocarán en las estanterías con su registro en la tarjeta correspondiente, Desde aquí se harán los traslados para las otras áreas de despacho (Unidad de mezclas, Farmacia Central y Farmacia de Emergencia).

e. *Deposito de Antibióticos y Productos para la Nutrición:* En este Depósito se almacenarán los antibióticos (por ser estos los medicamentos de mayor movimiento) y por productos de nutrición y desde aquí se surtirá la Farmacia Central para su despacho al detal y al Departamento de Nutrición y Dietética.

Desde el punto de vista de los clientes internos de la Farmacia, todos los servicios del Hospital son usuarios de este servicio. Esto es así, porque todos los despachos de medicamentos se hacen desde esta unidad a las diferentes salas de hospitalización y servicios.

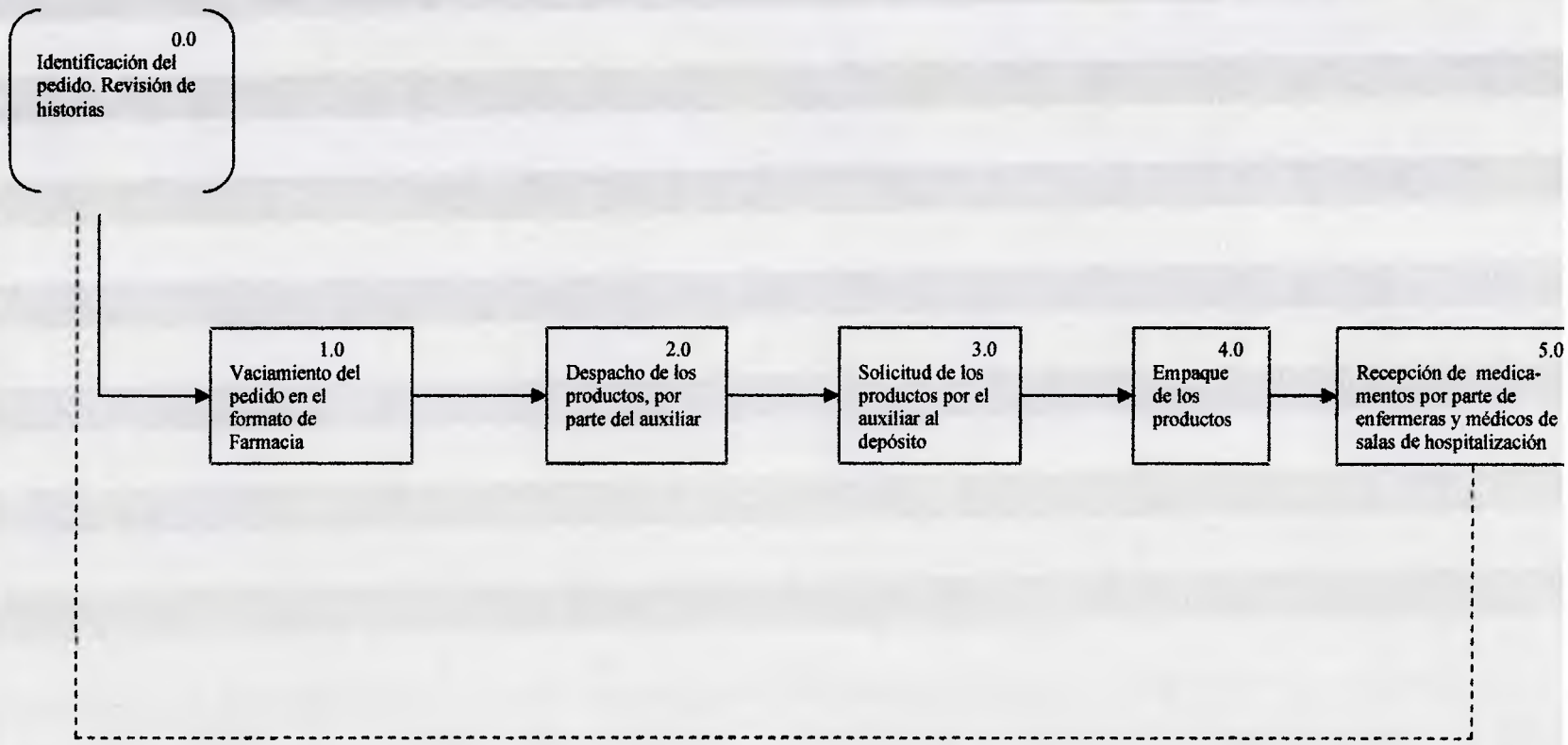
3.2.4 Organigrama del Servicio de Farmacia



Fuente: Elaborado por la Tesista: Xiomara Marval (2005).

3.2.5 Flujograma del Servicio de Farmacia del Hospital Vargas de Caracas. (2005)

Figura 1



Leyenda:

- Rectángulo "abierto" es el objetivo de Misión general.
- La numeración indica el nivel de análisis y las relaciones con otras funciones.
- Cuadros son funciones que enuncian un producto.
- Las líneas y las flechas indican el flujo hacia delante y progresivo.
- Las líneas punteadas señala camino de interacción

CAPITULO IV

FASES Y/O PROCEDIMIENTOS. RESULTADOS ESPERADOS

4.1 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Tulio Ramírez *define la Técnica* como" un procedimiento mas o menos estandarizado que se utiliza con éxito en el ámbito de la ciencia. (p. 137)

De las técnicas mas frecuentes tenemos por ejemplo las de la observación y sus variantes como la observación participante, la encuesta y la entrevista.

Las técnicas de recolección de datos están basadas en la observación directa, según Hernández, Fernández y Baptista, (1999) "consiste en el registro sistemático valido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta", (p. 309).

La observación como técnica de investigación es la forma mediante el cual se obtienen los hechos tal cual suceden.

En la recolección de información se utilizará como técnica la *Encuesta* con entrevista en forma estructurada y la *Observación directa*, método de investigación cualitativo donde la persona involucrada en la Investigación vive el problema en forma directa y se encuentra dentro del escenario. Y como instrumento el *Cuestionario* con preguntas cerradas.

Según Ramírez Tulio:

Instrumentos es un dispositivo de sustrato material que sirve para registrar los datos obtenidos a través de las diferentes fuentes. (p. 137)

Cuestionarios, según. H. Sampieri, CF. Collado, p. B. Lucio 2004 Consiste en un conjunto preguntas respecto a una o mas variables a medir. (p. 391)

Según la pagina Web. http://www.icas.net/icasweb/glosario.htm Se define la *encuesta* como una: Herramienta para recolectar información mediante la elaboración de un cuestionario sobre temas relacionados a la calidad en la prestación de los servicios de salud.

Esta herramienta es la más utilizada en la investigación de ciencias sociales. A su vez esta herramienta utiliza los cuestionarios como medio principal para recoger la información.

Según M. García Ferrando, "prácticamente todo fenómeno social puede ser estudiado a través de las encuestas" y podemos considerar cuatro razones para sustentar esto: 1) las encuestas son una de las escasas técnicas de que se dispone para el estudio de las actitudes, valores, creencias y motivos. 2) las técnicas de encuestas se adaptan a todo tipo de información y cualquier población. 3) la encuesta permite recuperar información sobre sucesos acontecidos a los entrevistados. 4) las encuestas permiten estandarizar los datos para un análisis posterior, obteniendo gran cantidad de datos a precios bajo y en un periodo de tiempo corto.

Según Cadoche y sus colaboradores, las encuestas se pueden clasificar atendiendo el ámbito que abarcan, a la forma de obtener datos y al contenido de la siguiente manera:

Encuestas exhaustivas y parciales, Encuestas directas e indirectas, encuestas sobre hechos y encuestas de opinión.

Por otro lado, una manera de clasificar a las preguntas es por la forma de su respuesta: Preguntas cerradas y preguntas abiertas. (Web. http://www. Rrppnet.com .2005 /11/13).

4.2 Procedimientos de la Investigación

Tomando en cuenta la modalidad y el tipo de diseño descritos, seguidamente se presentan los pasos para realizar el desarrollo de la presente investigación.

- Elaborar y diseñar del instrumento.
- Validar el instrumento por un experto.
- Aplicar el instrumento.
- Análisis de datos recogidos.
- Evaluar a través del análisis de los resultados
- Elaborar conclusiones y recomendaciones

4.3 Resultados Esperados

Con la realización de esta investigación de campo de carácter descriptiva, se espera identificar los indicadores necesarios para evaluar la calidad del servicio de Farmacia.

4.4 Variables

Característica que se quiere medir. Para medir variables se requieren indicadores

Cuadro 3

Variables

DIMENSIONES	SIGNIFICADO
Expectativas	opiniones acerca de lo que se cree que van a adquirir los usuarios
Trato	es la situación que se logra cuando las interacciona el usuario y el servicio
Capacidad de respuesta	deseo de ayudar al usuario y servirle en forma rápida
Fiabilidad	Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma precisa y Cuidadosa.
Seguridad	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados.
Comunicación	Información en lenguaje claro y comprensible.
Accesibilidad	Facilidad de acceso a su estructura física
Calidad de servicio	La provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional óptimo.
Atención	Todo lo que implica ser bien atendido, ser bien recibido, ser escuchado.

CAPITULO V

CONSIDERACIONES ÉTICAS Y LEGALES

5.1 Éticas

La responsabilidad ética del Hospital es procurar la calidad en sus servicios, para ofrecerla a las personas que acuden a la institución. Las consideraciones éticas contribuyen a garantizar la salud física y mental, el respeto a la vida y a la integridad de la persona humana, y la preservación de la salud.

En Venezuela el Colegio de Farmacéuticos de Caracas, carece de un código de Ética para los profesionales por lo tanto al consultar la pagina Web (2005) de El Hospital San Juan de Dios de San José-Costa Rica, hace mención en su página Web (2005) respecto a algunas consideraciones éticas que están dirigidas a establecer como prioridad el bienestar del paciente, quien deberá recibir un cuidado respetuoso y considerado de manera tal de procurar que sea óptima la calidad de vida durante su estancia en el hospital, para considerarse un servicio competente, para lograr esto, el hospital debe contar con los recursos apropiados.

5.2 Legales

Desde el punto de vista legal el Estado Venezolano tiene como obligación garantizar y promover políticas para elevar la calidad de vida de acuerdo a lo establecido en el artículo 83 de La Constitución Bolivariana de Venezuela capitulo V de los Derechos Sociales y de Las Familias. Es por ello que los centros de salud, y los diferentes servicios que prestan, han de estar vigilantes para garantizar este derecho.

La Ley de Medicamento en sus artículos: 1, 2 y 63 regula lo relacionado con la política farmacéutica y la disponibilidad de medicamentos eficaces, seguros y de calidad a toda la población de acuerdo a indicadores de morbilidad y mortalidad.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Al finalizar esta Investigación se pudo evidenciar la existencia de un manual de Normas y Procedimientos no consensuado, un organigrama donde la forma gráfica no señala las relaciones entre las unidades que conforman el servicio, la ausencia de un flujograma de actividades, así como también fallas en la comunicación entre el personal perteneciente al servicio de farmacia y el usuario interno. Ausencia de planificación estratégica, táctica y operativa de las actividades que se realizan. Ausencia de talleres para la actualización en cuanto al manejo de medicamentos. Las conclusiones son derivadas del análisis documental la Investigación no implica en absoluto aplicación de la encuesta.

6.2 Recomendaciones

- Reconsiderar el actual Manual de Normas y Procedimientos.
- Presentar el Organigrama del Servicio de Farmacia y el Flujograma de actividades del Servicio elaborado por la Tesista a las autoridades para su aprobación.
- Actualizar al personal en cuanto al manejo de medicamentos.
- Formar e integrar equipos de trabajo designar un monitor por cada equipo.
- Publicar evaluaciones periódicas a otros Servicios de Farmacia a fin de establecer pautas comunes de trabajo.
- Integrar un equipo multidisciplinario de trabajo que involucre a todos los actores a fin de que se garantize la calidad en el servicio de Farmacia.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Armas, A. (2004). ***Material de Servicios de Salud***. Caracas, Venezuela.

Balestrini A., Miriam. (1998). ***Como se Elabora el Proyecto de Investigación***. Caracas, Venezuela: Consultores Asociados BL.

Biblioteca de Consulta Encarta 2.003, Microsoft

Constitución Bolivariana de Venezuela (2000, 24 de marzo). ***Gaceta Oficial de la República de Venezuela 36.860***[extraordinaria], diciembre 30, 1999.

Dirección General de Farmacia 2003 [Información Profesional]. Disponible: http://www.Hospital San Juan de Dios - Contenidoeticatesis.htm. [Consulta: 2005, Julio 09]

Dr. Godoy, entrevista personal, Junio 20, 2005 Departamento de Estadísticas y Epidemiología Hospital Vargas de Caracas.

Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2004***). Metodología de la Investigación.*** (3ª ed.). México: MC Graw Hill/Interamericana.

Hospital Vargas de Caracas www.hospitalvargas.gov.ve.com. [Consulta: 2005, enero] http://www \Ministerio de Sanidad y Consumo - Información al profesional - Farmacia.htm. [Consulta: 2005, junio 01]

htt://.www.um.es/global/2/02d04.html –

http://www. Rrppnet.com .2005 /11/13

http://www.icas.net/icasweb/glosario.htm. [Consultada en fecha de 2005, 2 de noviembre]

http://www.pharmaceutical-care.org/com_farmacias.htm[consultada en fecha de 2005, 25 de agosto]

Karl, A. (2002). ***Comentarios a los 7 Puntos de Albretch*** Disponible: http://www.gerenciasalud.com/art331.htm. [Consultada en fecha de 2005 02 de mayo]

Kufman, Roger. (1987). ***Guía Practica para la Planeación en las Organizaciones.*** México D.F: Trillas. S.A.

Ley del Medicamento (2000, 11de noviembre). ***Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 37.006***. [Extraordinaria], Agosto, 03, 2000.

Morles, V. (1992). ***Planeamiento y Análisis de Investigación.*** (6ª ed).Caracas, Venezuela: Litotac, C.A.

Pabón, H. (1987). ***Evaluación de los Servicios de Salud.*** (2ª ed).Cali, Colombia: XYZ.

Pardo, F.; Galán, R., (2000). ***Indicadores y Estándares de Calidad de Atención Médica.*** En Malagón G., Galán R., Portón G (Eds.). *Administración Hospitalaria.* Bogota, Colombia: Médica Internacional.

Pasten, R. 2000 [***Fundación Latinoamericana para la calidad***] disponible en la pagina Web http://www.calidad.org/index.htm [consulta; el 2005 Junio 12]

Ramírez, T. (1999). ***Como Hacer un Proyecto de Investigación.*** Caracas, Venezuela: Texto, C.A.

Reyes Artillo Rumbado 2001 [***Procedimiento Operativo de Calidad para la Inspección y Ensayo de la Calidad de Servicio***] disponible en la pagina Web htpp//www.POC1002.Documento Microsoft Word. [Consulta: 2005 mayo 19]

Sabat L., V. (2000). ***Evaluación de las Dimensiones de la Calidad de Servicio en Base a las Perspectivas del Usuario de la Unidad Oftalmológica González Sirit.*** Tesis no publicada. Caracas. Autor.

Sabino, Carlos A. (1994). ***Como Hacer una Tesis y Elaborar todo Tipo de Escritos.*** Caracas, *Venezuela:* Panapo de Venezuela, C.A.

Santalla-Peñaloza, Z.R. (2003). ***Guía para la Elaboración Formal de Reportes de Investigación.*** Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.

Santi C, A. (1974). ***Calidad en Atención en Servicios de Salud y su Medición.*** UCV. Servicio de Orientación. La Profesión del Farmacéutico. Monografía. Caracas.

Sanz Suárez, B. (2002). ***Análisis de Gestión de Calidad de los Servicios de Alimentación en Universidades Públicas Autónomas Venezolanas***. Tesis.

Sierra R (1996). ***Técnica de la Investigación Social.*** México: Paraninfo.

Tamayo, M. (1998). ***El Proceso de la Investigación Científica.*** México: Limusa. Noriega.

Universidad de Salamanca, (1999). *Visor Enciclopedias Audiovisuales* S.A., Argentina: Visor E.A.S.A

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Vicerrectorado de Investigación Postgrado. (2004). ***Manual de Trabajos de Grado de Maestrías Y Tesis Doctorales.*** Caracas, Venezuela.

Vargas, R. (1991). ***Influencia en la Medicina Nacional. Hospital Vargas 1891-1991.*** Caracas, Venezuela: Sucre, C.A.

Visor Enciclopedia Audiovisuales; 1999. Argentina.

www.elmundo.es/diccionarios [consultada en fecha de 2005, 25 de agosto]

A N E X O S

ENCUESTA

MEDICOS Y ENFERMERAS DEL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS

TURNO: 7 AM A 3PM

REALIZADO POR: SERVICIO DE FARMACIA

Médicos ☐ **Enfermeras** ☐

Marque con una x solo una respuesta

1. ¿Cómo califica usted la calidad del servicio de farmacia?

   BUENA ( ) REGULAR ( ) MALA ( )

2. Las expectativas que usted tiene del servicio de farmacia son:

   BUENA ( ) REGULAR ( ) MALA ( )

3. ¿La atención y/o trato percibido por usted es?

   BUENA ( ) REGULAR ( ) MALA ( )

4. ¿La información de los medicamentos que le brinda el servicio de farmacia es?

   BUENA ( ) REGULAR ( ) MALA ( )

5. ¿La comunicación telefónica con el servicio de farmacia es?

   BUENA ( ) REGULAR ( ) MALA ( )

6. ¿La fiabilidad del despacho de medicamentos fue?

BUENA ( ) REGULAR ( ) MALA ( )

7. ¿Cuanto tiempo espero para ser atendido(a)?

a) 0 5 min. _____

b) 6 10 min. _____

c) más de 10 min. _____

8. ¿Las vías de accesibilidad hacia el servicio de farmacia son?

BUENA ( ) REGULAR ( ) MALA ( )

9. ¿La capacidad de respuesta del servicio de farmacia es?

BUENA ( ) REGULAR ( ) MALA ( )

10. ¿La seguridad mostrada por los empleados es?

BUENA ( ) REGULAR ( ) MALA ( )

Hoja de observación						
Tiempo: tres meses						
Observado por: Tesista Xiomara Marval						
Lugar: servicio de Farmacia del Hospital Vargas de Caracas						
Parámetros observados: calidad de trabajo, rapidez, motivación, responsabilidad personal, precisión al despachar los pedidos de medicamentos, números de reclamos por parte del usuario interno.						
1. Rendimiento	Asistentes de Farmacia:					
Asistentes de Farmacia:Asistentes de Farmacia:	1	2	3	4	5	6
1.1 Calidad						
Buena: existen varias fallas pero es aceptable	❖		❖		❖	❖
Regular: el trabajo debe ser retocado		❖		❖		
Mala: hay que repetir de nuevo el trabajo						
1.2 Rapidez						
Buena: realiza los trabajos en el tiempo mínimo	❖					❖
Regular: realiza los trabajos en un tiempo normal respecto a los compañeros.		❖	❖	❖	❖	
Mala: necesita mas tiempo que la mayoría de sus compañeros						
1.3 Motivación						
Buena: Espontáneamente buscan trabajo						❖
Regular: esperan indicaciones para hacer el trabajo	❖	❖	❖	❖	❖	
Mala: evitan hacer las tareas						
1.4 Precisión						
Reclamo por los despacho de medicamentos. Buena: menor de cuatro veces.						
Regular: mayor de cuatro veces.	❖		❖	❖	❖	❖
Mala: Mas de cinco veces.		❖				
2. Responsabilidad personal						
Buena: casi siempre cumple con lo que se le encarga	❖					
Regular: necesita cierto control para cumplir con las tareas		❖	❖	❖	❖	
Mala: se muestra bastante irresponsable						❖

❖ : cumple con los parámetros fijados