



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): JENNY FERNANDA APELLIDOS: GUTIERREZ LOZADA

NOMBRE(S): LINA ALEJANDRA APELLIDOS: VALLEJO CORREA

FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ANTONIO JOSÉ APELLIDOS: PALACIOS MUÑOZ

NOMBRE(S): \_\_\_\_\_ APELLIDOS: \_\_\_\_\_

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): COSTOS INDIRECTOS E INDICADORES DE GESTIÓN ASOCIADOS A LOS DEVOLUTIVOS DE UCI ADULTOS AL SERVICIO FARMACÉUTICO DE UNA CLÍNICA DE ALTA COMPLEJIDAD EN LA CIUDAD DE CALI, TERCER TRIMESTRE 2015

RESUMEN

El estudio se realizó con el propósito de conocer el impacto de los devolutivos dentro de las actividades del servicio farmacéutico, lo cual representa un problema para su gestión y el desarrollo de sus procesos; regularmente, un gran porcentaje de los problemas que enfrenta el servicio tienen que ver con los reprocesos que implican las devoluciones del servicio de UCI, el área de mayor volumen en devolutivos, por lo cual, es relevante revisar los factores que generan devoluciones y los costos indirectos que generan, con miras a mejorar la eficiencia, el control y la productividad en el uso de los recursos. El objetivo de la investigación fue analizar los costos indirectos y determinar indicadores de gestión asociados a las devoluciones de UCI adultos en el servicio farmacéutico de una Clínica de alta complejidad de la ciudad de Cali durante el tercer trimestre del año 2015.

PALABRAS CLAVE: costos indirectos, indicadores, devolutivos, servicio farmacéutico

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 95 PLANOS: \_\_\_ ILUSTRACIONES: \_\_\_ CD ROOM: 1

**COSTOS INDIRECTOS E INDICADORES DE GESTIÓN ASOCIADOS A LOS  
DEVOLUTIVOS DE UCI ADULTOS AL SERVICIO FARMACÉUTICO DE UNA  
CLÍNICA DE ALTA COMPLEJIDAD EN LA CIUDAD DE CALI, TERCER  
TRIMESTRE 2015**

**JENNY FERNANDA GUTIERREZ LOZADA**

**LINA ALEJANDRA VALLEJO CORREA**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**

**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**

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

**SANTIAGO DE CALI**

**2016**

**COSTOS INDIRECTOS E INDICADORES DE GESTIÓN ASOCIADOS A LOS  
DEVOLUTIVOS DE UCI ADULTOS AL SERVICIO FARMACÉUTICO DE UNA  
CLÍNICA DE ALTA COMPLEJIDAD EN LA CIUDAD DE CALI, TERCER  
TRIMESTRE 2015**

**JENNY FERNANDA GUTIERREZ LOZADA**

**LINA ALEJANDRA VALLEJO CORREA**

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

**Director**

**ANTONIO JOSÉ PALACIOS MUÑOZ**

**Economista - Regente de Farmacia**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**

**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**

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

**SANTIAGO DE CALI**

**2016**



# UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

HORA: 6:15 PM

FECHA: 17 DE MARZO DE 2016

LUGAR: PROYECCIÓN SOCIAL, SALÓN 203

JURADOS: JOSE GREGORIO PADILLA CARABALLO

JOHN JAIRO MILLAN HERNANDEZ

JOBANY CASTRO ESPINOSA

TITULO DE LA TESIS: COSTOS INDIRECTOS E INDICADORES DE GESTIÓN ASOCIADOS A LOS DEVOLUTIVOS DE UCI AL SERVICIO FARMACÉUTICO DE UNA CLÍNICA DE ALTA COMPLEJIDAD EN LA CIUDAD DE CALI, TERCER TRIMESTRE 2015.

DIRECTOR: ANTONIO JOSÉ PALACIOS MUÑOZ

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES

NOMBRE	CODIGO	NOTA	CALIFICACIÓN
LINA ALEJANDRA VALLEJO CORREA	1483086	3.9	TRES NUEVE
JENNY FERNANDA GUTIÉRREZ LOZADA	1483083	3.9	TRES NUEVE

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA

FIRMA DE LOS JURADOS:

JOSE GREGORIO PADILLA C.  
78729586

JOHN JAIRO MILLAN HERNANDEZ  
94538847

JOBANY CASTRO ESPINOSA  
73569800

Vo. Bo.

EDWIN MAURICIO MILLAN HERNANDEZ  
Director Programa de Tecnología en Regencia de Farmacia

*A Dios primeramente porque me ha dado la fortaleza y el valor para seguir adelante y no desfallecer a pesar de todos los tropiezos y dificultades. Además por la salud que me ha brindado y me ha permitido día a día cumplir con mis objetivos.*

*Quiero dedicar esta tesis a Dios por permitirme culminar mi carrera, a mi madre, que es el tesoro más grande que me ha regalado Dios, a mi abuela por ser un mi ángel en la tierra, y especialmente a mi amigo y compañero Mauricio Echeverry, a quien Dios llamo para estar a su lado, y quien desde el cielo nos cuida y por qué fue un ejemplo de lucha y superación.*

*A mi madre por su amor, su apoyo y sus palabras de aliento, para seguir luchando por mis sueños.*

**LINA ALEJANDRA VALLEJO CORREA**

*Agradezco a Dios por concederme la oportunidad de vivir, por ofrecerme todo lo necesario para culminar mi carrera.*

*Dedico esta tesis a mis padres por haberme dado la vida y enseñarme que las metas se pueden alcanzar, por su apoyo incondicional en toda mi carrera y por sus consejos en momentos difíciles.*

*Agradezco a mis padres porque me han dado el ánimo y el valor de seguir luchando por mis sueños y no dejarme vencer ante los obstáculos.*

**JENNY FERNANDA GUTIÉRREZ LOSADA**

## **Agradecimientos**

Las autoras del proyecto expresan sus agradecimientos a:

Antonio José Palacios Muñoz, Químico Farmacéutico, director del proyecto, por su esfuerzo, dedicación, conocimientos, orientación y sobre todo por su paciencia en el desarrollo de este proyecto.

Todo el grupo del servicio farmacéutico de la Clínica, por su colaboración y apoyo en el desarrollo de la tesis.

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	13
1. El Problema	16
1.1 Descripción del Problema	16
1.2 Formulación del Problema	21
1.3 Sistematización del Problema	21
1.4 Justificación	21
1.5 Objetivos	24
1.5.1 Objetivo General	24
1.5.2 Objetivos Específicos	24
2. Marco de Referencia	25
2.1 Antecedentes	25
2.2 Marco Contextual	26
2.3 Marco Teórico	29
2.4 Marco Conceptual	34
2.5 Marco Legal	37
3. Metodología	40
3.1 Tipo de Investigación	40
3.2 Área de Estudio	40
3.3 Universo y Muestra de Estudio	41
3.4 Criterios de Inclusión y Exclusión	43



3.5 Proceso de Recolección de la Información	43
3.6 Tratamiento de la Información	44
4. Presentación de Resultados	45
4.1 Caracterización de los devolutivos de uci adultos	45
4.2 Análisis Devolutivos Tercer Trimestre Año 2015	67
4.3 Criterios del Proceso	75
4.4 Indicadores sobre Devolutivos de UCI Adultos	76
4.5 Incidencia Económica de los Devolutivos	82
5. Conclusiones	85
6. Recomendaciones	87
Bibliografía	88
Anexos	90