



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



## RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR(ES)

NOMBRE: (S): MARIAN JULIETH APELLIDOS: RIVAS GARCÍA  
NOMBRE: (S): ALEXANDRA APELLIDOS: SÁNCHEZ CASTAÑEDA

FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA

DIRECTOR

NOMBRE(S): SERGIO ALEJANDRO APELLIDOS: RODRÍGUEZ

TITULO DE LA TESIS: DETERMINACIÓN DE LAS INCIDENCIAS QUE AFECTAN LA DISPENSACIÓN TARDÍA DE LOS MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA DEL BATAILLÓN PICHINCHA EN CALI

## RESUMEN

El presente trabajo brinda una herramienta para identificar las fuentes que intervienen en el retraso para la entrega de medicamentos a los usuarios en un servicio farmacéutico. La principal razón es la necesidad que se evidencia en nuestra sociedad de acoger la normatividad farmacéutica vigente, lo que se ve reflejado directamente en la calidad de la prestación de los servicios de salud brindada a los usuarios. De ahí nace la importancia del proyecto, cuya información se obtuvo mediante la recopilación de datos referentes a las sugerencias y reclamos que se hacen constantemente en el servicio y a las observaciones directas por parte de las investigadoras para conocer las falencias que se presentan en la dispensación y el impacto que esto genera en los pacientes.

Palabras clave: dispensación de fórmulas, tiempo de espera, farmacia, farmacéutico, usuarios

## CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS 46 PLANOS:      ILUSTRACIONES 2 CD-ROM 1

**DETERMINACIÓN DE LAS INCIDENCIAS QUE AFECTAN LA DISPENSACIÓN  
TARDÍA DE LOS MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA DEL BATALLÓN  
PICHINCHA EN CALI**

**MARIAN JULIETH RIVAS GARCÍA  
ALEXANDRA SÁNCHEZ CASTAÑEDA**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA  
SANTIAGO DE CALI  
2012**

**DETERMINACIÓN DE LAS INCIDENCIAS QUE AFECTAN LA DISPENSACIÓN  
TARDÍA DE LOS MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA DEL BATALLÓN  
PICHINCHA EN CALI**

**MARIAN JULIETH RIVAS GARCÍA  
ALEXANDRA SÁNCHEZ CASTAÑEDA**

**Trabajo de grado presentado como requisito para  
optar al título de Tecnólogo en Regencia de Farmacia**

**Director  
SERGIO ALEJANDRO RODRÍGUEZ  
Químico Farmacéutico**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA  
SANTIAGO DE CALI  
2012**



**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**  
ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

**HORA:** 7:38 AM  
**FECHA:** Mayo 05 del 2012  
**LUGAR:** Auditorio Azul, sede central Institución Universitaria Antonio José Camacho  
**JURADOS:** JUAN CARLOS MARTINEZ CASTRO  
EDWIN MAURICIO MILLAN HERNANDEZ  
JHONATHAN STEVEN PELEGRIN RAMIREZ

**TÍTULO DE LA TESIS:** DETERMINACIÓN DE LAS INCIDENCIAS QUE AFECTAN LA DISPENSACIÓN TARDÍA DE LOS MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA DEL BATALLÓN PICHINCHA EN CALI

**DIRECTOR:** SERGIO ALEJANDRO RODRIGUEZ

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	NOTA	CALIFICACIÓN
MARIAN JULIETH RIVAS GARCIA	1481467	3,3	Tres, Tres
ALEXANDRA SANCHEZ CASTAÑEDA	1481878	3,3	Tres, Tres

**PLAN DE ESTUDIOS:** TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA

**FIRMA DE LOS JURADOS:**

  
JUAN C. MARTINEZ CASTRO EDWIN M. MILLAN HERNANDEZ JHONATHAN S. PELEGRIN  
CC: 72.233.559 CC: 94.486.930 CC: 94.538.385

**Vo. Bo.**

  
Edwin Mauricio Millán Hernández  
Director Área de Salud  
Facultad de Educación a Distancia y Virtual  
Institución Universitaria Antonio José Camacho

*A nuestros hijos, quienes son la razón de ser de nuestras vidas y a quienes dejamos como enseñanza los mismos valores que aprendimos de nuestros mayores. Y a nuestros queridos ciudadanos, a quienes hemos dedicado lo mejor de nuestra lucha por la defensa de los derechos fundamentales.*

**MARÍAN – ALEXANDRA**

## **AGRADECIMIENTOS**

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

Sergio Alejandro Rodríguez, Químico Farmacéutico, director del proyecto, por su valiosa colaboración en la realización del mismo.

Hospital Pichincha de Cali por permitirnos observar los sucesos que hacen que la entrega de los medicamentos sea inoportuna en la farmacia del dispensario para los usuarios de la ciudad de Cali.

## CONTENIDO

	<b>pág.</b>
INTRODUCCIÓN	14
1. PROBLEMA	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2 PREGUNTA PROBLEMA	16
1.3 HIPÓTESIS	17
1.4 JUSTIFICACIÓN	17
1.5 OBJETIVOS	18
1.5.1 Objetivo general	18
1.5.2 Objetivos específicos	18
2. MARCO REFERENCIAL	19
2.1 MARCO HISTÓRICO	19
2.1.1 Reseña Histórica de Droservicio	19
2.1.2 Reseña Histórica del Batallón Pichincha	19
2.1.3 Historia de Farmacia	19
2.1.3.1 Antecedentes de la ley 100	20
2.2 MARCO TEÒRICO	20
2.2.1 Humanismo y salud	20
2.2.2 Un modelo centrado en el paciente	20
2.2.3 Los servicios de salud	21

2.2.4 El trato con el cliente	21
2.3 MARCO CONTEXTUAL	22
2.4 MARCO CONCEPTUAL	23
2.5 MARCO LEGAL	25
2.5.1 Ley 100 del 23 de diciembre de 1993	25
2.5.2 Decreto número 2200 del 28 de junio de 2005	25
2.5.3 Resolución 1403 del 1 de mayo de 2007	26
3. DISEÑO METODOLOGICO	27
3.1 TIPO DE METODOLOGÍA	27
3.1.1 Diseño de la investigación	28
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	28
3.3 AREA DE ESTUDIO	29
3.4 FASES DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.4.1 Técnicas o instrumentos para recopilar la información	31
3.4.1.1 Fuentes Primarias	31
3.4.1.2 Fuentes secundarias	31
3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	31
4. RESULTADOS	32
4.1 ELABORACIÓN DE MAPAS DE PROCESO	32
4.2 ASPECTOS RELEVANTES	32
4.2.1 Facilitadores	32
4.2.2 Obstaculizadores	33



4.2.3 Alcance	33
4.3 BUSQUEDA DE FACTORES DE TIEMPO DE ESPERA	33
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	38
6. CONCLUSIONES	40
7. RECOMENDACIONES	41
BIBLIOGRAFÍA	42
ANEXOS	44