

RESUMEN EJECUTIVO

La calidad de los procesos de selección, capacitación y rotación del personal de farmacia de los Hospitales de Especialidades Eugenio Espejo y Baca Ortiz evidencia significativas falencias las cuales en gran medida están dadas por el deficiente proceso de selección del personal de farmacia el cual al ser las instituciones públicas se realiza a través de la red Socio empleo sin que se realice la etapa de inducción en la cual se lograba una compenetración efectiva de los aspirantes con la actividad laboral a ser desempeñada, etapa en la cual también se familiariza a los aspirantes en el proceso de dispensación de medicamentos enfatizando en cada una de sus etapas, de ahí que actualmente se verifique una alta rotación de personal dada principalmente por el mal clima laboral que generan las quejas y reclamos entre compañeros, pacientes y familiares al no existir un conocimiento de los procesos de dispensación y atención al paciente. Una vez realizada la aplicación de campo y el análisis documental se obtuvo resultados donde indican la insatisfacción del paciente acerca del servicio en las farmacias lo califican como ineficiente, como también se refleja que no se ha dado cumplimiento con el objetivo que impulsa el MSP de tener una salud de calidad.

PALABRAS CLAVE:

- **CALIDAD**
- **PROCESOS**
- **DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS**
- **SELECCIÓN DE PERSONAL**
- **CAPACITACIÓN**

ABSTRACT

The quality of the processes of selection, training and rotation of the pharmacy personnel of the Hospitals of Specialties Eugenio Espejo and Baca Ortiz reveals significant shortcomings which are largely due to the deficient process of selection of the pharmacy personnel which, being the Public institutions are carried out through the Socio empleo network without the induction stage being carried out, in which an effective understanding of the applicants was achieved with the work activity to be performed, a stage in which the applicants are also familiarized in the process of medicine dispensing emphasizing in each one of its stages, for that reason there is currently a high rotation of personnel given mainly due to the bad work environment that the complaints and claims between colleagues, patients and relatives generate due to the lack of knowledge of the processes of dispensing and patient care. Once the field application and the documentary analysis were done, results were obtained indicating the patient's dissatisfaction with the service in the pharmacies, which they describe as inefficient, as well as the lack of compliance with the objective promoted by the MSP quality health

KEYWORDS:

- **QUALITY**
- **PROCESSES**
- **MEDICATION DISPENSATION**
- **PERSONNEL SELECTION**
- **TRAINING**