

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

ESCUELA DE POSGRADO



TESIS

**APLICACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS Y LA SEGURIDAD
FARMACOLÓGICA DEL PACIENTE EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL
MILITAR CENTRAL**

PRESENTADA POR:

EDGAR ESPINOZA MORA

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

Asesor: Dr. Juan Víctor Rodríguez Chirinos

LIMA - PERÚ

2021

Índice

Índice	2
Índice de tablas	4
Índice de cuadros figuras	5
Resumen	6
Abstract.....	7
Introducción	8
Capítulo I: Fundamentos teóricos de la investigación.....	10
1.1. Marco histórico	10
1.2. Marco teórico.....	11
1.3. Investigaciones.....	22
1.4. Marco conceptual	26
Capítulo II: El problema, objetivos, hipótesis y variables	28
2.1. Planteamiento del problema	28
2.1.1. Descripción de la realidad problemática.....	28
2.1.2. Antecedentes teóricos.....	30
2.1.3. Definición del problema.....	31
2.2. Finalidad y objetivos de la investigación	32
2.2.1. Finalidad	32
2.2.2. Objetivo general y específicos	32
2.2.3. Limitaciones del estudio	33
2.2.4. Justificación e importancia	33
2.3. Hipótesis y variables.....	34
2.3.1. Supuestos teóricos.....	34
2.3.2. Hipótesis principal y específicas.....	35
2.3.3. Variables e indicadores	36
Capítulo III: Métodos, técnicas e instrumentos	39
3.1. Población y Muestra	39
3.2. Diseño utilizado en el estudio	40
3.3. Técnica e Instrumento de recolección de datos	41
3.4. Procesamiento de datos	42
Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados.....	43
4.1. Presentación de Resultados	43
4.2. Contrastación de Hipótesis	51

4.3. Discusión de Resultados	55
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones	58
5.1. Conclusiones	58
5.2. Recomendaciones	59
BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXOS	66

Índice de tablas

Tabla 1. Dimensiones de la gestión por procesos según categorías e incisos	37
Tabla 2. Dimensiones de la seguridad farmacológica según categorías e incisos	38
Tabla 3. Análisis descriptivo de la eficacia	43
Tabla 4. Análisis descriptivo de la eficiencia	44
Tabla 5. Análisis descriptivo de la efectividad	44
Tabla 6. Análisis descriptivo de la calidad	45
Tabla 7. Análisis descriptivo de la Gestión por procesos.....	46
Tabla 8. Análisis descriptivo de los aspectos generales.....	47
Tabla 9. Análisis descriptivo de la estandarización, almacenamiento y distribución de medicamentos	48
Tabla 10. Análisis descriptivo de la prescripción de medicamentos	49
Tabla 11. Análisis descriptivo de la administración y registro de medicamentos	49
Tabla 12. Análisis descriptivo de la seguridad farmacológica.....	50
Tabla 13. Análisis de normalidad de los datos	51
Tabla 14. Prueba de correlación entre la eficacia y los aspectos generales..	52
Tabla 15. Prueba de correlación entre la eficiencia y la estandarización, almacenamiento y distribución de medicamentos.....	53
Tabla 16. Prueba de correlación entre la efectividad y la prescripción de medicamentos	53
Tabla 17. Prueba de correlación entre la calidad y la administración y registro de medicamentos	54
Tabla 18. Prueba de correlación entre la gestión por procesos y la seguridad farmacológica.....	54

Índice de cuadros figuras

Cuadro 1 Distribución de la población.....	39
Cuadro 2 Distribución de la muestra	40
Figura 1. Análisis descriptivo de la eficacia	43
Figura 2. Análisis descriptivo de la eficiencia	44
Figura 3. Análisis descriptivo de la efectividad	45
Figura 4. Análisis descriptivo de la calidad.....	46
Figura 5. Análisis descriptivo de la gestión por procesos	47
Figura 6. Análisis descriptivo de los aspectos generales.....	47
Figura 7. Análisis descriptivo de la estandarización, almacenamiento y distribución de medicamentos	48
Figura 8. Análisis descriptivo de la prescripción de medicamentos	49
Figura 9. Análisis descriptivo de la administración y registro de medicamentos	50
Figura 10. Análisis descriptivo de la seguridad farmacológica.....	51

Resumen

La presente investigación lleva por título aplicación de la gestión por procesos y la seguridad farmacológica del paciente en la farmacia del Hospital Militar Central, cuyo objetivo de estudio fue determinar la relación de la aplicación de la gestión por procesos con la seguridad farmacológica del paciente en la farmacia del Hospital Militar Central – 2021. Bajo un diseño no experimental, correlacional, de corte transversal, con una muestra conformada por 224 médicos, enfermeras y químicos farmacéuticos, a los cuales se les aplicó un cuestionario para el recojo de información. Los principales resultados revelan que la gestión por procesos en un 67% es moderada y la seguridad farmacológica es prevalentemente moderada en un 45%, se evidencia que la relación entre la gestión por procesos y la seguridad farmacológica es significativa con un p.valor igual a 0,000 y un valor rho igual a 0,636. Se concluye que la aplicación de la gestión por procesos se relaciona significativamente con la seguridad farmacológica del paciente en la farmacia del Hospital Militar Central.

Palabras clave: gestión por procesos, seguridad farmacológica, paciente, farmacia.

Abstract

The present investigation comes under the title of application of management by processes and the pharmacological safety of the patient in the pharmacy of the Central Military Hospital, whose study objective was to determine the relationship of the application of management by processes with the pharmacological safety of the patient in the pharmacy of the Central Military Hospital. Under a non-experimental, correlational, cross-sectional design, with a sample made up of 224 doctors, nurses and pharmaceutical chemists, to whom a questionnaire was applied to collect information. The main results reveal that process management is moderate in 67% and pharmacological safety is predominantly moderate in 45%, it is evidenced that the relationship between process management and pharmacological safety is significant with a p value equal to 0.000 and an rho value equal to .636. It is concluded that the application of process management is significantly related to the pharmacological safety of the patient in the pharmacy of the Central Military Hospital.

Keywords: process management, pharmacological safety, patient, pharmacy.

Introducción

La gestión por procesos se considera como un procedimiento realizado por uno o más trabajadores para coordinar las distintas actividades laborales de otras personas con el propósito de alcanzar los resultados esperados, además los directivos de la institución cumplen con una serie de funciones que sirven de guía para la identificación y previsión de las necesidades, la realización de las actividades de forma eficiente y el cumplimiento de los objetivos de la organización (Ghaleb, 2019). La gestión toma en cuenta todos los recursos de una organización para así planificar las actividades que efectuarán por un periodo de tiempo en particular, además permite que los responsables o directivos tomen mejores decisiones en función a los objetivos. Las organizaciones realizan procesos que se basan en la planificación, organización y control, con la finalidad de que tengan las herramientas necesarias para el empleo de forma eficiente de los recursos empresariales.

En la realidad del Hospital Militar Central, se ha podido encontrar ciertas situaciones referentes a la aplicación de la gestión por procesos que se realiza en la farmacia de dicha organización, debido a que se ha presenciado falta de eficiencia y eficacia dentro del área, porque no hay buena cobertura de los medicamentos además que no se toman las oportunidades para adquirir más medicamentos, por otro lado, también se ha observado que la efectividad y calidad en dichos procedimientos no están siendo los correctos, porque muchos pacientes se quejan y no se sienten satisfechos con lo que ofrece el área de farmacia, además esto se refleja en la poca accesibilidad con la que cuenta para adquirir los medicamentos prescritos en las recetas médicas. Esta situación genero el interés por desarrollar el presente estudio bajo cinco capítulos.

En el primer capítulo se desarrollan los fundamentos teóricos desde el marco histórico hasta la revisión de las teorías para proseguir con la presentación de los estudios anteriores y finalmente culminar con el marco conceptual.

En el segundo capítulo se presenta la descripción de la problemática, los antecedentes teóricos, los objetivos, delimitación del tema, la justificación y supuesto de investigación.

En el tercer capítulo se presentan los aspectos metodológicos, como la población y muestra, el diseño, la técnica e instrumentos y la forma de procesamiento de la información.

En el capítulo cuatro se presentan los resultados a un nivel descriptivo para proseguir con la contrastación de las hipótesis y culminar con la discusión.

En el quinto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones. Así mismo el presente estudio cuenta con bibliografía y anexos complementarios para una mayor comprensión.

Capítulo I: Fundamentos teóricos de la investigación

1.1. Marco histórico

La gestión por procesos fue un término acuñado por primera vez por Paul DiMaggio en la década de 1980, el espíritu empresarial institucional se concibió como un medio para volver a incorporar la agencia endógena al estudio del cambio institucional. Este se centra en el papel fundamental que desempeñan una planeación de actividades y tareas destacadas en la reconfiguración de las acciones institucionales a su favor al incorporar sus propios intereses dentro de la institución resultante. La importancia reside en la formación de las organizaciones, y todo esto se consigue mediante una adecuada administración y gestión del talento humano. Los beneficios o utilidades obtenidos en la entidad serán producto de la buena gestión por parte del gerente o administrador, sin dejar a un lado la colaboración talentosa, inteligente e importante por parte de los trabajadores de la organización, además permite el logro de los objetivos de la institución (Macleán, Harvey & Clegg, 2017). La gestión es el proceso de gestionar la información a través de personas, por lo general, esto implica realizar el almacenamiento y la distribución de información a los miembros de una organización. Una gran cantidad de funciones dentro de la empresa requieren algún elemento de gestión, donde cualquier persona involucrada en la planificación, coordinación, dirección o control de los aspectos de una empresa (Bacud, 2020).

La seguridad en la farmacología ha evolucionado como una disciplina integrada a partir de los distintos campos de farmacología, fisiología y toxicología. El término farmacología de seguridad apareció por primera vez en *ICH M3 Timing of Nonclinical Safety Studies for the Conduct of Human Clinical Trials for Pharmaceuticals* y *S6 Preclinical Safety Evaluation of Biotechnology-Derived Pharmaceuticals* como estudios que deben realizarse para respaldar el uso de terapias en humanos. La seguridad en la farmacología es la disciplina que busca predecir si un fármaco, si se administra a poblaciones humanas es probable que resulte inseguro, y su mandato profesional es prevenirlo. Antes de 1990, las compañías farmacéuticas realizaron pruebas toxicológicas de compuestos de plomo como parte del descubrimiento de fármacos preclínicos.

Es importante adoptar un enfoque racional al seleccionar y realizar estudios de farmacología de seguridad. Los estudios específicos que se deben realizar y su diseño variarán según las propiedades individuales y los usos previstos de los productos farmacéuticos. Deben utilizarse métodos científicamente válidos, y cuando existen métodos reconocidos internacionalmente que son aplicables a productos farmacéuticos, estos métodos son preferibles, además, se fomenta el uso de nuevas tecnologías y metodologías de acuerdo con principios científicos sólidos. Algunos criterios de valoración de la farmacología de seguridad se pueden incorporar en el diseño de estudios de toxicología, cinética y clínicos, mientras que en otros casos estos criterios de valoración deben evaluarse en estudios de farmacología de seguridad específicos (Sachan et al., 2016).

1.2. Marco teórico

1.2.1. Gestión por procesos

1.2.1.1. Definición de gestión por procesos

Se considera como la gestión por procesos, como la forma de planificar, organizar y controlar de las actividades de una determinada organización. Asimismo, la gestión es una manera de toma de decisiones y la realización de ciertas acciones apropiadas con el propósito de que se cumplan con las metas trazadas por la organización, en donde las actividades se realizan de acuerdo a los procesos administrativos. Por ello, se considera fundamental que el comienzo de todas las actividades de una institución debe de contar de forma previa con la planificación seguida de forma inmediata de una adecuada organización de actividades. En general, la gestión integra las bases sobre las cuales se van a efectuar cada una de las actividades propias de una institución, además está integrada por una red orientada al cumplimiento de los objetivos organizacionales (Teece, 2017).

Los procesos de gestión aseguran el desempeño de forma efectiva de cada una de las funciones administrativas, en donde se considera la planeación, organización y control, donde todos ellos giran alrededor del cumplimiento de los objetivos institucionales. Asimismo, es un conjunto de procesos que efectúan el personal que conforma una determinada institución, por ello es necesario que

exista una comunicación constante entre todas las áreas de la entidad. Es definida como una serie de acciones y mecanismos que permiten la utilización de manera eficiente los recursos con los que cuenta una institución, con la finalidad de que se alcancen los objetivos planteados (Bodrozic & Adler, 2017). Es una gestión al servicio del ciudadano que busca cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en las “cadenas de valor” de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos generen resultados e impactos positivos para el ciudadano (Presidencia del Consejo de Ministros, PCM, 2015).

La gestión de procesos se considera como un procedimiento realizado por uno o más trabajadores para coordinar las distintas actividades laborales de otras personas con el propósito de alcanzar los resultados esperados, además los directivos de la institución cumplen con una serie de conjuntos que sirven de guía para la identificación y previsión de las necesidades, la realización de las actividades de forma eficiente y el cumplimiento de los objetivos de la organización (Ghaleb, 2019). La gestión toma en cuenta todos los recursos de una organización para así planificar las actividades que efectuarán por un periodo de tiempo en particular, además permite que los responsables o directivos tomen mejores decisiones en función a los objetivos. Las organizaciones realizan procesos que se basan en la planificación, organización y control, con la finalidad de que tengan las herramientas necesarias para el empleo de forma eficiente de los recursos empresariales (Coli, Consolini & D'Orazi, 2016).

La gestión de procesos tiene el potencial de soportar cambios organizacionales, ya que cambia el enfoque de la gestión de áreas funcionales (departamentos) a los procesos de la institución. Este cambio de paradigma puede permitir a los gerentes organizar sus esfuerzos en torno a tareas, flujos y personas con el fin de mejorar la entrega al usuario. La gestión de procesos bajo una perspectiva técnica y pragmática puede servir como herramienta para ajustar la institución hacia su estrategia gerencial y es muy probable que el principio más evidente de este tipo de gestión fue la necesidad de establecer una conciencia organizacional compartida sobre la importancia de procesos productivos y gerenciales de alta calidad que involucren elementos externos a

los mecanismos originales de control de la institución. Así incorporó la necesidad de entender los procesos como un conjunto de tareas, implementadas por máquinas o personas, con el potencial de mejorar continuamente (Roohy & Indulska, 2015).

1.2.1.2. Teoría sobre la gestión por procesos

Los sistemas de gestión de procesos más detallados se basan en la diferenciación en procesos centrales, de gestión y de apoyo. Por ejemplo, la clasificación de procesos está estrechamente alineada con los departamentos funcionales tradicionales y diferencia entre múltiples procesos operativos (como estrategia, desarrollo de productos, marketing y ventas, entrega de productos, servicios al cliente) y procesos de gestión y soporte (como recursos humanos, tecnología de la información, adquisiciones, finanzas o gestión de partes interesadas). La clasificación de proceso no considera las similitudes de los procesos que surgen de diferentes funciones que pueden exigir el mismo enfoque de gestión. Por ejemplo, puede haber procesos administrativos en finanzas y RRHH que tengan una naturaleza similar y requieran un enfoque de gestión similar. Además, también los procesos dentro de un departamento pueden tener diferentes requisitos, por ejemplo, un proceso administrativo de recursos humanos en comparación con los procesos de desarrollo del personal. Estas diferencias de procesos no se toman en consideración cuando los procesos se clasifican según el grado de importancia del proceso o las funciones organizacionales. Por lo tanto, se necesitan más dimensiones de proceso para describir las diferencias de proceso (Zelt, Recker, Schmiedel & Brocke, 2018).

La mayoría de los sistemas de clasificación de procesos disponibles diferencian los procesos en unas pocas categorías de alto nivel en función del grado de importancia del proceso. Un ejemplo famoso de clasificación de procesos es la diferenciación en procesos centrales, de gestión y de apoyo. Los procesos centrales contribuyen directamente a la creación de valor de una empresa, mientras que los procesos de apoyo permiten que los procesos centrales funcionen de manera más eficaz. Por otro lado, los procesos de gestión son procesos estratégicos que se enfocan en metas, seguimiento y control. De igual manera, el modelo de cadena de valor entre actividades primarias que son

fuerza de ventaja competitiva para las organizaciones y actividades secundarias que sustentan las actividades primarias. Dichos sistemas de clasificación distinguen los procesos en categorías de alto nivel que difieren en el grado de contribución de valor (es decir, importancia), sin embargo, dentro de una categoría, todavía hay una gran variedad de procesos que deben entenderse en detalle para derivar enfoques de gestión adecuados (Zelt et al., 2018).

1.2.1.3. Dimensiones de la gestión por procesos

Para evaluar la gestión por procesos es necesario tomar en cuenta las dimensiones de gestión, dentro de los principales se tiene la eficacia, eficiencia, efectividad y calidad, con lo cual se pretende buscar la efectividad al aplicar una gestión por procesos dentro de una organización (Rodríguez et al., 2012).

Eficacia

La eficacia se define como la forma de búsqueda para establecer el cumplimiento de la planificación y los programas de una institución, que han sido determinados con anticipación, de tal forma que se puede realizar una evaluación de la oportunidad, que es el cumplir las metas en el tiempo establecido, al igual que la cantidad, que generalmente son los recursos materiales y servicios que se han generados durante un tiempo determinado (Rodríguez et al., 2012).

Cobertura, se puede considerar como el nivel en que las acciones que se elaboran para brindar los servicios que se ofrecen, para poder tener la capacidad de satisfacer la demanda de los usuarios, este tipo de cobertura se puede dar a conocer en términos numéricos de pacientes atendidos o bien zonas territoriales cubiertas, sobre un total de demanda a cubrir (Rodríguez et al., 2012).

Focalización, este indicador se relaciona con el grado de precisión en como los servicios se entregan a los usuarios, además se puede determinar a través de la revisión de los usuarios que reciben los beneficios de los servicios y los que se han determinado como población meta, se verifican

si corresponden, si se está dejando personas de lado o si existen usuarios que no pertenecen al grupo objetivo (Rodríguez et al., 2012).

Eficiencia

La eficiencia de los procesos se orienta en el control de recursos o los ingresos en el procedimiento, además se evalúa la conexión de los recursos con su nivel de aprovechamiento de los mismos, el cual es un examen de costos que tienen las entidades públicas como las encargadas de la salud, las cuales se encargan de brindar servicios públicos para poder lograr y alcanzar sus metas, objetivos y resultados que han sido previamente planteados y los cuales deben estar relacionado con la misión y visión organizacional (Rodríguez et al., 2012).

Oportunidad en la adquisición de medicamentos, es el análisis de la eficiencia al adquirir productos, que son las entradas del proceso, los cuales se deben solicitar en un tiempo prudente y rápido procurando obtener el costo más adecuado, junto con la cantidad correcta y claro que sea de buena calidad (Rodríguez et al., 2012).

Oportunidad en el aprovechamiento de medicamentos, para este análisis se debe considerar que se deba tener una cantidad óptima de los medicamentos en stock y que también se pueda tener un equilibrio correcto entre los medicamentos en vínculo con la demanda de estos (Rodríguez et al., 2012).

Efectividad

Dentro de la efectividad es necesario que se involucre la eficiencia y la eficacia, pues busca el logro efectivo y correcto de los resultados programados, de la manera correcta y bajo un tiempo óptimo o establecido y con los costos más favorables posibles. La efectividad también se entiende como la medición del impacto del servicio que ofrece las entidades, es necesario que se aclare que las evaluaciones de este tipo se deben realiza después de la entrega del servicio o gestión de una organización, esto con la intención de ver los resultados e impactos, que literalmente está enfocándose en las evaluaciones de políticas impuestas por las entidades (Rodríguez et al., 2012).

Satisfacción de usuarios, este indicador tiene relación con el nivel de gratitud del usuario, al que tiene las expectativas de recibir un servicio en condiciones óptimas y con establecimiento de la cobertura del servicio que ofrece la entidad (Rodríguez et al., 2012).

Disminución de quejas y reclamos, es necesario que en una organización exista la menor cantidad de quejas y reclamos de los usuarios con respecto a algún inconveniente al servicio prestado, para ello la entidad debe garantizar que los servicios y complementos del mismo sean de calidad óptima (Rodríguez et al., 2012).

Calidad

Es la medición de los servicios que brinda una institución, de acuerdo a sus operaciones basadas en un modelo de procesos que son necesarios para la calidad de servicio, donde los requisitos principales para la entrega del servicio, permite la evaluación de una dimensión específica y determinante en las entidades públicas que es la calidad y la cual se encuentra enfocada al usuario, donde determinar la razonabilidad y la capacidad de la organización para brindar un servicio y satisfacer a los beneficiarios, por ello, radica la importancia de conocer y comprender las necesidades actuales y futuras de los usuarios, cumplimiento sus requisitos y preferencias, como también la capacidad de la institución por superar expectativas (Rodríguez et al., 2012).

Oportunidad, es el incremento de la cantidad de usuarios en relación antes de la aplicación de la gestión por procesos dentro de la organización, esto con la finalidad de que se pueda disminuir el tiempo de respuesta, por parte de los trabajadores (Rodríguez et al., 2012).

Accesibilidad, se puede medir mediante el incremento de la cantidad de usuarios beneficiarios, donde la cobertura del servicio pueda extenderse, para ello, es necesario la reducción de trámites obsoletos y burocráticos (Rodríguez et al., 2012).

1.2.2. Seguridad farmacológica

1.2.2.1. Definición de seguridad farmacológica

La farmacología de seguridad es el estudio de los posibles efectos farmacodinámicos indeseables de una sustancia en relación con la dosis dentro del rango terapéutico de la sustancia y superior. Es una disciplina en rápido desarrollo que utiliza los principios básicos de la farmacología en un proceso regulado para generar datos para informar la evaluación de riesgos / beneficios. El objetivo de la farmacología de seguridad es caracterizar la relación farmacodinámica/farmacocinética de los efectos adversos de un fármaco utilizando una metodología en continua evolución. Incluye dentro de su control un requisito regulatorio para predecir el riesgo de eventos letales raros. Las cuestiones clave para la farmacología de seguridad son la detección de una responsabilidad por efectos adversos, la proyección de los datos en el cálculo del margen de seguridad y, finalmente, el seguimiento de la seguridad clínica (Sachan et al., 2016). Proveniente de la farmacovigilancia, es una acción que consiste en detectar, evaluar, entender y prevenir los efectos adversos relacionados con la expedición de medicamentos (Castro, Diaztagle, & Buitrago, 2018).

La seguridad en la farmacología está diseñada para investigar los posibles efectos farmacodinámicos indeseables de una sustancia sobre las funciones fisiológicas en relación con la exposición en el rango terapéutico y los requisitos técnicos para el registro de productos farmacéuticos de uso humano. El farmacólogo de seguridad utiliza conocimientos de fisiología, bioquímica, anatomía y biología celular y molecular para evaluar el perfil de seguridad de una nueva entidad química o biológica en una jerarquía de sistemas fisiológicos necesarios para la supervivencia, con las dosis seleccionadas para los estudios pueden, por lo tanto, tener el potencial de causar efectos no deseados en sistemas no objetivo que conduzcan a efectos secundarios. Además de las evaluaciones de toxicidad realizadas por separado con nuevos compuestos, los estudios de farmacología de seguridad brindan información importante a los investigadores clínicos sobre posibles efectos adversos agudos en varios sistemas corporales (Iswaran & Ahokas, 2020).

La seguridad de la farmacología se define como el campo que investiga los efectos farmacodinámicos potencialmente indeseables de una sustancia sobre las funciones fisiológicas en relación con la exposición en el rango terapéutico y superior, también se le llama seguridad funcional, esta seguridad en la farmacología es una rama de la farmacología especializada en la detección e investigación de posibles efectos farmacodinámicos indeseables de nuevas entidades químicas sobre funciones fisiológicas, para ello, se requiere que los estudios de farmacología de seguridad se completen antes de la exposición humana y en otros documentos se proporciona orientación reglamentaria o un producto derivado de la biotecnología para uso humano en los sistemas de órganos vitales antes de la primera prueba de drogas, donde se considera que la seguridad en farmacología satisface un requisito clave en el proceso de desarrollo de fármacos (Mow et al., 2020).

1.2.2.2. Teoría sobre la seguridad farmacológica

La seguridad farmacológica debe considerarse una actividad habitual y común, el cual está relacionado con la administración de diversos medicamentos terapéuticos y se ha convertido en una práctica común para las enfermeras. Por ello la conciencia de las enfermeras sobre la administración segura de medicamentos tiene un efecto considerable en la seguridad del paciente, porque los errores en la administración de medicamentos pueden amenazar los resultados de los pacientes y son una dimensión de la seguridad del paciente directamente relacionado con la atención de enfermería. Es una parte integral del rol de la enfermera, por lo tanto, las enfermeras deben adaptar los principios y técnicas de la administración segura de medicamentos para brindar una atención de enfermería de calidad (Saini et al., 2016).

1.2.2.3. Dimensiones de la seguridad farmacológica

La evaluación de la variable, se llevará a cabo mediante lo establecido en la seguridad farmacológica, donde se debe tomar en cuenta los aspectos generales de la organización, la estandarización, almacenamiento y distribución de medicamento; la prescripción de medicamentos y la administración y registro de medicamentos (Restrepo y Escobar, 2017).

Aspectos generales

Los aspectos generales, están relacionadas con las políticas de seguridad hacia el paciente, los cuales brindan información acerca del cumplimiento de la aplicación parcial, lo que refleja que las respuestas, situaciones del orden de gerencia las cuales sirven para el correcto funcionamiento, como el cambio de personal, volumen de trabajo, descanso personal, motivación, entrenamiento, programas de seguridad y minimización de errores con respecto a la medicación de los pacientes (Restrepo y Escobar, 2017).

Establecimiento de programas de seguridad y reducción de errores, dentro de la organización siempre debe contar con un programa que se asocie con la seguridad de los pacientes, para ello las directivas también tienen que realizar un planeamiento para evitar errores dentro del procesos de gestión en la administración y entrega de medicamentos (Restrepo y Escobar, 2017).

Educación, motivación y entrenamiento en seguridad personal, para ello dentro de la entidad se deben realizar estrategias que permita el entrenar y capacitar al personal en la seguridad de administración de fármacos para el paciente, además que siempre debe haber coordinación en las diferentes áreas que tenga como principal finalidad la integridad de los usuarios (Restrepo y Escobar, 2017).

Estabilidad del personal, se debe garantizar la estabilidad de los trabajadores que permita la confianza y seguridad de los pacientes, para ello, también dar descanso al personal, que sea significativo con el volumen de trabajo que puedan tener sin dejar de lado la seguridad del usuario (Restrepo y Escobar, 2017).

Estandarización, almacenamiento y distribución de medicamentos

Esta dimensión se trata sobre la gestión desde la recepción hasta la entrega de los medicamentos a los pacientes, para ello se debe tener en cuenta la situación clínica del usuario, además de la correcta asesoría farmacológica por parte del profesional de salud, también es necesario que debe tenerse en

cuenta que la presencia de este aspecto ayuda con la seguridad dentro de la atención del paciente, por ello, es necesario que se garantice la permanencia y la participación constante para que se logre la calidad de la utilización de los medicamentos, sin dejar de lado la prevención de errores (Restrepo y Escobar, 2017).

Presencia de un químico farmacéutico, es necesario que dentro de la entidad se cuente con los químicos farmacéuticos necesarios dependiendo de la cantidad de pacientes, y que este también tenga participación total en la entrega de medicinas a los pacientes (Restrepo y Escobar, 2017).

Establecimiento de materiales y procesos en la cadena de valor, se debe garantizar que la cadena de frío sea el adecuado para almacenar y dispensar los fármacos, como también debe estar correctamente etiquetado cada uno de las medicinas con los datos necesarios y que el área de farmacia debe hacer el empaque con la dosis unitaria, teniendo en cuenta la prescripción médica (Restrepo y Escobar, 2017).

Asesoría y presencia farmacológica, siempre en la entidad de salud debe tener un asesor farmacológico, además de contar con los protocolos del uso racional de los analgésicos, mediante una auditoría que ayude con dicha labor y con el cumplimiento de que al menos un encargado de farmacia tenga presencia todo el día en dicha área (Restrepo y Escobar, 2017).

Prescripción de medicamentos

Se considera el resultado del análisis médico, el cual indica la medicación que debe tener un paciente luego de haber recibido los servicios de la organización de salud, por ello, es necesario que los riesgos en esta dimensión deban ser nulos, porque un error aquí, puede poner en riesgo la salud del usuario, además que también permite el control de la calidad de adherencia al tratamiento por parte del paciente, ya que evita las reacciones adversas de los medicamentos (Restrepo y Escobar, 2017).

Información e identificación del paciente, es necesario que la entidad tenga los datos básicos del paciente y que en el sistema de la organización pueda tener acceso el equipo médico, para que puedan identificar los pacientes alérgicos a algunos fármacos, como también el peso propio del paciente y que la obtención de una historia de farmacoterapia de los pacientes pueda dar datos precisos (Restrepo y Escobar, 2017).

Información clara y detallada de los medicamentos, es necesario que las tarjetas de las medicinas sean de fácil entendimiento, para ello es necesario que haya un programa de vigilancia de fármacos, para evitar que no falten ninguna para los servicios (Restrepo y Escobar, 2017).

Efectividad en las prescripciones, las prescripciones deben ser claras y con los datos completos, además también deben ser revisadas y confirmadas por la enfermera antes de su aplicación, por otro lado es necesario que se use solo prescripciones verbales solo en emergencias y cuando se realiza la confirmación al médico para poder ejecutarla (Restrepo y Escobar, 2017).

Administración y registro de medicamentos

Esto se refiere a la acción de medicación y el control de los fármacos, lo cual es parte de la atención del personal de enfermería, para ello debe haber una correcta interacción entre el equipo multidisciplinario con el conocimiento suficiente para la resolución de cualquier contratiempo que suceda al momento de aplicar los fármacos. El personal de enfermería debe tener una correcta intuición de los efectos que pueden tener algunos medicamentos, para evitar reacciones adversas en el tratamiento de los usuarios, para ello es necesario una política de seguridad que ayude con el desarrollo de capacitación y actualización de los profesionales de salud en cuando al control y gestión de los medicamentos (Restrepo y Escobar, 2017).

Adecuación de espacio para los medicamentos, dentro del espacio físico debe contar con ciertos criterios para la conservación de fármacos, además se debe contar con una preparación y administración en un

entorno adecuado con la iluminación precisa para dicha actividad (Restrepo y Escobar, 2017).

Tratamiento y registro de medicamentos, la institución debe contar con un tiempo estándar para el tratamiento de los medicamentos y que estos se registren de forma correcta, para ello es necesario que los servicios que se realicen de acuerdo a protocolos de salubridad, para ello el personal debe conocer los lineamientos correctos para la administración y que el registro de medicinas debe ser de forma electrónica (Restrepo y Escobar, 2017).

Supervisión e identificación de riesgos, se debe tener un control y monitoreo constante por parte del personal de enfermería para la aplicación de medicamentos, además se debe realizar un sistema para contrarrestar riesgos de los errores, por similitud de pacientes o de los propios fármacos, para ello es necesario que se notifique y describa los errores comunes en la administración por parte del equipo médico de la organización para la elaboración de planes correctivos y de mejora (Restrepo y Escobar, 2017).

1.3. Investigaciones

Internacionales

Hernández et al. (2016) en su artículo “Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud”. Bogotá – Colombia (artículo científico). Revista Gerencia y Políticas de Salud. Esta investigación tuvo como finalidad analizar las experiencias de la gestión por procesos. La metodología utilizada fue de tipo documental de nivel exploratorio, para lo cual se utilizó como muestra los procesos internos de dichas organizaciones, para lo cual se supone el uso de una guía documental. Los principales resultados indicaron que la gestión de los procesos implica el perfeccionamiento y desarrollo de las buenas prácticas de administración dentro de los centros médicos y en sus sistemas de gestión, para lograr la excelencia de los servicios que otorgan. Finalmente, se llegó a concluir que la inserción de la gestión por procesos es un método adecuado que permite reflejar los

resultados, utilidad y permanencia de aquellas actividades hospitalarias que ayuden con mantener una calidad de servicio óptima.

Gómez (2019) en su informe titulado “Gestión por procesos para la disminución del tiempo de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín”. (Tesis de postgrado). Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador. Este estudio tuvo como propósito hallar las acciones de gestión por procesos para disminuir el tiempo de consulta. Los criterios metodológicos utilizados fueron de enfoque cualitativo, con un diseño no experimental – exploratorio, donde se contó como muestra las actividades, tareas y procedimientos de la organización, por tanto, se infiere el uso de una guía de documentos. Los principales resultados indicaron que dentro de la institución se tenían niveles altos en los promedios de espera de los pacientes, esto ocasionado principalmente por la falta de coordinación y la cantidad de procedimientos previos a la consulta. Finalmente, mediante la aplicación de una gestión por procesos, se pudo disminuir significativamente el tiempo de atención a los pacientes.

Guanín y Andrango (2016) en su tesis “Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Militar”. (Tesis de postgrado). Escuela Politécnica Nacional. Quito, Ecuador. Esta investigación tuvo como objetivo establecer una gestión por procesos para mejorar la atención. Los aspectos metodológicos utilizados fueron de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental – descriptivo, para lo cual se contó con una muestra de 14 participantes a los cuales se les aplicó un cuestionario. Los principales resultados han indicado que el 92.3% de encuestados indicó que, no hay una buena atención porque no se realiza una estandarización de los procesos en el servicio a los pacientes. Finalmente, se pudo concluir que la gestión de procesos ha permitido mejorar la calidad en la atención, dado a que, se ha podido administrar más rápidamente y con los protocolos necesarios a todos los pacientes.

Castro y Sánchez (2016) en su estudio “Barreras de seguridad para prevenir los eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en la unidad de cuidado intensivo”. (Tesis de postgrado).

Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia. Esta investigación tuvo como finalidad encontrar las barreras de seguridad para determinar efectos en la administración farmacológica. Los aspectos metodológicos usados fueron de enfoque cualitativo de nivel exploratorio, se tuvo como muestra 20 artículos y se utilizó una guía referencial. Los principales resultados hallados indican que la seguridad en la administración de fármacos es adecuada, teniendo siempre en cuenta los protocolos y prescripciones necesarias según la unidad UCI de la organización. Finalmente, se pudo concluir que las barreras de seguridad que se puede implementar en cualquier unidad de un centro de salud permiten que se ejecuten y se apliquen de forma correcta la medicación necesaria, teniendo una seguridad farmacológica adecuada.

Nacionales

Rojas (2018) en su investigación “La gestión por procesos y resultados y su relación con la atención farmacéutica en los centros farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2017”. (Tesis de postgrado). Universidad Nacional Federico Villareal. Lima, Perú. Este estudio tuvo como propósito encontrar la relación de la gestión por procesos con la atención farmacéutica. Los criterios metodológicos usados fueron de tipo aplicada con un diseño no experimental de nivel correlacional, para lo cual se contó con una muestra de 15 farmacéuticos, a los cuales se les aplicó una encuesta. Los principales resultados demostraron que el 60% de los resultados indicaron que hay fallas dentro de la forma en cómo se gestionan los procesos, mientras que 67.8% consideró que hay un nivel medio en la seguridad de la administración de los medicamentos, es decir, la seguridad farmacológica no está siendo aplicado correctamente. Por último, se confirmó la existencia de una relación mediante la prueba de correlación, donde se halló un p - valor menor a 0.050, esto indica que la gestión por procesos y resultados se relacionan directamente con la atención farmacéutica.

Fernández (2017) en su informe “Propuesta de modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de atención a los usuarios del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital María Auxiliadora - Rodríguez de Mendoza 2015”. (Tesis de postgrado). Universidad César Vallejo. Chachapoyas – Perú. Esta investigación tuvo como objetivo realizar un modelo de gestión por

procesos para mejorar la calidad de atención. Los aspectos metodológicos fueron de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental – descriptivo, para lo cual se contó con una muestra de 81 pacientes a los cuales se les aplicó un cuestionario. Los principales resultados indicaron que la calidad en la atención que ha tenido los servicios médicos indica que no tiene un buen nivel, según los 97.5% de los hallazgos debido a que la atención no es la eficiente ni óptimo. Se concluyó, que el modelo de gestión por procesos permite mejorar aquellos aspectos básicos para la atención correcta de los pacientes, por ello, se considera una herramienta fundamental.

Risolazo (2015) en su tesis “La auditoría a los procesos de suministro de medicamentos y su relación con la disponibilidad de medicamentos en el Hospital Sergio E. Bernales en el 2014”. (Tesis de postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú. La investigación tuvo como finalidad encontrar como la auditoria de procesos se relaciona con la disposición de medicamentos. Los aspectos metodológicos fueron de tipo explicativo con un diseño no experimental, para lo cual se contó con una muestra de 40 participantes a los cuales se les aplicó una encuesta. Los principales resultados revelan que el 92.5% consideró que los procesos que se realizan en la organización son los correctos, porque permiten un control eficaz, además, el 100% consideró que hay una buena disponibilidad y seguridad de los medicamentos. Finalmente, se pudo concluir que, la auditoria en los procesos se relaciona con la disposición farmacéutica con la que cuenta el personal de farmacia de la entidad, lo cual indica que la adecuada gestión farmacéutica permite que el establecimiento de salud cuente con la disponibilidad de medicamentos para la atención de los usuarios.

De La Puente y Rengifo (2016) en su estudio “Errores más frecuentes en el que incurre el profesional enfermero en la administración de medicación al paciente hospitalizado”. (Tesis de postgrado). Universidad Norbert Wiener. Lima – Perú. En esta investigación tuvo como finalidad hallar los errores comunes del personal en la administración de fármacos. Los aspectos metodológicos usados fueron de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental – descriptivo, se contó con una muestra de 11 participantes para lo cual se usó una guía documental. Los principales resultados indicaron que el error más frecuente son

la omisión en la administración de medicamentos según el 14.28%, mientras que otro factor fueron las interrupciones y distracciones al momento de la medicación. Se concluyó, identificando los principales errores en la aplicación de medicinas, por lo que se observa que la seguridad farmacológica que tiene la entidad no está siendo la adecuada para los pacientes.

Arteaga (2019) en su investigación denominada “Gestión por procesos en la competitividad del Hospital De Alta Complejidad Virgen de la Puerta de la Red Asistencial La Libertad, Essalud – 2017”. (Tesis de postgrado). Universidad César Vallejo. Trujillo – Perú. Este estudio tuvo como finalidad hallar la influencia de la gestión por procesos en la competitividad. Los criterios metodológicos usados fueron el diseño no experimental de nivel correlacional, para lo cual también se contó con una muestra conformada por 110 participantes, a los cuales se les aplicó una encuesta. Los principales resultados indican que la gestión por procesos es regular según el 49.1%, mientras que el 66.4% indicó que la competitividad dentro de la organización no está siendo óptima. Finalmente, se pudo concluir afirmando que existe una relación significativa entre las variables, porque se halló un p - valor de 0.000, lo que indica que la gestión por procesos se relaciona de forma directa con la competitividad de la organización.

1.4. Marco conceptual

Gestión por procesos, asegura el desempeño de forma efectiva de cada una de las funciones administrativas, en donde se considera la planeación, organización y control, donde todos ellos giran alrededor del cumplimiento de los objetivos institucionales (Bodrozic & Adler, 2017).

Seguridad farmacológica, es el estudio de los posibles efectos farmacodinámicos indeseables de una sustancia en relación con la dosis dentro del rango terapéutico de la sustancia (Sachan et al., 2016).

Eficacia, se define como la forma de búsqueda para establecer el cumplimiento de la planificación y los programas de una institución, que han sido determinados con anticipación (Rodríguez et al., 2012).

Eficiencia, se orienta en el control de recursos o los ingresos en el procedimiento, además se evalúa la conexión de los recursos con su nivel de aprovechamiento de estos (Rodríguez et al., 2012).

Efectividad, involucra la eficiencia y la eficacia, pues busca el logro efectivo y correcto de los resultados programados, de la manera correcta y bajo un tiempo óptimo o establecido y con los costos más favorables posibles (Rodríguez et al., 2012).

Calidad, es la medición de los servicios que brinda una institución, de acuerdo a sus operaciones basadas en un modelo de procesos que son necesarios para la calidad de servicio (Rodríguez et al., 2012).

Aspectos generales, están relacionados con las políticas de seguridad hacia el paciente, los cuales brindan información acerca del cumplimiento de la aplicación parcial o total (Restrepo y Escobar, 2017).

Estandarización, almacenamiento y distribución de medicamentos, trata sobre la gestión desde la recepción hasta la entrega de los medicamentos a los pacientes, para ello se debe tener en cuenta la situación clínica del usuario, además de la correcta asesoría farmacológica (Restrepo y Escobar, 2017).

Prescripción de medicamentos, se considera el resultado del análisis médico, el cual indica la medicación que debe tener un paciente luego de haber recibido los servicios de la organización de salud (Restrepo y Escobar, 2017).

Administración y registro de medicamentos, es la acción de medicación y el control de los fármacos, lo cual es parte de la atención del personal de enfermería (Restrepo y Escobar, 2017).

Capítulo II: El problema, objetivos, hipótesis y variables

2.1. Planteamiento del problema

2.1.1. Descripción de la realidad problemática

En el contexto internacional, específicamente en España muchas organizaciones en el sistema de salud emplean una correcta gestión de sus procedimientos siempre orientándolos a resultados que optimicen la calidad en la atención. El 62% de organizaciones de la salud refiere que la planificación dentro del establecimiento de los procesos y actividades necesarias para la atención, permiten lograr una calidad asistencial, es decir, acciones eficientes y eficaces, donde la prevención, promoción y la calidad de asistencia, son aspectos relevantes y transeccionales que ayudan con la conexión del sistema de salud y los procesos internos de las organizaciones de salud, pero para ser factible no solo se tienen que identificar dichos elementos sino tienen que verse aplicados dentro de la organización, mediante una correcta implementación de indicadores que permitan su estandarización, evaluación y análisis, con lo cual se pueda corregir y mejorar aquellos procesos que tengan mayores deficiencias y problemas al realizarse (Estévez, 2018).

Dentro de las políticas sanitarias españolas, se establece la regulación y seguridad de los fármacos, tanto en la distribución y administración de los mismos, la seguridad debe considerarse como un aspecto primario dentro de las organizaciones relacionadas con la salud, ya que se utiliza como estrategia que permite que los pacientes puedan recibir los medicamentos adecuados y acorde a sus necesidades clínicas, con las dosis correctas y durante el tiempo preciso, a esto se le considera seguridad farmacológica, donde se ha encontrado que el acceso a los medicamentos es alto, ya que el 98% de españoles tiene la capacidad de encontrar los fármacos necesarios, pero esto con frecuencia no garantiza que se tenga la indicación de los médicos, porque muchas veces no se tiene la situación médica acertada del paciente o simplemente porque el paciente, no acata dichas prescripciones brindada por el personal médico (Organización Mundial de la Salud, OMS, 2017).

En Colombia, existen deficiencias con respecto a los procedimientos en la gestión de atención de calidad en los pacientes, debido a los problemas que tienen para funcionar correctamente por la demasiada pérdida de tiempo innecesario dentro de los procesos, porque todos los procesos deben estar enfocados en la entrega de un correcto servicio de salud, pero también tiene que haber eficiencia en el desarrollo de cada uno de ellos. Por otro lado, se ha comprobado que el 20 o 25% de los recursos monetarios son consumidos por las ineficiencias dentro de los procesos (Barrientos, 2020). En relación a la seguridad farmacológica, Colombia tiene casos frecuentes en la administración de fármacos en los pacientes, ocasionado principalmente por los errores en el abastecimiento de medicamentos, lo que ocasiona que no se brinde una atención óptima, incluso hay situaciones donde los pacientes se han agravado por la falta de criterio y seguridad en la entrega de analgésicos, donde el primer error que se cometen es la falta de seriedad y preocupación en la seguridad de aplicación y prescripciones de medicamentos hacia los pacientes (Ospina, 2020).

En el ámbito nacional, se ha demostrado que la gestión por procesos en la entrega de medicamentos, no está siendo efectiva, porque el 80% de pacientes sale de una cita médica sin receta médica, otro factor con respecto a la gestión de procesos, es que no se logra dar el servicio correcto en el sistema sanitario público, porque muchas de sus farmacias no logran brindar los medicamentos necesarios o lo dan de forma incompleta, se debe considerar que los procedimientos que utilizan gran parte del sector salud esta administrado por el estado, el cual tiene una cobertura del 60% para la población en general y el 30% para las fuerzas armadas y policía, pero en ninguno de estos sectores tienen una correcta atención, y la eficiencia con la que se atiende deja mucho que desear (Barrenechea, 2019). Por otro lado, la farmacovigilancia ha permitido evitar efectos adversos en los medicamentos de los pacientes, además permite el médico controlar el cumplimiento de sus prescripciones, porque es una garantía de seguridad para la administración de medicamentos, donde es una oportunidad para mejorar seguridad farmacológica, para monitorear el almacenamiento del medicamento hasta su consumo, también se ha podido evidenciar que los pacientes que acuden al médico y no se automedican, pueden presentar problemas al consumir medicinas que se prescriben, debido a la

cantidad de dosis o la poca dosis que le indica el médico, por ello, la seguridad farmacológica permite verificar que si ha sido incumplimiento del paciente o confusión del médico (Maldonado, 2018).

En la realidad del Hospital Militar Central, se ha podido encontrar situaciones referentes a la aplicación de la gestión por procesos que se realiza en la farmacia de dicha organización, debido a que se ha presenciado falta de eficiencia y eficacia en el área, porque no hay buena cobertura de los medicamentos además que no se toman las oportunidades para adquirir más medicamentos, por otro lado, también se ha observado que la efectividad y calidad en dichos procedimientos no están siendo los correctos, porque los pacientes se suelen quejar y no se sienten satisfechos con lo que ofrece el área de farmacia, además esto se refleja en la poca accesibilidad con la que cuenta para adquirir los medicamentos prescritos en las recetas médicas. Esto posiblemente esté ocasionando, que la seguridad farmacológica se vea afectada, porque no hay una buena estandarización ni logística de los medicamentos, además que existe evidencia que no hay buen seguimiento y control de las prescripciones, con lo cual se refleja en una administración y registro poco adecuada de todos los medicamentos almacenados y distribuidos por el área de farmacia. De continuar con esta situación, la entidad de salud puede tener problemas debido a que no se le brinda correctos procedimientos en la gestión y seguridad de los fármacos, lo que pone en riesgo la vida y el tratamiento de muchos pacientes.

2.1.2. Antecedentes teóricos

De acuerdo a lo mencionado por los autores tomados en cuenta dentro del marco teórico de la organización, en primer lugar, se estableció las bases teóricas sobre la variable gestión por procesos, donde muchos autores la consideran como la capacidad para poder controlar y especificar actividades dentro de una institución, como lo menciona Teece (2017), quien menciona que la gestión por procesos, permite la toma de decisiones y la realización de ciertas acciones apropiadas con el propósito de que se cumplan con las metas trazadas por la organización. También otros autores con similar conceptualización Bodrozic & Adler (2017), quien la define como un conjunto de actividades que

ayudan con la utilización eficiente de los recursos con la convicción de lograr objetivos establecidos. Como se puede verificar estos dos primeros autores consideran a la gestión por procesos como una herramienta importante para el funcionamiento óptimo de cualquier organización, esto también se complementa con la idea de Ghaleb (2019), quien manifestó que dicha gestión es un procedimiento que se realiza por los colaboradores con la finalidad de alcanzar las metas propuestas. Esta es una forma resumida de teorizar la primera variable del estudio, con el cual se pretende basar toda la información encontrada, es decir, enfocándose y orientándose siempre en las premisas propuestas por los autores mencionados.

En referencia a los autores bases para la segunda variable en investigación, la cual es la seguridad farmacológica y esta se caracteriza por el cuidado de los medicamentos desde su aprovisionamiento hasta su entrega a los pacientes, como lo mencionan Sachan et al. (2016), quien mencionó que la seguridad farmacológica es caracterizar la relación farmacodinámica - farmacocinética de los efectos adversos de un fármaco suministrado a un paciente. De igual forma se propuso otra conceptualización, como lo mencionado por Iswaran & Ahokas (2020), quienes consideran que el diseño de la seguridad en la farmacología tiene como finalidad realizar un análisis de efectos farmacodinámicos indeseables durante un tratamiento, como también los requisitos técnicos para el registro de productos farmacéuticos. También se debe considerar que para esta variable existe una limitada cantidad de antecedentes teóricos, por lo cual, solo se tomaron los más actuales y los necesarios para fundamentar la seguridad farmacológica.

2.1.3. Definición del problema

Problema general:

¿Cómo la aplicación de la gestión por procesos se relaciona con la seguridad farmacológica del paciente en la farmacia del Hospital Militar Central – 2021?

Problemas específicos:

¿De qué manera la eficacia en la gestión por procesos se relaciona con los aspectos generales en la farmacia del Hospital Militar Central – 2021?

¿De qué manera la eficiencia en la gestión por procesos se relaciona con la estandarización, almacenamiento y distribución de medicamentos en la farmacia del Hospital Militar Central – 2021?

¿De qué manera la efectividad en la gestión por procesos se relaciona con la prescripción de medicamentos en la farmacia del Hospital Militar Central – 2021?

¿De qué manera la calidad en la gestión por procesos se relaciona con la administración y registro de medicamentos en la farmacia del Hospital Militar Central – 2021?

2.2. Finalidad y objetivos de la investigación

2.2.1. Finalidad

La finalidad de este estudio está orientada en conocer o identificar como se realiza la aplicación de la gestión por procesos y como este se vincula o asocia con la seguridad farmacológica de los usuarios/pacientes dentro del área de farmacia de la organización de salud en estudio, el cual es el Hospital Militar Central.

2.2.2. Objetivo general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación de la aplicación de la gestión por procesos con la seguridad farmacológica del paciente en la farmacia del Hospital Militar Central – 2021.

Objetivos específicos

Establecer la relación de la eficacia en la gestión por procesos con los aspectos generales en la farmacia del Hospital Militar Central – 2021.

Establecer la relación de la eficiencia en la gestión por procesos con la estandarización, almacenamiento y distribución de medicamentos en la farmacia del Hospital Militar Central – 2021.

Establecer la relación de la efectividad en la gestión por procesos con la prescripción de medicamentos en la farmacia del Hospital Militar Central – 2021.

Establecer la relación de la calidad en la gestión por procesos con la administración y registro de medicamentos en la farmacia del Hospital Militar Central – 2021.

2.2.3. Limitaciones del estudio

Las principales limitaciones del presente estudio se centraron, en la limitada información acerca de la variable seguridad farmacológica, debido a que no se encontraron trabajos previos con dicha variables, por lo cual, se tomaron variables similares y otra delimitación fue el tiempo dado que, la situación actual no permite la aplicación de encuesta al personal, esto se ve reflejado también en limitaciones sociales y de salubridad que no permiten una aplicación del instrumento de forma ágil y rápida, por lo que se tuvo que hacer uso de otros métodos o herramientas, para la recolección de información.

2.2.4. Justificación e importancia

Este estudio se justifica teóricamente porque refuerza y brinda nuevos conocimientos, gracias al aporte de los autores estudiados, para poder de esa forma realizar la mediación de las variables de estudio, las cuales son de ayuda para la construcción de esta investigación, como también para otras investigaciones, así mismo de manera práctica se justifica porque tiene como finalidad demostrar la relación de las variables gestión por procesos y la seguridad farmacológica con la intencionalidad que esta información sirva para poder solucionar o mejorar los problemas encontrados de la investigación.

Esta investigación es importante, debido a que, por medio de los instrumentos de recolección de datos, los cuales se basan en las teorías relacionadas al estudio, permitirá brindar resultados relevantes y además esta investigación puede favorecer a la organización en estudio Hospital Militar Central, porque con esta información podrán tener una mejor perspectiva sobre la aplicación de la gestión por procesos para poder impedir existan deficiencias en la seguridad farmacológica de los pacientes.

2.3. Hipótesis y variables

2.3.1. Supuestos teóricos

La eficacia en la gestión se vincula con los aspectos generales de cualquier organización, debido a que esta permite la búsqueda del logro de objetivos y para dicha planificación siempre debe haber políticas que ayuden a lograrlo. Para ello es necesario considerar que la eficacia es la forma de búsqueda para establecer el cumplimiento de la planificación y los programas de una institución (Rodríguez et al., 2012). Además, que los aspectos generales están relacionados con las políticas de seguridad (Restrepo y Escobar, 2017).

Por otro lado, la eficiencia de alguna u otra forma se supone que se asocia con las actividades de estandarización, almacenamiento y distribución de medicamentos, que es el proceso de recepción hasta la entrega de los fármacos a los pacientes (Restrepo y Escobar, 2017), esto se menciona porque la eficiencia dentro de este tipo de procedimientos, permite mejorar el tiempo de la atención de los usuarios, con el menor uso de recursos, ya que la eficiencia, siempre está orientada al control con su nivel de aprovechamiento (Rodríguez et al., 2012).

Otro aspecto importante, es la efectividad dentro de los procesos, esto también se ve fuertemente atraído con las prescripciones de los medicamentos, esto debido a que la efectividad es la medición de la satisfacción, como se menciona en la teoría que se involucra la eficiencia y la eficacia, pues busca el logro efectivo y correcto de los resultados programados, de la manera correcta y bajo un tiempo óptimo o establecido (Rodríguez et al., 2012). Por otro lado, las prescripciones de fármacos, siempre depende de esa efectividad mencionada,

porque se considera el resultado del análisis médico, el cual indica la medicación que debe tener un paciente (Restrepo y Escobar, 2017).

Por último, la actualidad de la calidad en la gestión de los procesos se asocia con la administración y registro de medicamentos, esto porque de acuerdo con lo analizado la calidad debe estar siempre presente en cualquier tipo de actividad, porque la calidad es la medición de los servicios que brinda una institución (Rodríguez et al., 2012); es por ello, que se considera importante dentro del aspecto de seguridad mencionado, porque como se observa que la administración y registro de medicamentos, es la acción de medicación y el control de los fármacos (Restrepo y Escobar, 2017).

2.3.2. Hipótesis principal y específicas

Hipótesis general

Hi: La aplicación de la gestión por procesos se relaciona significativamente con la seguridad farmacológica del paciente en la farmacia del Hospital Militar Central – 2021.

Hipótesis específicas

H1: La eficacia en la gestión por procesos se relaciona de manera directa y significativa con los aspectos generales en la farmacia del Hospital Militar Central – 2021.

H2: La eficiencia en la gestión por procesos se relaciona de manera directa y significativa con la estandarización, almacenamiento y distribución de medicamentos en la farmacia del Hospital Militar Central – 2021.

H3: La efectividad en la gestión por procesos se relaciona de manera directa y significativa con la prescripción de medicamentos en la farmacia del Hospital Militar Central – 2021.

H4: La calidad en la gestión por procesos se relaciona de manera directa y significativa con la administración y registro de medicamentos en la farmacia del Hospital Militar Central – 2021.

2.3.3. Variables e indicadores

2.3.3.1. Variables

Variable 1: Gestión por procesos

Variable 2: Seguridad farmacológica

2.3.3.2. Indicadores

Variable 1: Gestión por procesos

Indicador 1: Cobertura

Indicador 2: Focalización

Indicador 3: Oportunidad en la adquisición de medicamentos

Indicador 4: Oportunidad en el aprovechamiento de medicamentos

Indicador 5: Satisfacción de usuarios

Indicador 6: Disminución de quejas y reclamos

Indicador 7: Oportunidad

Indicador 8: Accesibilidad

Variable 2: Seguridad farmacológica

Indicador 1: Establecimiento de programas de seguridad y reducción de errores

Indicador 2: Educación, motivación y entrenamiento en seguridad personal

Indicador 3: Estabilidad del personal

Indicador 4: Presencia de un químico farmacéutico

Indicador 5: Establecimiento de materiales y procesos en la cadena de valor

Indicador 6: Asesoría y presencia farmacológica

Indicador 7: Información e identificación del paciente

Indicador 8: Información clara y detallada de los medicamentos

Indicador 9: Efectividad en las prescripciones

Indicador 10: Adecuación de espacio para los medicamentos

Indicador 11: Tratamiento y registro de medicamentos

Indicador 12: Supervisión e identificación de riesgos

Tabla 1.

Dimensiones de la gestión por procesos según categorías e incisos

Dimensión	Categoría	Incisos
Eficacia	Cobertura	1,2
	Focalización	3,4
Eficiencia	Oportunidad en la adquisición de medicamentos	5,6
	Oportunidad en el aprovechamiento de medicamentos	7,8
Efectividad	Satisfacción de usuarios	9,10
	Disminución de quejas y reclamos	11,12
Calidad	Oportunidad	13,14
	Accesibilidad	15,16

Tabla 2.*Dimensiones de la seguridad farmacológica según categorías e incisos*

Dimensión	Categoría	Incisos
Aspectos generales	Establecimiento de programas de seguridad y reducción de errores	1,2
	Educación, motivación y entrenamiento en seguridad personal	3,4
	Estabilidad del personal	5,6
Estandarización, almacenamiento y distribución de medicamentos	Presencia de un químico farmacéutico	7,8,9
	Establecimiento de materiales y procesos en la cadena de valor	10, 11
	Asesoría y presencia farmacológica	12, 13, 14
Prescripción de medicamentos	Información e identificación del paciente	15, 16, 22,24
	Información clara y detallada de los medicamentos	17, 18, 20, 25
	Efectividad en las prescripciones	19, 21, 23
Administración y registro de medicamentos	Adecuación de espacio para los medicamentos	26, 27, 28, 29
	Tratamiento y registro de medicamentos	30, 31, 32, 33, 34, 35, 36,
	Supervisión e identificación de riesgos	37, 38, 39, 40, 41, 42, 43,44, 45, 46

Capítulo III: Métodos, técnicas e instrumentos

3.1. Población y Muestra

Población

La población se considera un grupo de sujetos los cuales tienen componentes o atributos parecidos que son del interés de un estudio (Carrasco, 2018). La población para esta investigación estuvo conformada por 536 colaboradores, mismos que se detallan según el siguiente cuadro:

Cuadro 1

Distribución de la población

Puesto	f	%
Enfermeras	314	58.58%
Médicos	212	39.55%
Químicos Farmacéuticos	10	1.87%
Total	536	100%

Fuente: Planilla de trabajadores

Muestra

Se considera a la muestra como una porción representativa del universo del estudio, dentro de sus componentes tienen particularidades esenciales para el investigador (Bernal, 2016). De esta manera la muestra fue determinada mediante un muestreo probabilístico, aleatorio simple, según la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

N	:	Población	=	536
Z	:	Nivel de confianza	=	1.96
p	:	Probabilidad de Ocurrencia	=	0.50
q	:	Constante	=	0.50

E : Error Máximo = 0.05
n : Muestra = ¿?

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 (0.5) (0.5) (536)}{0.05^2 (536) - 1 + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{3.842 (0.25) (536)}{0.003 (535) + 3.842 (0.25)}$$

$$n = \frac{514.77}{1.338 + 0.9604}$$

$$n = \frac{514.77}{2.298}$$

$$n = 224$$

A partir de los porcentajes obtenidos en la población la muestra se distribuyó de la siguiente manera:

Cuadro 2

Distribución de la muestra

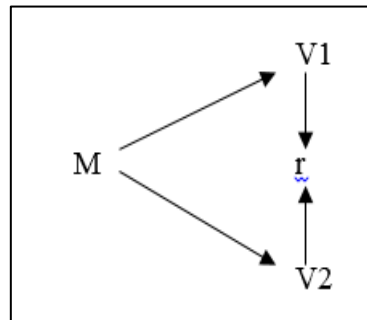
Puesto	f	%
Enfermeras	131	58.58%
Médicos	89	39.55%
Químicos Farmacéuticos	4	1.87%
Total	224	100%

Fuente: Reducción de la población

3.2. Diseño utilizado en el estudio

Se contó con un diseño no experimental debido a que en la investigación no hubo ninguna alteración intencional de las variables en estudio, solo se verificaron. Según Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018), se observan conforme a su comportamiento natural. Por otro lado, el nivel fue correlacional, según Ganán, Hauser & Thomas (2015), este tipo de estudios solo tiene la

capacidad de identificar el vínculo o asociación entre variables. De igual forma, se tuvo un corte de tipo transversal, tal como lo indicó Vara (2015) un estudio transversal solo establece la recolección de datos en un tiempo determinado.



Donde:

M = trabajadores

V1 = Gestión por procesos

V2 = Seguridad farmacológica

r = relación

Para esta investigación se hizo uso de un enfoque cuantitativo, ya que, se utilizaron diversas técnicas numéricas para encontrar el objetivo principal del estudio. Como lo mencionaron Ñaupas et al. (2018) un estudio con enfoque cuantitativo es aquel que hace uso de procesos numéricos para fundamentar teorías. Por otro lado, el estudio fue de tipo básica, debido a que su finalidad es solo aportar nuevas sapiencias. Como lo indicaron Hernández y Mendoza (2018), un estudio básico sólo tiene como enfoque abordar nuevos conocimientos en base a teorías previas e incrementar los aprendizajes sobre temas nuevos o poco estudiados.

3.3. Técnica e Instrumento de recolección de datos

Técnica

Para este estudio se usó la encuesta, la cual es una técnica que permite encontrar datos precisos sobre las variables que son objeto de estudio. De acuerdo con Córdoba (2018) una encuesta es la técnica por excelencia que

permite el recojo de información rápida y ágil, mediante preguntas estructuradas y aplicadas a una representación de la población.

Instrumento

El instrumento elegido para este estudio fue el cuestionario, el cual brindó datos claros y ordenados para la identificación de la situación actual y relaciones de las variables en estudio. De acuerdo con Díaz (2019) un cuestionario es un conjunto de ítems que están relacionados con la información de las variables en estudio.

La investigación contó con dos cuestionarios, con lo cual permitió la recolección de datos cuantitativos de las variables, la variable gestión de procesos contó con 16 ítems, el cual tuvo una escala de respuestas ordinal de tipo Likert, la siguiente: 1 = Totalmente de acuerdo, 2 = De acuerdo, 3 = Indiferente, 4 = En desacuerdo, 5 = Totalmente en desacuerdo; mientras que para la variable seguridad farmacológica tuvo 46 ítems, el cual tuvo una escala de respuestas ordinal de tipo Likert, la siguiente: 1 = No sabe, 2 = No cumple, 3 = Cumple medianamente y 4 = Cumple.

3.4. Procesamiento de datos

En primer lugar, luego de la recopilación de los datos por medio del cuestionario se procederá al ordenamiento y registro de la información obtenida en el programa obtenido Microsoft Excel, el cual permitió que se realice un procedimiento estandarizado y ordenado para el tratamiento y análisis de la información. Posteriormente, se efectuó la tabulación de la información obtenida por medio del programa estadístico SPSS 25, el cual permitió el análisis estadístico de los datos con la finalidad de responder a los objetivos planteados en el estudio, los que se representaron mediante tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones y análisis. Mientras que, para el contraste de la hipótesis, se parte del análisis de la prueba de normalidad, para identificar el estadígrafo de correlación.

Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados

4.1. Presentación de Resultados

Tabla 3.
Análisis descriptivo de la eficacia

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Deficiente	4	9	63	28%
Moderado	10	15	136	61%
Eficiente	16	20	25	11%
Total			224	100%

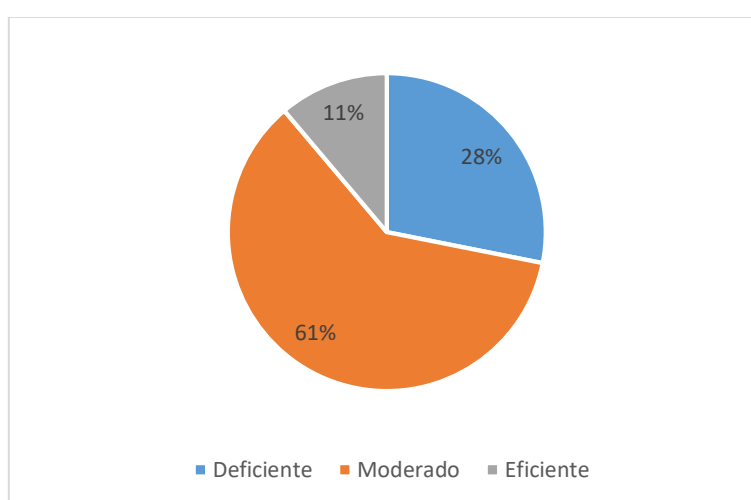


Figura 1. Análisis descriptivo de la eficacia

En la tabla y figura anterior se puede observar el análisis descriptivo de la eficacia en la gestión por procesos, donde, el 61% de los encuestados consideran que esta es prevalentemente moderada, seguidamente en un 28% considera que presenta un nivel deficiente y solo el 11% de los encuestados consideran que es eficiente.

Tabla 4.
Análisis descriptivo de la eficiencia

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Deficiente	4	9	66	29%
Moderado	10	15	138	62%
Eficiente	16	20	20	9%
Total			224	100%

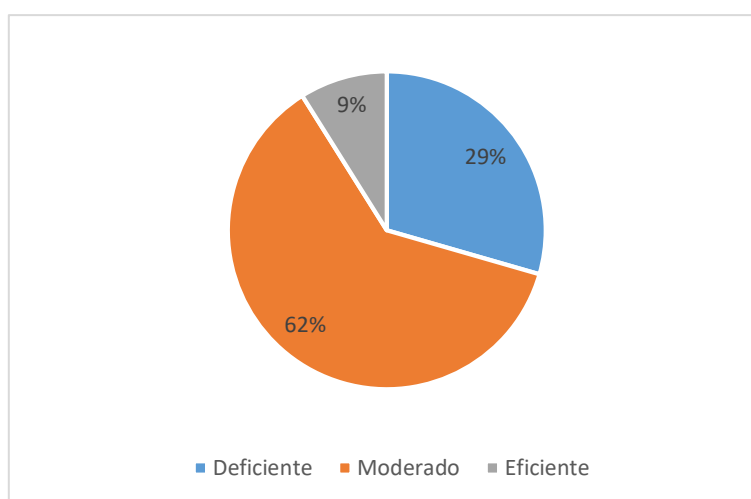


Figura 2. Análisis descriptivo de la eficiencia

En la tabla y figura anterior se puede observar el análisis descriptivo de la eficiencia en la gestión por procesos, donde, el 62% de los encuestados consideran que esta es prevalentemente moderada, seguidamente en un 29% considera que presenta un nivel deficiente y solo el 9% de los encuestados consideran que es eficiente.

Tabla 5.
Análisis descriptivo de la efectividad

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Deficiente	4	9	64	29%
Moderado	10	15	139	62%
Eficiente	16	20	21	9%
Total			224	100%

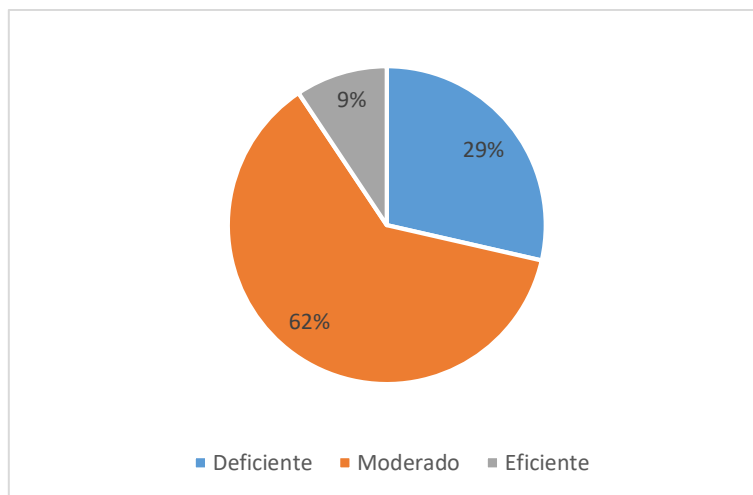


Figura 3. Análisis descriptivo de la efectividad

En la tabla y figura anterior se puede observar el análisis descriptivo de la efectividad en la gestión por procesos, donde, el 62% de los encuestados consideran que esta es prevalentemente moderada, seguidamente en un 29% considera que presenta un nivel deficiente y solo el 9% de los encuestados consideran que es eficiente.

Tabla 6.
Análisis descriptivo de la calidad

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Deficiente	4	9	66	30%
Moderado	10	15	137	61%
Eficiente	16	20	21	9%
Total			224	100%

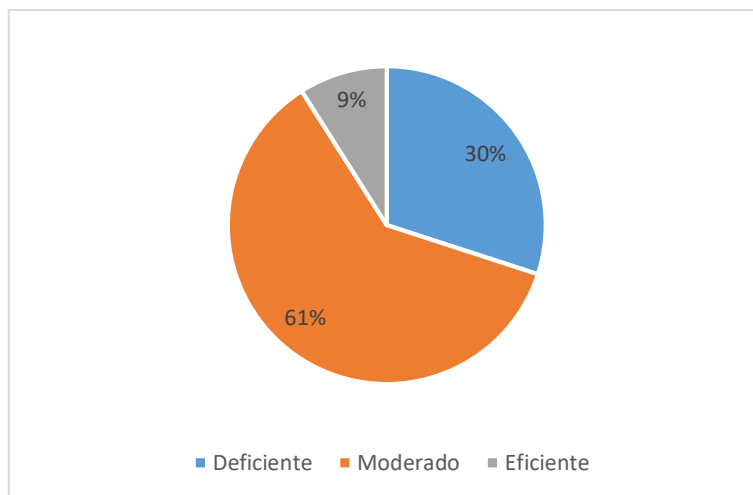


Figura 4. Análisis descriptivo de la calidad

En la tabla y figura anterior se puede observar el análisis descriptivo de la calidad en la gestión por procesos, donde, el 61% de los encuestados consideran que esta es prevalentemente moderada, seguidamente en un 30% considera que presenta un nivel deficiente y solo el 9% de los encuestados consideran que es eficiente.

Tabla 7.
Análisis descriptivo de la Gestión por procesos

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Deficiente	16	37	51	23%
Moderado	38	59	150	67%
Eficiente	60	80	23	10%
Total			224	100%

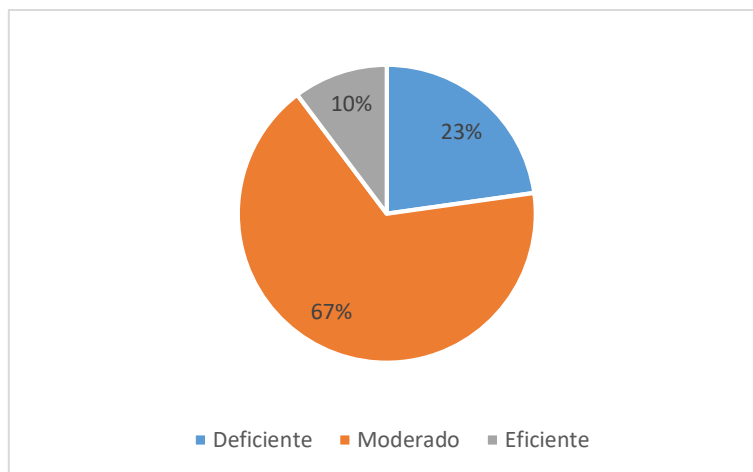


Figura 5. Análisis descriptivo de la gestión por procesos

En la tabla y figura anterior se puede observar el análisis descriptivo de la gestión por procesos, donde, el 67% de los encuestados consideran que esta es prevalentemente moderada, seguidamente en un 23% considera que presenta un nivel deficiente y solo el 10% de los encuestados consideran que es eficiente.

Tabla 8.
Análisis descriptivo de los aspectos generales

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	6	12	55	25%
Moderado	13	19	102	45%
Alto	20	24	67	30%
Total			224	100%

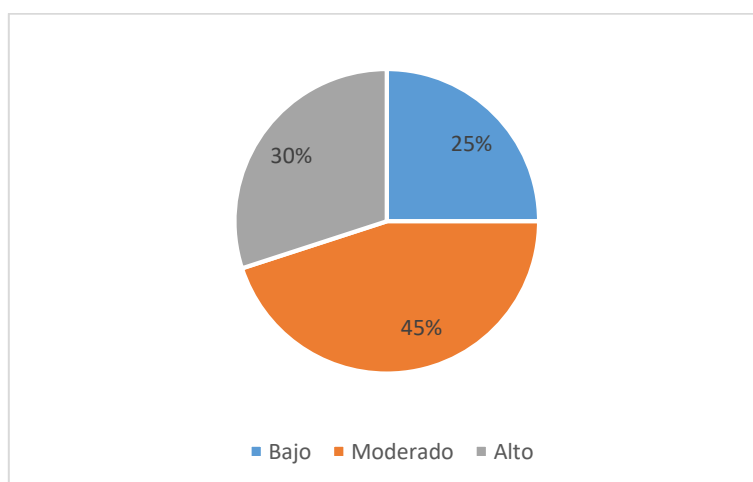


Figura 6. Análisis descriptivo de los aspectos generales

En la tabla y figura anterior se puede observar el análisis descriptivo de los aspectos generales en la seguridad farmacológica, donde, el 45% de los encuestados consideran que esta es prevalentemente moderada, seguidamente en un 30% considera que presenta un nivel alto y solo el 25% de los encuestados consideran que presenta un nivel bajo.

Tabla 9.
Análisis descriptivo de la estandarización, almacenamiento y distribución de medicamentos

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	8	16	55	24%
Moderado	17	25	96	43%
Alto	26	32	73	33%
Total			224	100%

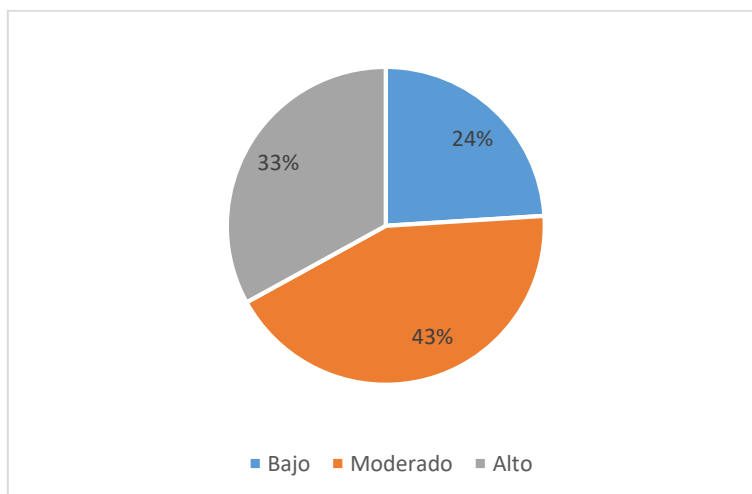


Figura 7. Análisis descriptivo de la estandarización, almacenamiento y distribución de medicamentos

En la tabla y figura anterior se puede observar el análisis descriptivo de la estandarización, almacenamiento y distribución de medicamentos en la seguridad farmacológica, donde, el 43% de los encuestados consideran que esta es prevalentemente moderada, seguidamente en un 24% considera que presenta un nivel bajo y el 33% de los encuestados consideran que tiene un nivel alto.

Tabla 10.
Análisis descriptivo de la prescripción de medicamentos

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	10	20	123	55%
Moderado	21	31	101	45%
Alto	32	40	0	0%
Total			224	100%

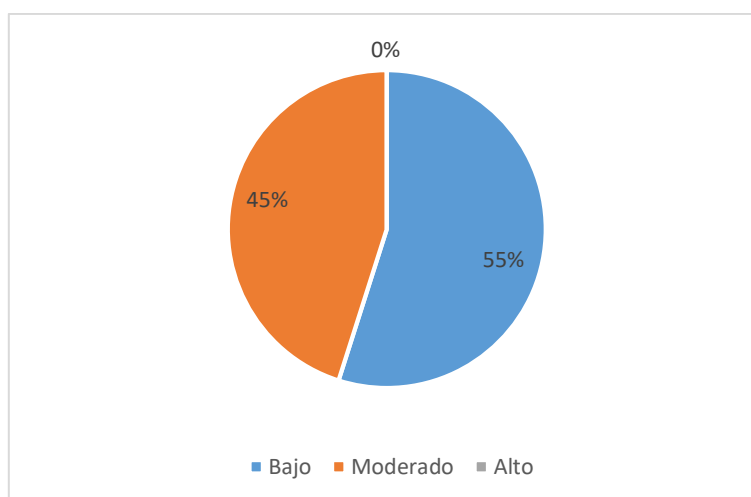


Figura 8. Análisis descriptivo de la prescripción de medicamentos

En la tabla y figura anterior se puede observar el análisis descriptivo de la prescripción de medicamentos en la seguridad farmacológica, donde, el 55% de los encuestados consideran que este se encuentra en un nivel bajo y el 45% considera que el nivel es moderado.

Tabla 11.
Análisis descriptivo de la administración y registro de medicamentos

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	22	44	50	22%
Moderado	45	67	84	38%
Alto	68	88	90	40%
Total			224	100%

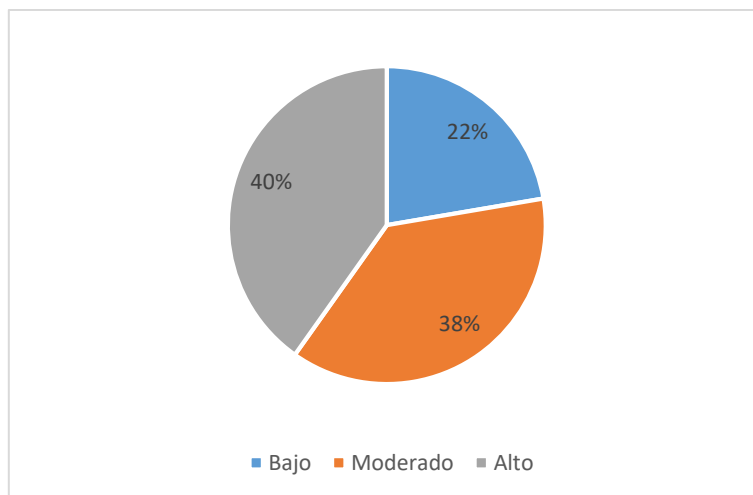


Figura 9. Análisis descriptivo de la administración y registro de medicamentos

En la tabla y figura anterior se puede observar el análisis descriptivo de la administración y registro de medicamentos en la seguridad farmacológica, donde, el 40% de los encuestados consideran que esta es prevalentemente alto, seguidamente en un 38% considera que presenta un nivel moderado y solo el 22% de los encuestados consideran que tiene un nivel bajo

Tabla 12.
Análisis descriptivo de la seguridad farmacológica

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	46	92	54	24%
Moderado	93	139	101	45%
Alto	140	184	69	31%
Total			224	100%

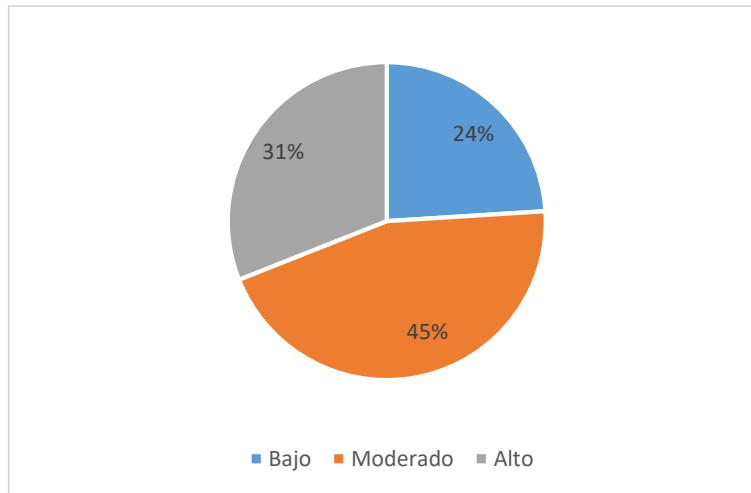


Figura 10. Análisis descriptivo de la seguridad farmacológica

En la tabla y figura anterior se puede observar el análisis descriptivo de la seguridad farmacológica, donde, el 45% de los encuestados consideran que esta es prevalentemente moderada, seguidamente en un 31% considera que presenta un nivel alto y solo el 24% de los encuestados consideran que tiene un nivel bajo.

4.2. Contrastación de Hipótesis

Tabla 13.

Análisis de normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Gestión de los procesos	,111	224	,000
V1.1. Eficacia	,099	224	,000
V1.2. Eficiencia	,116	224	,000
V1.3. Efectividad	,098	224	,000
V1.4. Calidad	,122	224	,000
V2. Seguridad farmacológica	,154	224	,000
V2.1. Aspectos generales	,135	224	,000
V2.2. Estandarización	,141	224	,000
V2.3 Prescripción	,135	224	,000
V2.4. Administración	,136	224	,000

En la tabla anterior se presenta la prueba de normalidad de datos, donde, se considera el uso de la prueba de Kolmogorov Smirnov pues la muestra es superior a las 50 unidades y, en la misma se observa que los valores sig. tanto de las dimensiones como de las variables analizadas son menores al margen de error de 0,05, motivo por el cual, se establece que estas no se encuentran normalmente distribuidas, siendo necesario el desarrollo y aplicación de una fórmula estadística de correlación no paramétrica como lo es la prueba Rho de Spearman, tal y como se muestra a continuación:

Tabla 14.
Prueba de correlación entre la eficacia y los aspectos generales

			Eficacia	Aspectos generales
Rho de Spearman	Eficacia	Coeficiente de correlación	1.000	,601**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Aspectos generales	N	224	224
		Coeficiente de correlación	,601**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	224	224

A partir de lo evidenciado en la tabla 14, se establece que existe suficiente prueba estadística para aceptar la existencia de una relación significativa entre la eficacia en la gestión por procesos y los aspectos generales en la farmacia del Hospital Militar Central, esto debido a que el sig. (bilateral) obtenido de 0,000 es menor al margen de error de 0,05. Además, con un coeficiente de correlación de 0,601, se establece que dicha relación es positiva y considerable. Por todo lo mencionado, se acepta la primera hipótesis de investigación formulada.

Tabla 15.

Prueba de correlación entre la eficiencia y la estandarización, almacenamiento y distribución de medicamentos

			Eficiencia	Estandarización
Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1.000	,609**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	224	224
	Estandarización	Coeficiente de correlación	,609**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	224	224

A partir de lo evidenciado en la tabla 15, se establece que existe suficiente prueba estadística para aceptar la existencia de una relación significativa entre la eficiencia en la gestión por procesos y la estandarización, almacenamiento y distribución de medicamentos en la farmacia del Hospital Militar Central, esto debido a que el sig. (bilateral) obtenido de 0,000 es menor al margen de error de 0,05. Además, con un coeficiente de correlación de 0,609, se establece que dicha relación es positiva y considerable. Por todo lo mencionado, se acepta la segunda hipótesis de investigación formulada.

Tabla 16.

Prueba de correlación entre la efectividad y la prescripción de medicamentos

			Efectividad	Prescripción
Rho de Spearman	Efectividad	Coeficiente de correlación	1.000	,617**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	224	224
	Prescripción	Coeficiente de correlación	,616**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	224	224

A partir de lo evidenciado en la tabla 16, se establece que existe suficiente prueba estadística para aceptar la existencia de una relación significativa entre la efectividad en la gestión por procesos y la prescripción de medicamentos en la farmacia del Hospital Militar Central, esto debido a que el sig. (bilateral)

obtenido de 0,000 es menor al margen de error de 0,05. Además, con un coeficiente de correlación de 0,617, se establece que dicha relación es positiva y considerable. Por todo lo mencionado, se acepta la tercera hipótesis de investigación formulada.

Tabla 17.

Prueba de correlación entre la calidad y la administración y registro de medicamentos

		Calidad	Administración
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,618**
	Administración	N	224
		Coeficiente de correlación	,618**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	224

A partir de lo evidenciado en la tabla 17, se establece que existe suficiente prueba estadística para aceptar la existencia de una relación significativa entre la calidad en la gestión por procesos y la administración y registro de medicamentos en la farmacia del Hospital Militar Central, esto debido a que el sig. (bilateral) obtenido de 0,000 es menor al margen de error de 0,05. Además, con un coeficiente de correlación de 0,618, se establece que dicha relación es positiva y considerable. Por todo lo mencionado, se acepta la cuarta hipótesis de investigación formulada.

Tabla 18.

Prueba de correlación entre la gestión por procesos y la seguridad farmacológica

		Gestión de los procesos	Seguridad farmacológica
Rho de Spearman	Gestión de los procesos	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,636**
	Seguridad farmacológica	N	224
		Coeficiente de correlación	,636**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	224

A partir de lo evidenciado en la tabla 18, se establece que existe suficiente prueba estadística para aceptar la existencia de una relación significativa entre la gestión por procesos y la seguridad farmacológica en la farmacia del Hospital Militar Central, esto debido a que el sig. (bilateral) obtenido de 0,000 es menor al margen de error de 0,05. Además, con un coeficiente de correlación de 0,636, se establece que dicha relación es positiva y considerable. Por todo lo mencionado, se acepta la hipótesis general de investigación formulada.

4.3. Discusión de Resultados

La presentación de la discusión se hará en función de los objetivos plasmados en la investigación, por tanto, de acuerdo con los hallazgos del primer objetivo se demostró que entre la eficacia y los aspectos generales existe relación significativa y positiva considerable al haber obtenido un p. valor igual a 0,000 y un rho igual a 0,601, esto se relaciona con lo encontrado por Rojas (2018) quien evidencio que el 60% de los resultados indicaron que hay fallas dentro de la forma en cómo se gestionan los procesos, es decir, la seguridad farmacológica no está siendo aplicado correctamente, así mismo se relaciona con lo encontrado por De La Puente y Rengifo (2016) que el error más frecuente son la omisión en la administración de medicamentos según el 14.28%, mientras que otro factor fueron las interrupciones y distracciones al momento de la medicación. Se concluyó, identificando los principales errores en la aplicación de medicinas, por lo que se observa que la seguridad farmacológica que tiene la entidad no está siendo la adecuada para los pacientes

En función del segundo objetivo los hallazgos dieron a conocer que entre la eficiencia y la estandarización, almacenamiento y distribución de medicamentos existe relación significativa y positiva considerable al haber obtenido un p. valor igual a 0,000 y un rho igual a 0,609, esto se relaciona con lo encontrado por Guanín y Andrango (2016) quien concluyo que el 92.3% de encuestados indicó que, no hay una buena atención porque no se realiza una estandarización de los procesos en el servicio a los pacientes. Finalmente, se pudo concluir que la gestión de procesos ha permitido mejorar la calidad en la

atención, debido a que se ha podido administrar más rápidamente y con los protocolos necesarios a todos los pacientes.

En concordancia con el tercer objetivo los hallazgos dieron a conocer que entre la efectividad y la prescripción de medicamentos existe relación significativa y positiva considerable al haber obtenido un p.valor igual a 0,000 y un rho igual a 0,617, esto se relaciona con lo encontrado por Gómez (2019) quien concluye que mediante la aplicación de una gestión por procesos, se pudo disminuir significativamente el tiempo de la atención de los pacientes. Dado que, la institución se tenían niveles altos en los promedios de espera de los pacientes, esto ocasionado principalmente por la falta de coordinación y la cantidad de procedimientos previos a la consulta

A partir del cuarto objetivo los hallazgos dieron a conocer que entre la calidad y la administración y registro de medicamentos existe relación significativa y positiva considerable al haber obtenido un p.valor igual a 0,000 y un rho igual a 0,618, esto se relaciona con lo encontrado por Hernández et al. (2016) principales resultados indicaron que la gestión de los procesos implica el perfeccionamiento y desarrollo de las buenas prácticas de administración dentro de los centros médicos y en sus sistemas de gestión, para lograr la excelencia de los servicios que otorgan

Finalmente, a nivel general los hallazgos dieron a conocer que entre la gestión por procesos y la seguridad farmacológica existe relación significativa y positiva considerable al haber obtenido un p.valor igual a 0,000 y un rho igual a 0,636, esto se relaciona con lo encontrado por Hernández et al. (2016) que la inserción de la gestión por procesos es un método adecuado que permite reflejar los resultados, utilidad y permanencia de aquellas actividades hospitalarias que ayuden con mantener una calidad de servicio óptima. También con lo encontrado por Castro y Sánchez (2016) las barreras de seguridad que se puede implementar en cualquier unidad de un centro de salud permiten que se ejecuten y se apliquen de forma correcta la medicación necesaria, teniendo una seguridad farmacológica adecuada. Y se compara con los hallazgos de Rojas (2018) se halló un p - valor menor a 0.050, con lo cual se indica que concluir que la gestión por procesos y resultados se relaciona directamente con la atención farmacéutica. De igual forma también es comparable con los hallazgos de

Fernández (2017) quien concluye que el modelo de gestión por procesos permite mejorar aquellos aspectos básicos para la atención correcta de los pacientes, por ello, se considera una herramienta fundamental. A su vez con los de Risolazo (2015) se pudo concluir, con el resultado de p – valor menor a 0.05, donde afirma que la auditoria en los procesos se relaciona con la disposición farmacéutica con la que cuenta el personal de farmacia de la entidad. Y con los de Arteaga (2019) existe una relación significativa entre las variables, porque se halló un p - valor de 0.000, lo que indica que la gestión por procesos se relaciona de forma directa con la competitividad de la organización.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

- a. Se obtuvo un p. valor igual a 0,000 y un rho igual a 0,601; lo cual indica que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir la eficacia en la gestión por procesos se relaciona de manera directa y significativa con los aspectos generales en la farmacia del Hospital Militar Central-2021.
- b. De acuerdo con los resultados se obtuvo un p. valor igual a 0,000 y un rho igual a 0,609, lo cual indica que se acepta la hipótesis del estudio que es la eficiencia en la gestión por procesos se relaciona de manera directa y significativa con la estandarización, almacenamiento y distribución de medicamentos en la farmacia del Hospital Militar Central-2021.
- c. Según los resultados, se obtuvo un p. valor igual a 0,000 y un rho igual a 0,617; lo que indica que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir la efectividad en la gestión por procesos se relaciona de manera directa y significativa con la prescripción de medicamentos en la farmacia del Hospital Militar Central-2021.
- d. Por otro lado, se obtuvo un p. valor igual a 0,000 y un rho igual a 0,618, lo que permite aceptar la hipótesis de la investigación, es decir la calidad en la gestión por procesos se relaciona de manera directa y significativa con la administración y registro de medicamentos en la farmacia del Hospital Militar Central-2021.
- e. Finalmente, se obtuvo un p. valor igual a 0,000 y un rho igual a 0,636, por lo que se acepta la hipótesis del estudio, es decir la aplicación de la gestión por procesos se relaciona significativamente con la seguridad farmacológica del paciente en la farmacia del Hospital Militar Central-2021.

5.2. Recomendaciones

- a. Se debe de implementar un sistema en donde se registre la totalidad de usuarios que requieren medicamentos con la finalidad de que se conozca la cantidad exacta de los mismos y que el personal pueda administrar correctamente los medicamentos que requieren y así lograr incrementar la eficacia en la gestión de dichos procesos.
- b. Es necesario la implementación de capacitaciones al personal sobre el control de stock de medicamentos, con la finalidad de que exista una mayor eficiencia en la estandarización, almacenamiento y distribución de la medicina, además para que exista una adecuada administración de la medicina.
- c. Se requiere mejorar la efectividad de la atención a los usuarios por medio de la implementación de una serie de capacitación al personal de farmacia a fin de que puedan atender con propiedad las solicitudes de los pacientes. Para lo cual, es necesario que las enfermeras revisen las prescripciones médicas de forma detalla a fin de evitar posibles errores en la entrega de la medicina.
- d. Es necesario la mejora de la calidad de la gestión por procesos, para lo cual es necesario la implementación de un decálogo de atención al usuario en el área de farmacia a fin de que el tiempo de respuesta pueda ser disminuido y con ello la calidad del servicio prestado mejoraría. Asimismo, permitiría cumplir con los normativa y protocolos para la administración y registro de medicamentos.
- e. De manera general el director del Hospital Militar Central debe de implementar un programa de capacitación sobre la gestión por procesos (eficacia, eficiencia, efectividad y calidad) en el área de farmacia, con la finalidad de que se incremente la seguridad farmacológica del paciente por medio de una correcta administración de la medicina según las necesidades del usuario.

BIBLIOGRAFÍA

- Arteaga, P. (2019). *Gestión por procesos en la competitividad del Hospital De Alta Complejidad Virgen de la Puerta de la Red Asistencial La Libertad, Essalud - 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30948/arteaaga_cp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bacud, S. (2020). Henri Fayol's principles of management and its effect to organizational leadership and governance [Los principios de gestión de Henri Fayol y su efecto en el liderazgo y la gobernanza de la organización]. *Journal of Critical Reviews*, 7(11), 162-167. Obtenido de <http://www.jcreview.com/fulltext/197-1590730210.pdf>
- Barrenechea, M. (12 de septiembre de 2019). *Así es el proceso para abastecer de medicamentos a los hospitales del Ministerio de Salud*. Obtenido de RPP: <https://rpp.pe/peru/actualidad/asi-es-el-proceso-para-abastecer-de-medicamentos-a-los-hospitales-del-ministerio-de-salud-analisis-noticia-1219221?ref=rpp>
- Barrientos, J. (30 de octubre de 2020). *La excelencia operacional, cuestión de salud*. Obtenido de Universidad Pontificia Bolivariana: <https://www.upb.edu.co/es/noticias/curso-en-gestion-y-excelencia-operacional-en-el-area-de-salud>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (Cuarta ed.). Bogotá: Pearson.
- Bodrozic, Z., & Adler, P. (2017). The Evolution of Management Models: A Neo-Schumpeterian Theory. *Administrative Science Quarterly*, 63(1), 85-129. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/0001839217704811>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Ed. 2da. ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Castro, A., & Sánchez, V. (2016). *Barreras de seguridad para prevenir los eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en la unidad de cuidado intensivo*. Pontificia Universidad Javeriana,

- Bogotá. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15544/CastroGonzalezAdrianaJazmin2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, C., Diaztagle, J., & Buitrago, D. (2018). Experiencia en la utilización de antihipertensivos orales en una cohorte de pacientes en 12 ciudades colombianas. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 13(3), 229-235. Obtenido de http://www.revhipertension.com/rlh_3_2018/10_experiencia_utilizacion_antihipertensivos.pdf
- Coli, A., Consolini, P., & D'Orazi, M. (2016). Administrative and Survey Data Collection and Integration. *Public Administration Review*, 1(1), 41-61. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/9781118814963.ch3>
- Córdova, I. (2018). *Instrumentos de investigación* (Primera ed.). Lima: San Marcos.
- De La Puente, G., & Rengifo, D. (2016). *Errores más frecuentes en el que incurre el profesional enfermero en la administración de medicación al paciente hospitalizado*. Universidad Norbert Wiener, Lima. Obtenido de http://190.187.227.76/bitstream/handle/123456789/460/T061_10134223_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, V. (2019). Influence of the questionnaire design in selfadministered surveys. *International Journal of Comparative Sociology*, 3(1), 115-121. Obtenido de <https://medcraveonline.com/SIJ/SIJ-03-00163.pdf>
- Estévez, j. (06 de noviembre de 2018). *Siete de cada 10 organizaciones sanitarias en España tienen implementado un sistema de gestión de calidad*. Obtenido de Sociedad Española en Directivos de la Salud: <https://sedisa.net/2018/11/06/siete-de-cada-10-organizaciones-sanitarias-en-espana-tienen-implementado-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Fernández, V. (2017). *Propuesta de modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de atención a los usuarios del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital María Auxiliadora - Rodríguez de Mendoza*

2015. Universidad Cesar Vallejo, Chachapoyas. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16380/Fern%C3%A1ndez_RV.pdf?sequence=1

Ganan, B., Hauser, G., & Thomas, T. (2015). A correlational study investigating the relationship between the Fluidez en La Lectura Oral Lectura (IDEL FLO) and the English portion of the Illinois Standard Achievement Test (ISAT). *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Obtenido de [https://pdf.sciencedirectassets.com/277811/1-s2.0-S1877042815X0036X/1-s2.0-S1877042815043049/main.pdf?X-Amz-Security-](https://pdf.sciencedirectassets.com/277811/1-s2.0-S1877042815X0036X/1-s2.0-S1877042815043049/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEJ%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIDGEaULxkH1GaHw1GEMGEtFwM5LlIwae7HdQHQUw1muiAiBLquSbqqslQt)

[Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEJ%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIDGEaULxkH1GaHw1GEMGEtFwM5LlIwae7HdQHQUw1muiAiBLquSbqqslQt](https://pdf.sciencedirectassets.com/277811/1-s2.0-S1877042815043049/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEJ%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIDGEaULxkH1GaHw1GEMGEtFwM5LlIwae7HdQHQUw1muiAiBLquSbqqslQt)

Ghaleb, S. (2019). Empowerment among Kuwait University staff and its effect on their job satisfaction. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 12(2), 210-229. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JARHE-02-2019-0027/full/html>

Gómez, R. (2019). *Gestión por procesos para la disminución del tiempo de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6587/1/T2818-MGD-Gomez-Gestion.pdf>

Guanín, A., & Andrango, M. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Militar*. Escuela Politécnica Nacional, Quito. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/10592/1/CD-6270.pdf>

Hernández, A., Delgado, A., Marquéz, L., Nogueira, D., Medina, A., & Negrín, E. (2016). Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(31), 66-87. Obtenido de

<http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v15n31/1657-7027-rgps-15-31-00066.pdf>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *La metodología de la investigación*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.

Iswaran, J., & Ahokas, J. (2020). Safety Pharmacology Assessment and Associated Regulations. *Pharmacology* , 1(1), 1-10. Obtenido de <http://www.eolss.net/Sample-Chapters/C03/E6-81-15-00.pdf>

Macleán, M., Harvey, C., & Clegg, S. (2017). Organization Theory in Business and Management History: Present Status and Future Prospects. *The Business History Review*, 91(3), 457-481. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/317547858_Organization_Theory_in_Business_and_Management_History_Present_Status_and_Future_Prospects

Maldonado, C. (29 de abril de 2018). *Farmacovigilancia permite garantizar seguridad en uso de medicinas*. Obtenido de Andina: <https://andina.pe/agencia/noticia-farmacovigilancia-permite-garantizar-seguridad-uso-medicinas-708298.aspx>

Mow, T., Andersen, N., Dragsted, N., Lassen, A., Laursen, M., Bass, A., & ... Curtis, M. (2020). Is there a role for the no observed adverse effect level in safety pharmacology? *Journal of Pharmacological and Toxicological Methods*, 105(1), 1-5. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S105687192030246X?token=5B2660FD9BE19385CF9319F06AF7AE92E83565A7431A02DA83E4B12EAC573169C2C1FD8533B5624255C5614A276FCB8D>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.

Organización Mundial de la Salud, OMS. (27 de febrero de 2017). *Uso Racional de Medicamentos*. Obtenido de PortalFarma: <https://www.portalfarma.com/Ciudadanos/saludpublica/consejosdesalud/Paginas/15usomedicamentos.aspx>

Ospina, J. (13 de marzo de 2020). *Cinco correctos, para no errar con los medicamentos*. Obtenido de Universidad de Antioquía: http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/udea-noticias/udea-noticia!/ut/p/z0/fYwxC8lwFIT_ikvHkFhr1LE4COLgINJmkUf60KdNXptG8e-eb6iAuLsfd8d1JlytpPDzoDJHYQ5tybfRpuVrn07JQO6ULrUq9L-aLfDM7HJXcSvMfSA907XtTSmPZR3xGWXUclrT3BiFTMPymCzv8-FEnniNZgiFT77WnhkfqW

Presidencia del Consejo de Ministros, PCM. (2015). *Documento orientador: Metodología para la Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N° 004-2013-PCM - Política nacional de modernización de la gestión pública*. Lima: Secretaría General del Perú. Obtenido de https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf

Restrepo, A., & Escobar, J. (2017). Apreciaciones de trabajadores de la salud sobre la implementación del sistema de seguridad en la utilización de medicamentos. *Universidad y Salud*, 19(1), 7-16. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v19n1/0124-7107-reus-19-01-00007.pdf>

Restrepo, A., & Escobar, J. (2017). Apreciaciones de trabajadores de la salud sobre la implementación del sistema de seguridad en la utilización de medicamentos. *Universidad y Salud*, 19(1), 7-16. doi:10.22267/rus.171901.64

Risolazo, A. (2015). *La auditoría a los procesos de suministro de medicamentos y su relación con la disponibilidad de medicamentos en el hospital Sergio E. Bernales en el 2014*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4576/Risolazo_ca.pdf?sequence=1

Rodríguez, E., Molano, C., Berrio, F., García, M., Hernández, C., Frasser, C., & Díaz, V. (2012). *Guía para la construcción de indicadores de gestión*. Bogotá: Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de

<http://observatoriocultural.udgvirtual.udg.mx/repositorio/bitstream/handle/123456789/358/GuiaIndicadoresGestion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas, B. (2018). *La gestión por procesos y resultados y su relación con la atención farmacéutica en los centros farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2017*. Universidad Nacional Federico Villareal, Lima. Obtenido de

http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2087/UNFV_ROJAS_HERNANDEZ_%20BERTHA__MAESTRIA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roohy, S., & Indulska, M. (2015). Business Process Management. *Australasian Conference on Information Systems*, 1-14. Obtenido de <https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1606/1606.02459.pdf>

Sachan, A., Singh, S., Shankar, P., Kumar, D., Nath, R., Sachan, A., & Dixit, R. (2016). Safety Pharmacology. *European Journal of Pharmaceutical and Medical Research*, 2(3), 639-647. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/281783531_Safety_Pharmacology

Saini, M., Sarin, J., Kumar, Y., Kaur, H., Kaur, K., & Kaur, P. (2016). Safe Drug Administration: Right of Every Patient. *Research & Reviews: Journal of Computational Biology*, 4(2), 21-23. Obtenido de Kaur

Teece, D. (2017). Towards a capability theory of (innovating) firms: implications for management and policy. *Cambridge Journal of Economics*, 41(3), 693–720. doi:<https://academic.oup.com/cje/article-pdf/41/3/693/17504712/bew063.pdf>

Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: Editorial Macro.

Zelt, S., Recker, J., Schmiedel, T., & Brocke, J. (2018). A theory of contingent business process management. *Business Process Management Journal*, 25(6), 1291-1316. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/329411348_A_theory_of_contingent_business_process_management

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

“Aplicación de la gestión por procesos y la seguridad farmacológica del paciente en la farmacia del Hospital Militar Central”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cómo la aplicación de la gestión por procesos se relaciona con la seguridad farmacológica del paciente en la farmacia del Hospital Militar Central – 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿De qué manera la eficacia en la gestión por procesos se relaciona con los aspectos generales en la farmacia del Hospital Militar Central– 2021? ¿De qué manera la eficiencia en la gestión por procesos se relaciona con la estandarización, almacenamiento y distribución de medicamentos en la farmacia del Hospital Militar Central– 2021? ¿De qué manera la efectividad en la gestión por procesos se relaciona con la prescripción de</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación de la aplicación de la gestión por procesos con la seguridad farmacológica del paciente en la farmacia del Hospital Militar Central– 2021.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación de la eficacia en la gestión por procesos con los aspectos generales en la farmacia del Hospital Militar Central– 2021. Establecer la relación de la eficiencia en la gestión por procesos con la estandarización, almacenamiento y distribución de medicamentos en la farmacia del Hospital Militar Central– 2021. Establecer la relación de la efectividad en la gestión por procesos con la prescripción de medicamentos en la farmacia del Hospital Militar Central– 2021.</p>	<p>Hipótesis general Hi: La aplicación de la gestión por procesos se relaciona significativamente con la seguridad farmacológica del paciente en la farmacia del Hospital Militar Central– 2021.</p> <p>Hipótesis específicas H1: La eficacia en la gestión por procesos se relaciona de manera directa y significativa con los aspectos generales en la farmacia del Hospital Militar Central– 2021. H2: La eficiencia en la gestión por procesos se relaciona de manera directa y significativa con la estandarización, almacenamiento y distribución de medicamentos en la farmacia del Hospital Militar Central– 2021. H3: La efectividad en la gestión por procesos se relaciona de manera directa y significativa con la prescripción de medicamentos en la farmacia del Hospital Militar Central– 2021. H4: La calidad en la gestión por procesos se relaciona de manera directa y</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>

<p>medicamentos en la farmacia del Hospital Militar Central– 2021? ¿De qué manera la calidad en la gestión por procesos se relaciona con la administración y registro de medicamentos en la farmacia del Hospital Militar Central– 2021?</p>	<p>Establecer la relación de la calidad en la gestión por procesos con la administración y registro de medicamentos en la farmacia del Hospital Militar Central– 2021.</p>	<p>significativa con la administración y registro de medicamentos en la farmacia del Hospital Militar Central– 2021.</p>		
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p>		
<p>Diseño no experimental, correlacional, de corte transversal</p>	<p>Población Estaba conformada por 536 trabajadores del Hospital Militar Central, entre médicos, enfermeras y químicos farmacéuticos.</p> <p>Muestra Estaba conformada por 224 médicos, enfermeras y químicos farmacéuticos del Hospital Militar Central.</p>	<p>Variables</p> <p>Gestión por procesos</p> <p>Seguridad farmacológica</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Eficacia</p> <p>Eficiencia</p> <p>Efectividad</p> <p>Calidad</p> <p>Aspectos generales</p> <p>Estandarización, almacenamiento y distribución de medicamentos</p> <p>Prescripción de medicamentos</p> <p>Administración y registro de medicamentos</p>	

Anexo 02. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión por procesos	Es una gestión al servicio del ciudadano que busca cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en las “cadenas de valor” de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos generen resultados e impactos positivos para el ciudadano (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015)	La evaluación de la variable se llevará a cabo a partir de la aplicación de los indicadores de gestión, con los que se buscará establecer el grado de efectividad de la implementación de la gestión por procesos. Los autores de quienes se extrajo la información son: (Rodríguez, y otros, 2012)	Eficacia	Cobertura	Ordinal
				Focalización	
			Eficiencia	Oportunidad en la adquisición de medicamentos	
				Oportunidad en el aprovechamiento de medicamentos	
			Efectividad	Satisfacción de usuarios	
				Disminución de quejas y reclamos	
			Calidad	Oportunidad	
				Accesibilidad	

Seguridad farmacológica	Proveniente de la farmacovigilancia, es una acción que consiste en detectar, evaluar, entender y prevenir los efectos adversos relacionados con la expedición de medicamentos (Castro, Diaztagle y Buitrago, 2018)	La evaluación de a variable, se llevará a cabo mediante lo establecido por (Restrepo & Escobar, 2017) quienes establecen un total de 4 dimensiones, siendo estas:	Aspectos generales	Establecimiento de programas de seguridad y reducción de errores	Ordinal
				Educación, motivación y entrenamiento en seguridad personal	
				Estabilidad del personal	
			Estandarización, almacenamiento y distribución de medicamentos	Presencia de un químico farmacéutico	
				Establecimiento de materiales y procesos en la cadena de valor	
				Asesoría y presencia farmacológica	
			Prescripción de medicamentos	Información e identificación del paciente	
				Información clara y detallada de los medicamentos	
				Efectividad en las prescripciones	
			Administración y registro de medicamentos	Adecuación de espacio para los medicamentos	
				Tratamiento y registro de medicamentos	
				Supervisión e identificación de riesgos	

Anexo 03. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de gestión por procesos

Especialidad:

Sexo: M () F ()

Muy buenos días/tardes, el presente instrumento tiene por finalidad llevar a cabo la evaluación acerca de la gestión por procesos y la seguridad farmacológica en el Hospital Militar Central, para ello, se le solicita de su colaboración plena y sincera a fin de responder a cada uno de los ítems que se presentan a continuación. Por favor, sírvase responder, marcando con una "X" sobre la casilla que mejor se adecua a su respuesta frente al ítem establecido.

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

N°	Eficacia	1	2	3	4	5
01	El servicio de farmacia cubre a todos los usuarios que lo requieran de forma diaria.					
02	Farmacia es capaz de cubrir a todos los usuarios registrados.					
03	Existe un adecuado control en cuanto a la entrega de medicamentos a personas beneficiarias.					
04	El padrón de beneficiarios se encuentra debidamente actualizado.					
N°	Eficiencia	1	2	3	4	5
05	Los medicamentos que son despachados a los usuarios son adquiridos de manera oportuna.					
06	Los insumos para el despacho de medicamentos son adquiridos de manera oportuna.					
07	Se cuenta con una cantidad adecuada de medicamentos en stock					
08	Se mantiene un equilibrio adecuado de medicamentos en función a la demanda.					

N°	Efectividad	1	2	3	4	5
09	Gran parte de los usuarios se encuentra satisfecho con la variedad de medicamentos con los que se cuenta.					
10	Los usuarios se encuentran satisfechos con la atención que se brinda.					
11	Se ha disminuido la cantidad de quejas y reclamos respecto a la presencia de ciertos medicamentos.					
12	Se ha disminuido la cantidad de quejas y reclamos respecto a la coordinación entre los actores que intervienen en el proceso de expedir un medicamento.					
N°	Calidad	1	2	3	4	5
13	Se ha incrementado la cantidad de usuarios en relación a antes de que se genere la gestión por procesos.					
14	Se ha disminuido el tiempo de respuesta.					
15	Se ha incrementado la cantidad de beneficiarios con cobertura					
16	Existe menor cantidad de trámites engorrosos y burocráticos.					

Cuestionario de seguridad farmacológica

Muy buenos días/tardes, el presente instrumento tiene por finalidad llevar a cabo la evaluación acerca de la gestión por procesos y la seguridad farmacológica en el Hospital Militar Central, para ello, se le solicita de su colaboración plena y sincera a fin de responder a cada uno de los ítems que se presentan a continuación. Por favor, sírvase responder, marcando con una "X" sobre la casilla que mejor se adecua a su respuesta frente al ítem establecido.

Escala de Medición	No sabe	No cumple	Cumple medianamente	Cumple
Valoración	1	2	3	4

N°	Aspectos generales	1	2	3	4
01	La institución tiene establecido un programa relacionado con la seguridad del paciente				
02	Las directivas de la institución han establecido un programa para la reducción de errores en el proceso de administración de medicamentos				
03	Se educa, capacita, entrena y motiva al personal en la seguridad del paciente				
04	Existe coordinación entre las diferentes dependencias de la institución en relación con la seguridad del paciente				
05	Se garantiza la estabilidad del personal en pro de la seguridad del paciente				
06	El descanso del personal corresponde al volumen de trabajo clínico, sin comprometer la seguridad del paciente				
N°	Estandarización, almacenamiento y distribución de medicamentos	1	2	3	4
07	La institución cuenta con químico farmacéutico				
08	Se garantiza la cadena de frío para el almacenamiento y dispensación de los medicamentos.				
09	El contenido y el formato de etiquetado de los medicamentos se ha estandarizado en la Institución con letra clara, nombre genérico, lote y fecha de vencimiento.				
10	En la farmacia se realiza el reempaque en dosis unitaria, empaque de uno mayor a otro menor, debidamente identificado en su etiqueta que contiene la dosis de un medicamento prescrito por el médico, para ser administrado en atención hospitalaria.				
11	El químico farmacéutico participa en los procesos de dispensación de los medicamentos.				
12	La institución cuenta con asesoría farmacológica por parte del químico farmacéutico.				

13	Se tiene protocolizado el uso racional de analgésicos en la institución y se hace auditoria.				
14	Al menos hay un funcionario farmacéutico de presencia física en el centro de farmacia 24 horas al día, 7 días a la semana.				
N°	Prescripción de medicamentos	1	2	3	4
15	La información básica del paciente: nombre y apellidos, número de cama, número de historia clínica, es clara, oportuna y puede verse en todas las prescripciones				
16	Se tiene un sistema establecido por parte del equipo de salud, que incluye avisos destacados para la identificación de los pacientes alérgicos a medicamentos				
17	La tarjeta de medicamentos (kardex) es fácil de entender, es amplia y legible				
18	Las prescripciones médicas se realizan en forma clara teniendo en cuenta: fecha de prescripción del medicamento, nombre y apellidos del paciente, nombre del medicamento, dosis, cantidad, vía de administración, la Denominación Común Internacional (DCI), firma y sello, así como el cargo o especialidad del médico que prescribe.				
19	Las enfermeras confirman con chequeo las prescripciones médicas antes de su administración				
20	Existe un programa de fármaco-vigilancia en la institución				
21	Las prescripciones verbales solo se utilizan en: casos de emergencias y cuando se realizan procedimientos estériles y en orden verbal la prescripción se repite de nuevo al médico para confirmarla				
22	El peso del paciente se identifica fácilmente para la prescripción de los medicamentos				
23	Se tiene cultura de reporte de reacciones al DIGEMID.				
24	Se obtiene una historia farmacoterapéutica de los pacientes hospitalizados cuando ingresan, que incluye los medicamentos formulados y sin formular, vitaminas etc.				
25	No se encuentran muestras médicas en los servicios				
N°	Administración y registro de medicamentos	1	2	3	4
26	Se controla la humedad relativa, la temperatura y se tienen los registros en las áreas de almacenamiento de los medicamentos				
27	Los medicamentos se prescriben, transcriben, preparan, dispensan y administran en un entorno físico con espacio e iluminación adecuados				
28	La institución tiene guías y protocolos actualizados para la administración de medicamentos				
29	Existen procesos para el manejo adecuado de los residuos cortopunzantes				
30	Se registran correctamente los medicamentos administrados				
31	Los medicamentos se dispensan en los servicios de forma segura y están disponibles para su administración dentro de los				

	tiempos apropiados para satisfacer las necesidades de los pacientes			
32	Se ha estandarizado el horario de administración de los medicamentos			
33	Los productos químicos líquidos, incluyendo los compuestos de limpieza, están etiquetados claramente en su composición y se almacenan por separado de los medicamentos			
34	El personal de enfermería conoce y aplica los 10 correctos en la administración de medicamentos.			
35	Los registros de los medicamentos están sistematizados por medio electrónico.			
36	Las hojas de medicamento de enfermería se llevan hasta la cama del paciente para su confirmación			
37	Los medicamentos de alto riesgo están definidos, identificados y han sido comunicados a todos los funcionarios del equipo de salud que los prescriben, dispensan y administran			
38	Se utilizan prácticas eficaces para el control de infecciones cuando se almacenan, preparan y administran medicamentos			
39	La institución cuenta con una guía de reacción inmediata frente a eventos adversos en relación con la administración de medicamentos.			
40	Se han establecido criterios para determinar cuándo se utilizan las bombas de infusión.			
41	Se encuentra establecido un sistema para evitar el riesgo de errores por la similitud del nombre y apellidos de los pacientes			
42	Se fomenta la notificación y descripción de errores en la administración de medicamentos entre el equipo de salud y un grupo multidisciplinar, para realizar correctivos y planes de mejoramiento.			
43	Se realiza supervisión de enfermería en la administración de medicamentos.			
44	Se encuentra establecido un sistema para evitar el riesgo de producción de errores por la similitud del nombre de los medicamentos.			
45	Se encuentra establecido un sistema para evitar el riesgo que se produzcan errores por la similitud de la presentación de los medicamentos			
46	Las concentraciones de las soluciones para infusión de los medicamentos de alto riesgo están estandarizadas en una concentración única			