



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA FARMACIA
INSTITUCIONAL DEL HOSPITAL TEÓFILO DÁVILA DE LA
CIUDAD DE MACHALA**

AUTORA:

ÁNGELA EULALIA RODRÍGUEZ BUENAVENTURA

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA
SALUD**

TUTORA:

ECON. GLENDA GUTIÉRREZ CANDELA, MGS.

**Guayaquil, Ecuador
2021**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **BqF. Ángela Eulalia Rodríguez Buenaventura**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Econ. Gutiérrez Candela Glenda, Mgs.

REVISORA

Econ. Laura Zambrano Chumo, MBA

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.

Guayaquil, a los 17 días del mes de febrero del año 2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Ángela Eulalia Rodríguez Buenaventura

DECLARO QUE:

El proyecto de investigación “**Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala**” previa a la obtención del grado académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Proyecto de Investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 17 días del mes de febrero del año 2021

LA AUTORA

Ángela Eulalia Rodríguez Buenaventura



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Ángela Eulalia Rodríguez Buenaventura

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **“Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 17 días del mes de febrero del año 2021

LA AUTORA

Ángela Eulalia Rodríguez Buenaventura



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

INFORME DE URKUND

URKUND

Lista de fuentes Bloques

Documento [Tesis_Urkund.docx](#) (D93032383)

Presentado 2021-01-21 00:47 (-05:00)

Presentado por anrobie@hotmail.com

Recibido maria.lapo.ucsg@analysis.urkund.com

Mensaje Angela Rodriguez tesis Urkund [Mostrar el mensaje completo](#)

2% de estas 37 páginas, se componen de texto presente en 8 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo	
+	http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?%253Fscript%253Dsci_arttext%2526cid%253D51409-0015...	✓
+	https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15099/Calder%C3%B3n%20Sald%C...	✓
+	https://docplayer.es/amp/147382128-Facultad-de-farmacia-y-bioquimica-escuela-academico...	☐
+	Tesis Nancy Rodriguez Urkund.docx	✓
+	FREDDY MILTON JIMENEZ GUZMAN_TESIS MGSS.docx	✓
+	http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/6094/1/T-UCF-0006-002.pdf	✓

100% # 1 Activo

un Modelo de Gestión en el servicio de farmacia del Hospital Teófilo Dávila para mejorar la calidad de atención hacia los usuarios,

se pretende minimizar en tiempo de espera y disminuir la falta de entrega de medicamentos por medio de estrategias que permitan fortalecer los aspectos de capacidad de respuesta. Planteamiento de la Investigación La presente investigación tiene como objeto de estudio la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala, de tal manera que se pueda establecer si la atención brindada es la esperada por los usuarios, con la finalidad de mejorar el servicio. La calidad en el servicio de salud que reciben los usuarios a nivel mundial busca incrementar los beneficios recibidos, mejor atención, rapidez, calidad y calidez, a simple vista se puede observar el cambio transcendental que han tenido los servicios de salud en Ecuador en los últimos años incrementando la cartera de servicios, mejorando las infraestructuras de tal manera que aporten al beneficio de la población. De acuerdo a

Sánchez y Sánchez CITATION Sán16 \n \t \l 12298 (2016) la calidad en el servicio

brinda como beneficios el incremento de la satisfacción del cliente, mayor productividad en el proceso de servicio, mejores relaciones laborales, diferenciación entre los competidores y el incremento de la moral de los empleados; aspectos que crean ventaja competitiva en el mercado. En la actualidad las empresas están conscientes de que, al ofrecer un servicio de calidad a los clientes, esto les proporciona una gran ventaja competitiva, siendo la calidad de servicio una vía más adecuada para que la organización logre alcanzar su objetivo que a largo plazo es mantener su relación con los clientes CITATION Gon161 \l 12298 (González, Frias, & Gómez, 2016). La investigación se desarrollará en la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala, con el objetivo de mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que se recibe

Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Capitulo III.docx 100%

un Modelo de Gestión en el servicio de farmacia del Hospital Teófilo Dávila para mejorar la calidad de atención hacia los usuarios.

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

Agradecimiento

A mi madre por haberme forjado como la mujer que soy en la actualidad; muchos de los logros te los debo a ti, en los que incluyo este. Gracias a tu motivación y constancia se hace realidad uno de los anhelos más importantes de mi vida profesional.

Ángela Rodríguez

Dedicatoria

A Dios y a mi madre.

Ángela Rodríguez.

Índice General

Introducción	1
Planteamiento de la Investigación	3
Formulación del Problema	6
Justificación.....	6
Preguntas de Investigación	7
Objetivos de la Investigación	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos	8
Hipótesis	8
Capítulo I.....	9
Fundamentación Teórica.....	9
Sistema de Gestión Administrativo de Calidad.....	9
Calidad de la atención.....	11
Calidad en los servicios farmacéuticos hospitalarios	18
Satisfacción de los Usuarios.....	18
Atención Farmacéutica.....	23
Dispensación informada	25
Marco Conceptual	27
Capítulo II	30
Marco Referencial.....	30
Referencias Nacionales	30
Referencias Internacionales.....	32
Hospital General Teófilo Dávila	35
Breve descripción histórica de la institución	35
Misión	37
Visión.....	38
Diagnóstico institucional	38
Cartera de servicios.....	39
Estructura organizacional	39
Situación actual de la farmacia	41
Marco Legal	47
Capítulo III.....	49

Marco Metodológico	49
Método y Enfoque de Investigación.....	49
Alcance de la Investigación.....	49
Variables.....	50
Población y Muestra.....	50
Técnicas y Recolección de Datos	51
Análisis de los Resultados	52
Variable expectativas.....	52
Variable percepciones.....	64
Análisis General de Resultados	77
Análisis de brecha.....	80
Capítulo IV.....	83
Propuesta.....	83
Título	83
Objetivo	83
Justificación.....	84
Propuesta Para la Mejora de la Calidad en el Servicio de la Farmacia.....	84
Áreas de actuación.....	85
Distribución de los medicamentos en farmacia	89
Área de dispensación de medicamentos	91
Área de farmacovigilancia.....	93
Recursos y Cronograma	95
Conclusiones	97
Recomendaciones.....	100
Referencias.....	101
Apéndices.....	108
Apéndice A. Cuestionario de Calidad de Atención.....	108
Apéndice B. Cartera de Servicios del Hospital y Talento Humano	111
Apéndice C. Cobertura de Afiliación y Otros Servicios	112
Apéndice D. Indicadores de Oferta Hospitalaria.....	113

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Organigrama Funcional.....	40
<i>Figura 2.</i> Aspecto farmacia	52
<i>Figura 3.</i> Materiales asociados al servicio de farmacia.....	53
<i>Figura 4.</i> Limpieza de farmacia y alrededores	53
<i>Figura 5.</i> Distribución de la farmacia	54
<i>Figura 6.</i> Ubicación de la farmacia.....	55
<i>Figura 7.</i> Personal cumple lo que promete	55
<i>Figura 8.</i> Inspira confianza	56
<i>Figura 9.</i> Tiempo en el servicio de atención.....	56
<i>Figura 10.</i> Servicio eficiente	57
<i>Figura 11.</i> Interés en resolver problemas	57
<i>Figura 12.</i> Recibir información de medicina.....	58
<i>Figura 13.</i> Respuesta inmediata a quejas.....	59
<i>Figura 14.</i> Conocimiento del personal.....	59
<i>Figura 15.</i> Disposición de ayuda	60
<i>Figura 16.</i> Disponibilidad de ayuda.....	60
<i>Figura 17.</i> Atención individualizada	61
<i>Figura 18.</i> El servicio se ajusta a sus necesidades.....	61
<i>Figura 19.</i> Comprensión de necesidades particulares.....	62
<i>Figura 20.</i> Horario de atención	63
<i>Figura 21.</i> Personal vela por sus intereses.....	63
<i>Figura 22.</i> Personal cortés	64
<i>Figura 23.</i> Seguridad en el servicio	64
<i>Figura 24.</i> Aspecto farmacia.....	65
<i>Figura 25.</i> Materiales asociados al servicio de esta farmacia.....	65
<i>Figura 26.</i> Descripción farmacia	66
<i>Figura 27.</i> Distribución farmacia.....	66
<i>Figura 28.</i> Ubicación farmacia	67
<i>Figura 29.</i> Trato del personal.....	68
<i>Figura 30.</i> Comportamiento del personal	68
<i>Figura 31.</i> Tiempo en el servicio de atención.....	69
<i>Figura 32.</i> Eficiencia en el servicio	69

<i>Figura 33.</i> Interés en resolver problemas	70
<i>Figura 34.</i> Información de Medicamentos.....	71
<i>Figura 35.</i> Respuesta sobre las quejas	71
<i>Figura 36.</i> Conocimientos del personal	72
<i>Figura 37.</i> Disponibilidad de ayuda.....	72
<i>Figura 38.</i> Disponibilidad de atención.....	73
<i>Figura 39.</i> Atención individualizada	74
<i>Figura 40.</i> El servicio de la Farmacia HTD se ajusta a sus necesidades	74
<i>Figura 41.</i> Comprenden sus las necesidades	75
<i>Figura 42.</i> Horario de atención	75
<i>Figura 43.</i> Intereses del paciente	76
<i>Figura 44.</i> Personal de farmacia cortés.....	76
<i>Figura 45.</i> Personal brindó seguridad.....	77
<i>Figura 46.</i> Modelo de gestión de calidad	84
<i>Figura 47.</i> Cartera de servicios	111
<i>Figura 48.</i> Talento Humano del Hospital	111
<i>Figura 49.</i> Cobertura De Afiliación.....	112

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Escala de Likert para Expectativas y Percepciones</i>	51
Tabla 2. <i>Escala de Likert para medir la satisfacción del usuario</i>	51
Tabla 3. <i>Alfa de Cronbach</i>	81
Tabla 4. <i>Brechas</i>	81
Tabla 5. <i>Programación de necesidades de medicamentos</i>	86
Tabla 6. <i>Programación de adquisición de medicamentos</i>	88
Tabla 7. <i>Recursos financieros</i>	96
Tabla 8. <i>Cronograma de actividades</i>	96
Tabla 9. <i>Modelo de encuesta Expectativa</i>	108
Tabla 10. <i>Modelo de encuesta Percepciones</i>	109
Tabla 11. <i>Otros servicios</i>	112
Tabla 12. <i>Indicadores de oferta hospitalaria provincial</i>	113

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue evaluar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala para mejorar la calidad de la misma. La metodología utilizó el método deductivo, fue de alcance tipo descriptivo, la herramienta se basó en el modelo SERVQUAL validado, se diseñó un cuestionario inicial de 22 preguntas el cual se aplicó a los usuarios que asistían a la farmacia del hospital Teófilo Dávila, también, se calificaron las percepciones con 22 preguntas adicionales que se refieren a cómo ha recibido la atención en el departamento. Para la calificación de estas expectativas y percepciones se utilizó una escala numérica tipo Likert, los resultados obtenidos mostraron que la dimensión de seguridad que fue la que más valor obtuvo, dando como resultado que los pacientes esperan que el servicio sea dado de manera educada y les provea seguridad, en lo que respecta al cuestionario de percepciones se mostró que las dimensiones medidas que estuvieron por encima de la media, tales como la de empatía, seguida de seguridad, encontrándose por debajo de la misma capacidad de respuesta, confiabilidad y aspectos físicos, la estrategia que se aplicará será un elemento que fortalecerá los procesos construyendo una visión sobre el compromiso que deben tener sobre los usuarios.

Palabras clave: Calidad del servicio, farmacia, dimensiones de la calidad de servicio, SERVQUAL.

Abstract

The objective of this research was to evaluate the quality of care and the satisfaction of users of the institutional pharmacy of the Teófilo Dávila Hospital in the city of Machala in order to improve its quality. The methodology used the deductive method, it was descriptive, the tool was based on the validated SERVQUAL model, an initial questionnaire of 22 questions was designed which was applied to users who attended the Teófilo Dávila hospital pharmacy. They rated the perceptions with 22 additional questions that refer to how they have received care in the department. To qualify these expectations and perceptions, a Likert-type numerical scale was used, the results obtained showed that the security dimension that was the one that obtained the most value, resulting in that patients expect the service to be given in an educated way and provide security, with regard to the perceptions questionnaire it was shown that the measured dimensions that were above the average, such as empathy, followed by security, being below the same response capacity, reliability and physical aspects, The strategy that will be applied will be an element that will strengthen the processes by building a vision of the commitment they must have on the users.

Keywords: Quality of service, pharmacy, dimensions of quality of service, SERVQUAL.

Introducción

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) en el año de 1989, creó un manual el cual ofrece asesoría a las farmacéuticas, los procedimientos y las políticas que son herramientas que se establecen en cualquier centro de atención al cliente, esta sirve como una fuente de información para la administración, el personal y más departamentos vinculados a la atención. La investigación permitirá evaluar de qué manera los empleados están capacitados u orientados en el desempeño de la atención a los pacientes de la farmacia, los servidores deben estar consciente de los lineamientos que se establecen para una atención de calidad al usuario, considerando que los hospitales tienen numerosos manuales donde establecen sus propias políticas y procedimientos de atención en cada una de las áreas como son los laboratorios, control de infecciones, emergencias, farmacias, entre otros.

La investigación “Evaluación de la Calidad de atención y la Satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala” se centra en el análisis que el personal de farmacia brinda y que tan satisfechos quedan los usuarios, para ello se diseñarán e implementarán herramientas que permitan evaluar la gestión de la salud, tomando como referencia los parámetros e indicadores con la participación del cliente externo.

El término de calidad y la evolución constante que ha tenido en el transcurso de los años, tomado de la mano con el crecimiento de la globalización y el enfoque de los derechos humanos que cada año ha ido incrementando en los distintos ámbitos de la salud, no obstante, los servidores y prestadores de la atención tienen que actualizarse a medida que esta va evolucionando. Durante muchos años, la satisfacción del usuario se la ha evaluado más por los

determinantes internos, que, por los externos, de tal forma que no tomaban en consideración la interioridad del cliente, por lo que al entender que la satisfacción del cliente interno en la farmacia hospitalaria, equivale a la satisfacción del paciente, el cual corresponde al fin primordial y básico de cualquier sistema de salud sea público o privado.

En el primer capítulo, se presenta el marco teórico o conceptual se describirán las principales teorías y conceptos sobre la calidad de atención salud y la satisfacción de los usuarios cuando reciben un servicio en el sector salud, específicamente en la dispensación de farmacia, es decir se investigará las definiciones técnicas y también el marco conceptual donde se encuentran conceptos para comprender la investigación.

En el capítulo II se describe el marco referencial se revisan estudios referenciales realizados en el ámbito nacional e internacional, los cuales permitirán ver el alcance y resultados que han tenido estudios similares a la investigación que se va a realizar, se encuentra también la situación actual de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala y una breve historia de la misma.

En el capítulo III se realiza el marco metodológico donde se evidencia el enfoque en que se enmarca la investigación, el cual es cuantitativo de tipo descriptivo, además de la utilización de técnicas e instrumentos como la encuesta, la que permitirá evaluar la calidad de atención que han recibido los usuarios.

Finalmente, el capítulo IV expone la propuesta de un Modelo de Gestión en el servicio de farmacia del Hospital Teófilo Dávila para mejorar la calidad de atención hacia los usuarios, se pretende minimizar en tiempo de espera y

disminuir la falta de entrega de medicamentos por medio de estrategias que permitan fortalecer los aspectos de capacidad de respuesta.

Planteamiento de la Investigación

La presente investigación tiene como objeto de estudio la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala, de tal manera que se pueda establecer si la atención brindada es la esperada por los usuarios, con la finalidad de mejorar el servicio. La calidad en el servicio de salud que reciben los usuarios a nivel mundial busca incrementar los beneficios recibidos, mejor atención, rapidez, calidad y calidez, a simple vista se puede observar el cambio transcendental que han tenido los servicios de salud en Ecuador en los últimos años incrementando la cartera de servicios, mejorando las infraestructuras de tal manera que aporten al beneficio de la población.

De acuerdo a Sánchez y Sánchez (2016) la calidad en el servicio brinda como beneficios el incremento de la satisfacción del cliente, mayor productividad en el proceso de servicio, mejores relaciones laborales, diferenciación entre los competidores y el incremento de la moral de los empleados; aspectos que crean ventaja competitiva en el mercado. En la actualidad las empresas están conscientes de que, al ofrecer un servicio de calidad a los clientes, esto les proporciona una gran ventaja competitiva, siendo la calidad de servicio una vía más adecuada para que la organización logre alcanzar su objetivo que a largo plazo es mantener su relación con los clientes (González, Frías, & Gómez, 2016).

La investigación se desarrollará en la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala en la cual se evaluará la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que perciben en el establecimiento antes

mencionado. Dentro del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala se presentan falencias en los diferentes departamentos de esta casa hospitalaria, las cuales comprometen el trabajo y desempeño con el que se desenvuelve la institución para la recuperación del paciente, haciendo énfasis en el panorama general de la institución hospitalaria se encontraron a simple vista que el departamento de farmacia es uno de los más utilizados y en los que más inconformidad se encuentra, como la falta de cordialidad en la que se reciben a los usuario, el tiempo de espera del mismo al adquirir la medicación y las condiciones físicas y ambientales que generan incomodidad en los usuarios.

Entre los problemas detectados está el tiempo de espera para recibir la atención o medicación, la falta de medicamentos dentro de la instalación, ya sea porque no se encuentran adquiridos o por que la bodega general de la institución no ha realizado el debido descargo diario de medicamentos, la ilegibilidad de la letra en las recetas de prescripción, por lo que no se puede identificar el tipo de tratamiento médico al que será sometido el paciente y por lo tanto, limita al profesional realizar una debida atención farmacéutica.

Por otro lado, no hay un control adecuado de los medicamentos existentes en la farmacia hospitalaria por lo que se genera la demora en la entrega de los medicamentos, considerando que hay medicamentos que deben ser suministrados con emergencia. En varias ocasiones se han realizado entrega de medicamentos erróneos por parte del personal que atiende la farmacia, esto por la falta de conocimiento por parte de los auxiliares de la farmacología de los medicamentos, o por los reabastecimientos que se realizan diariamente donde se confunde la presentación por lo general, este conjunto de problemas genera pérdidas

significativas en el servicio de farmacia, y en sistema de salud del hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala.

El problema central del presente trabajo investigativo es la deficiencia en la calidad de atención al usuario, lo cual plantea varios problemas expuestos anteriormente, a su vez, se estaría manejando un sistema administrativo e informático inadecuado, debido a un proceso incongruente en la atención que lo vuelve lento y tedioso en la espera de los usuarios (Carpio, 2016).

Otra causa que genera una atención deficiente al usuario es la existencia de personal no motivado u empoderado, situación que se percibe por la inestabilidad laboral que se atraviesa en la actualidad, se mantienen contratos ocasionales, no cuentan con programas de incentivos, si bien se trata de realizar autocapacitaciones y charlas semanales de temas que involucran directamente la atención de farmacia, no se cuenta con sistemas de capacitación nacional o pasantías en instituciones con mejor sistema de gestión de farmacia, como consecuencia de eso el personal es improductivo y no muestra interés por ser mejor evaluado.

Las consecuencias de estas falencias son expuestas por el personal que realiza la atención en farmacia, adjudican un exceso de trabajo, equipos obsoletos, situación que genera lentitud en el proceso de atención, lo que ocasiona las continuas quejas y denuncias de los usuarios alegando inconformidad, todos estos factores originan problemas de calidad del servicio de farmacia en el Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala.

Formulación del Problema

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala?

Justificación

La investigación se justifica en mejorar el servicio de atención de la Farmacia del Hospital Teófilo Dávila, donde se encontró una gran serie de inconformidades por parte de los usuarios, entre ellas denuncias continuas por retrasos en la atención, quejas por el personal desmotivado, debido a estos motivos en los que se recalcan un sistema administrativo inadecuado, para ello la investigación se centra en evaluar la atención que reciben los usuarios externos que asisten a diario a la farmacia.

Posteriormente dentro de los temas a analizar para solucionar los problemas se plantea en los objetivos específicos la implementación de un modelo de gestión en el servicio de farmacia con la finalidad de mantener la satisfacción de los usuarios, de tal manera, que se puedan reducir pérdidas económicas al sistema de salud pública. Tomando en consideración la problemática planteada se puede observar que el hospital no cuenta con herramientas que le permitan controlar y mejorar la calidad de atención a los usuarios que asisten a la farmacia, por lo que se mantiene una insatisfacción a los usuarios y a su vez al paciente.

Evaluar la calidad de atención a los usuarios no solo beneficiará a los mismos, si no también, al personal que trabaja en el servicio de farmacia del Hospital Teófilo Dávila, y a la administración del mismo, ya que con la mejora del sistema de servicio podrán sobresalir en el país como una de las mejores Gestiones de Farmacia del país. La institución hospitalaria permitirá desarrollar el

trabajo de tesis dentro de las instalaciones, con el mismo propósito de mejorar los procesos de atención a los usuarios en el servicio de farmacia dentro de la institución.

A su vez, la investigación se articula con la línea de investigación Calidad de servicio y satisfacción usuaria, por lo que se aportará académicamente la solución a un problema de atención por medio de un Modelo de Gestión en el servicio de farmacia del Hospital Teófilo Dávila, esto podría ser tema a futuro para una nueva evaluación de a satisfacción a los usuarios de esta Institución Hospitalaria.

Preguntas de Investigación

- ¿En qué se basa la fundamentación teórica sobre la calidad de atención al cliente?
- ¿Cuál es la situación actual de la Farmacia Institucional del Hospital General Teófilo Dávila?
- ¿Qué metodología permitirá realizar la correcta medición de la satisfacción a los usuarios?
- ¿Qué propuesta en el servicio de farmacia del Hospital Teófilo Dávila podría mejorar la calidad de atención hacia los usuarios?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Evaluar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala para mejorar la calidad de la misma.

Objetivos específicos

- Identificar mediante la fundamentación teórica de qué manera podría mejorar la calidad de atención al cliente en la Farmacia Institucional del Hospital General Teófilo Dávila.
- Analizar la situación actual de la Farmacia Institucional del Hospital General Teófilo Dávila, para comprender los factores internos y externos que afectan la calidad de atención que reciben los usuarios.
- Aplicar una encuesta a los usuarios y al personal de la farmacia que permita realizar la correcta descripción del tema.
- Elaborar una propuesta en el servicio de farmacia del Hospital Teófilo Dávila para mejorar la calidad de atención hacia los usuarios.

Hipótesis

La calidad de atención que brinda el servicio de farmacia del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala se relaciona en forma positiva con la satisfacción de los usuarios.

Capítulo I

Fundamentación Teórica

En el primer capítulo se desarrollará la fundamentación teórica y por medio de esta se abordarán las teorías necesarias que sustentan la investigación, lo que permite la elaboración del marco teórico, este proceso es riguroso ya que es un sistema estructurado y deductivo, el cual le permite al investigador recurrir a otras investigaciones considerando las teorías que estén bien establecidas.

Sistema de Gestión Administrativo de Calidad

El sistema administrativo, hace referencia a la construcción de una sociedad o institución de forma económicamente estable con la aplicación de normas que mejoren una práctica de liderazgo eficaz, para ello se define en cuatro funciones que se deben llevar a cabo por los administradores como el planteamiento de las actividades, la organización, la dirección y el control del personal, todas relacionadas con el manejo adecuado de una institución.

Todas las instituciones sean o no relacionadas al sistema de salud, están obligadas a implementar un sistema de gestión de calidad, el permita satisfacer las expectativas de las y los usuarios, que les permita planificar una búsqueda de eficiencia y eficacia, el cual le permita un continuo mejoramiento de las actividades y el alcance de los objetivos propuestas por las instituciones de salud (Sánchez, 2015).

Al sistema de gestión de calidad que cada institución debe implementar se define como una serie de actividades que va coordinadas, mismas que al desarrollarse tendrán de base un conjunto determinado de elementos, de tal manera que al interactuar permitan que los servicios prestados tengan la calidad esperada por los usuarios, partiendo desde ese punto se debe planear, controlar y

lograr un mejor elemento en la organización y que son influyentes en la satisfacción de cliente.

La calidad forma parte integral del pensamiento en un administrador, de tal manera que se adapten a los continuos cambios que se generan en el entorno, como la responsabilidad, la globalización y la cultura general de las personas, para ello se han considerado variables que permiten sobrellevar este proceso, como el desarrollo de estrategias e ideas orientadas al desarrollo de una institución. En la actualidad, la calidad en los servicios es un tema que ha avanzado a gran escala se puede decir que a lo largo de la historia en los diferentes sectores tanto en las empresas públicas o privadas sean estas la educación, salud entre otras, con la finalidad de que todo lo que se realice sea desarrollado con la mayor eficiencia posible (Carpio, 2016)

Considerando que el concepto de calidad ha evolucionado con el paso de los años no se habla solo de calidad, sino más bien de excelencia, cuyo objetivo es satisfacer a los usuarios de manera equilibrada de tal manera que todos los grupos involucrados como los clientes, accionistas, empleados y la sociedad en general, obtengan un servicio de calidad. La calidad servicio puede ser evaluada por los usuarios de tal forma que se convierte en una herramienta clave para la competitividad, el servicio al no ser de calidad refleja una imagen negativa a la institución, la evaluación de la calidad se establece mediante los criterios de los usuarios que han sido beneficiarios del servicio, depende de ellos el nivel de prestigio por el cual es vista la institución.

Según Nava (2016) la calidad total está basada en varios principios como el control total de la calidad, mejora continua, inversión en mejora de la calidad, orientación al cliente. Cuando se hace referencia a una calidad total implica tener

un personal que tenga la convicción de que toda labor deberá ser realizada desde un principio de compromiso, estas deben desarrollarse en un ambiente de confianza entre los actores que intervienen en el servicio, mediante una comunicación de excelencia en que desaparezcan las barreras que impiden un buen servicio y en el que el personal está permanentemente motivado.

La capacidad de respuesta se la define como la disposición que tiene el personal para brindar servicio y ayuda a los clientes de manera rápida y oportuna; en otras palabras, explica que se trata de la actitud de servicio que la empresa ofrece a la hora de prestar un servicio, siendo esto de forma rápida, por lo que es fundamental la voluntad por parte de los profesionales para que exista una buena reputación con la entrega del servicio brindado (Arciniegas & Mejías, 2017).

Debe existir responsabilidad, empatía sobre la forma de atención, el contacto de los profesionales sobre los clientes, la cual, debe ser amable, existir una buena comunicación para que se realice de forma correcta la información sobre el servicio que se presta, sobre la atención cuidadosa e individualizada a cada paciente, lo cual que debe transmitir al cliente que es el único y especial, a través de un servicio personalizado o adecuado lo que le dé la satisfacción al cliente que es importante y que sean comprendidos por el personal de farmacia.

Calidad de la atención

En la actualidad, la calidad de atención en los servicios de salud se enmarca dentro del ámbito de la eficiencia, equidad, efectividad y la eficacia, por ello la prestación de la atención al cliente se da con equidad, es decir, dar más a quien más los necesita garantizando la accesibilidad, con eficacia, las metodologías y tecnologías adecuadas para la debida atención, con efectividad

alcanzar el impacto adecuado en el usuario y con eficiencia el rendimiento del servicio.

Considerando que el termino de calidad en la actualidad no es sinónimo de lujo, por el contrario, contribuye a un nivel de atención de manera equitativo, la calidad debe encontrarse en mejoramiento continuo, en el ámbito de la salud la calidad de la atención consiste en la aplicación de la misma de tal manera que maximice los beneficios de la salud y seguridad del paciente sin que aumente los riesgos.

Forrellat (2014) hizo énfasis en que la calidad es hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez, y hacerlo mejor la siguiente vez, con las limitaciones de los recursos existentes y con la satisfacción de los usuarios, dando una respuesta efectiva a los problemas que inciden sobre la población, a su vez, implica la satisfacción de los pacientes, la familia y la comunidad en general para con estos servicios.

Para lograr una buena atención es importante sensibilizar a los profesionales, no solo en el aspecto de la brindar una buena calidad en la atención, sino también de porqué y para que se da una buena atención, para ello se debe trabajar en conjunto con los profesionales, técnicos, auxiliares, y administrativos de tal manera que permita la interrelación entre servicios y el colaborar con aportes científicos para mejorar la atención al paciente.

La tecnología se ha vuelto parte fundamental en la atención al cliente o usuario, desde diferentes aspectos los insumos tecnológicos ayudan al personal de farmacia mediante los registros tengan información de stock del medicamento que necesita el usuario en menos tiempo, esto también permite tener los datos claros y certeros de la medicación que es entregada, de tal manera que mientras estas se

vayan agotado, el personal de farmacia notifique a los responsables para solicitar el abastecimiento oportuno (Forrellat, 2014)

Es importante mantener los equipos computacionales en buenas condiciones, por ello no es necesario tener una tecnología de punta para brindar una buena atención lo ideal es tener el personal capacitado para el trabajo designado, muchas veces la falla en la tecnología y la mala utilización de la misma, puede ocasionar problemas como la administración de los medicamentos, lo puede conducir a consecuencias graves.

La atención al cliente es vista desde diferentes enfoques, a la paciente centrada en las necesidades que este amerite y su familia, en los procesos de mejora enfocada en identificar los procesos en los que son atendidos los pacientes por el personal, la mejora continua siempre como meta, estableciendo metas a corto, mediano y largo plazo que permita con proactividad de los usuarios internos y externos, y el reconocimiento de los éxitos para consolidar a los empleados. Existen varios pilares de desempeño en calidad, estos permitirán la mediciones e indicadores que permiten al usuario tener información, poder elegir y aumentar el grado de satisfacción de los usuarios, estos pueden ser medición de resultados, medición de procesos, medición de satisfacción de los pacientes y sus familiares (Céspedes, 2013).

Se deben considerar varios factores para mejorar el desempeño de la calidad, para ello se debe relacionar no solamente la atención al cliente como el servicio de atención en ventanilla, si no que comprende que el usuario encuentre en la farmacia todos los medicamentos que han sido suministrados por el personal médico, considerando que el mundo está cambiando, del mismo modo que evoluciona la población por lo que el trabajo de calidad debería mejor cada día,

este proceso de calidad dentro de cualquier organización genera un círculo virtuoso en el equipo laboral lo cual es un beneficio en conjunto (Céspedes, Cortés, & Madrigal, 2013).

La calidad de atención bien producido cumple con la función de satisfacer las necesidades de los consumidores, esta definición algo objetiva se establece ya que cada individuo tiene una apreciación distinta de la calidad de servicio que ha tenido, sin embargo, buscando una manera más clara de relacionar el termino con la salud, hace referencia a distintos aspectos en una organización que brinda servicios de salud.

Según Molina y Milena (2017) la calidad en la atención se basa en ofrecer un servicio de acuerdo a los requerimientos que exige el paciente, más allá de lo él espera de la persona que lo atenderá, la atención que esta reciba deberá satisfacer todas las necesidades del cliente, La calidad asistencial es un acto que consiste en conseguir una atención sanitaria óptima, logrando el mejor resultado con el mínimo riesgo iatrogénico, para la máxima satisfacción del cliente en el proceso.

Para Sánchez (2015) la accesibilidad debe tener en cualquier momento el usuario a los servicios sanitarios, a pesar de, las barreras económicas, culturales, y geográficas, la disponibilidad de los suministros, la atención comprende la aplicación de todos los conocimientos y la tecnología que tienen a disponibilidad, para ello los conocimientos y la tecnología deben ser actualizados continuamente

La máxima satisfacción del cliente comprende, que el consumidor de estos productos o servicios dentro de la organización no presenten inconformidades, esto depende de la interacción que se haya creado entre el profesional de farmacia y el usuario, la capacidad del profesional depende plenamente de sus conocimientos en la atención que se debe brindar en un sistema de salud, de tal

forma que los usuarios queden satisfechos (Ministerio de Salud de Costa Rica, 2018).

La atención al cliente es un programa dentro de una institución, es decir el consumidor del servicio define la calidad que recibe en el establecimiento, a su vez el programa de salud define cual es el sector de la población a la que va atender, para conocer las necesidades y expectativas que necesita en clientes se utilizan medios que dan a conocer a través del lenguaje verbal o no verbal. (encuestas, sugerencias, observaciones). Lo cual permitirá saber qué piensa el cliente del servicio brindado (Molina, S.f).

El gobierno de Ecuador tiene la misión de garantizar el acceso universal a los servicios de salud y a medicamentos esenciales en forma eficiente, con calidad y oportuna prestación con el objetivo de preservar vida de la población, de tal manera que contribuya a mejorar y mantener el desarrollo de un país, bajo principios de equidad y solidaridad, para ello el sistema de salud cuenta con ente rector como es el MSP quien es el encargado de la planificación estratégica del mismo. El ministerio de salud también se encarga de proveer la tecnología a las instituciones de salud, mediante la prestación de programas y plataformas digitales regulan los servicios de salud, con la finalidad de brindar una máxima atención a los usuarios, a su vez este ente rector se encarga también de proporcionar a los servidores las condiciones y comodidad para el desempeño de sus funciones, para el pleno desarrollo de sus potencialidades.

Las instituciones de salud en el Ecuador poseen diferentes infraestructuras para brindar atención, dependiendo del nivel y el tipo de establecimiento, de esta manera se comprende que desde el primer nivel de atención en centros de salud tipo A, B, C existen dependencias de farmacia y se asegura la provisión de

medicamentos y dispositivos para brindar atención oportuna y eficaz de tal manera que los usuarios queden satisfechos con la atención recibida.

El ministerio de salud es el encargado de garantizar que la producción social de la salud se realice en forma eficiente y eficaz, mediante el ejercicio de la Rectoría, con plena participación de los actores sociales para contribuir a mantener y mejorar la calidad de vida de la población y el desarrollo del país, bajo los principios de equidad y solidaridad (Vargas González, Valecillos, & Hernández, 2013).

El conocimiento que tienen los servidores sobre las expectativas de la población de la prestación de servicios de calidad en particular en la farmacia institucional, es poco investigada debido a los constantes reclamos que muchas de las veces se dan sin argumentos y comprobación, para ello es necesario que la organización sepa que es lo que los usuarios esperan, pero las instituciones toman estos conocimientos como una inversión de tiempo, dinero, que en realidad son de vital importancia para cualquier organización.

Para analizar la calidad de atención de los servicios de salud se han adoptado metodologías cuantitativas, como encuestas a los usuarios, con la finalidad de indagar en la calidad de atención, como la accesibilidad de los medicamentos, prontitud al recibir la atención, la gestión administrativa ágil, accesibilidad a la información, disponibilidad de los recursos, profesionales capacitados, relaciones empáticas, trato amable y cálido.

El tiempo en el que son atendidos los pacientes, forma parte vital de la calidad de atención, la capacidad de agilidad en la atención evitando las colas largas, una administración ágil comprende una mejor coordinación entre el personal de trabajo y los usuarios, accediendo a un tiempo prudencial de atención

con mayor satisfacción, situación que solo se puede garantizar cuando el personal está entrenado y conoce la ubicación en la que se encuentran los medicamentos la cual se realiza acorde a los protocolos y lineamientos oficiales.

El servicio al cliente es un conjunto de actividades interrelacionadas orientadas al mercado que se crean por parte de las empresas con el objeto de ofrecer productos o servicios en el lugar y momento apropiado, por lo tanto, este debe desarrollarse en las organizaciones c

La idea de la calidad de atención en la rama de la salud, es distinta dependiendo de la visión de cada persona, la definición de calidad está definida por el Organismo Internacional de Normalización [ISO] (2015) la calidad como el cumplimiento con los requisitos o la conformidad con las especificaciones, la cual se alcanza haciendo las cosas bien desde la primera vez. En términos generales la administración, calidad de atención y satisfacción se la puede definir como un conjunto de técnicas que dan forma a una teoría en la que los seres humanos aplican en sus actividades diarias, por ello es importante satisfacer las demandas de bienes y servicios que los usuarios plantean para cubrir sus necesidades, y aún más las relacionadas con la salud.

Los procesos administrativos dentro de la atención definen un conjunto de etapas necesarias para desarrollar la actividad y que se cumple el objetivo deseado, es a través del proceso administrativo establecer un esquema que permita el agrupamiento de actividades, ya que las instituciones buscan satisfacer de manera eficiente los servicios que corresponden a las necesidades, para ello se deben enfocar en mantener y mejorar procesos que permitan disponer a los usuarios un servicio de calidad.

Calidad en los servicios farmacéuticos hospitalarios

Según Bofill et al. (2016) la calidad de los servicios farmacéuticos se ha convertido en un tema de constante referencia, puesto que van orientados a establecer normas de buenas prácticas que deben ir acompañadas de la preparación de los empleados; no obstante, la percepción de los usuarios acerca de este servicio se ha trabajado de forma más limitada. Por ese motivo la calidad en los servicios farmacéuticos hospitalarios debe ir acompañada de preparación académica, lo cual, ha relacionado a diferentes disciplinas centradas en técnicas de control de calidad y se le atribuye responsabilidad social por las implicaciones que tiene la salud en las personas.

Uno de los problemas de la calidad es el concepto erróneo de la misma, en la actualidad esta disciplina representa un punto de partida que permite evaluar y mejorar la calidad, pues esta se fundamenta en principios, estrategias que permitan movilizar a los profesionales con el propósito de ofertar un buen servicio, a su vez, poder conseguir la satisfacción plena del cliente (Bofill et al., 2016).

Satisfacción de los Usuarios

La atención a la salud, está basada en el respeto al ser humano y a su dignidad, el objetivo de la protección de la salud es el derecho de toda persona se considere sin ser discriminado, para el Ministerio de Salud la calidad en la prestación de salud es un derecho fundamental con la finalidad de salvaguardar la vida de cualquier ser humano sin importar su entidad, género y condición social.

La calidad en salud es la capacidad de respuesta que recibe el usuario, hace referencia a la disposición y la buena voluntad de ayudar a quienes lo necesitan de manera rápida y oportuna, es decir, el prestador del servicio debe adaptarse al usuario sin discriminar sus rasgos sociales, el desconocer las diferentes culturas

sociales generan grandes vacíos y la incertidumbre lo que promueve la ineficiencia máxima como hacer bien lo que no es necesario y la eficiencia máxima él no hacer nada que no se deba hacer (Echaverría, 2017).

El usuario es la persona o grupo de personas que tiene la necesidad de algún recurso o servicio de tal manera que cubra las necesidades que consideren, a su vez el objetivo de los profesionales prestadores de estos servicios es planear, diseñar y proveer los recursos y servicios a los consumidores de estos. Para los profesionales de la salud, satisfacer, significa complacer el deseo de un usuario, sin embargo, para que esta complacencia sea una verdad es requerida su medición, por ello los profesionales de la salud han considerado que medir la satisfacción potencia a los centros de salud y los categoriza por niveles, distinguiéndolos de los otros centros de salud. (Sandoval, 2018).

Desde el inicio de los tiempos la satisfacción de los usuarios se remite en un tema de evaluación. Según Lobo (2016) la evaluación se empieza a considerar en la década de los sesenta, desde esa época se ha considerado como una de las formas básicas de servicio de la salud establecen que la relevancia de la satisfacción.

Definir el término de satisfacción determina varios factores por lo que su definición no es exacta por lo que se considera como un estado que el usuario experimenta en su cerebro, ante una respuesta sea esta intelectual o emocional, también es considerado como un estado de la mente que representa una serie de respuestas ante acciones materiales, por otro lado, se menciona que es el cumplimiento completo de un deseo o una necesidad.

La satisfacción contempla tres áreas como el funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información, el recurso de información obtenido y

los servicios, esto significa que el recurso es el elemento básico para resolver una necesidad al usuario, la mayoría de las investigaciones se han enfocado en el funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información, más no en la satisfacción del usuario.

La evaluación de la satisfacción en la actualidad es de mucha importancia dentro de calidad de la medición en la salud, se considera que el tiempo y el nivel de servicio que reciben los usuarios definen la calidad, la satisfacción implica que el departamento de farmacia mantenga una adecuada planificación sobre la demanda de medicamentos, evitando las faltas y desabastecimiento (Suárez, 2018).

La calidad deficiente en la atención es un gran obstáculo en el sector de la salud, por ello recae plantear evaluaciones de manera periódica y no solo anuales como se realiza en las instituciones con la finalidad de solucionar los problemas que se presenten en un establecimiento de Salud, por lo que la atención recibida forma parte de la evaluación de calidad y desempeño con la posibilidad de encontrar oportunidades de mejorar la atención.

Según Lobo (2016), la evaluación de la satisfacción de los usuarios se ha convertido en un instrumento de valor creciente, es considerado un indicador de la calidad de los servicios, influyendo en los niveles de utilización de los servicios sanitarios. Existen diferentes aspectos los cuales constituyen una atención de calidad, el primer nivel de dirección es que la población tenga acceso al sistema de salud pública como punto de partida.

La satisfacción de los usuarios en los sistemas de salud públicos, han venido cobrando mayor calidad de atención, considerando que no hace más de una década el principal eje de los servicios de salud se basaba en evaluar la calidad de

la misma, a su vez, existe un extenso debate sobre a las metodologías de medición, pero también es de relevancia la visión que tienen los usuarios sobre las mejoras en los sistemas de salud.

La satisfacción de los usuarios se basa en la diferencia que tienen las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que han recibido, las valoraciones en la satisfacción del usuario dependen de factores demográficos como la edad, raza, sexo, aspectos sociales como el estado civil, grupo social, nivel de estudios, lo aspectos económicos, el nivel de ingresos y gastos y los aspectos culturales sobre los servicios de salud y el proceso salud-riesgo-enfermedad, etc.

Los factores familiares y sociales son de vital importancia ya que los usuarios se dejan guiar por las experiencias que han recibido en el sistema de salud, factores como la accesibilidad geográfica suman a la satisfacción del usuario la distancia del servicio, a su vez, la comunicación con el personal, el tiempo de espera, la eficacia de las acciones, trato cordial del personal. El análisis de la satisfacción también se está utilizando como instrumento para legitimar las diferentes reformas sanitarias, ya que la opinión del usuario puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios, (Lobo, 2016), el nivel de satisfacción genera un impacto en la parte económica del establecimiento afectando su capacidad en el área de la salud.

Por ello se ha producido un notable avance en los estudios orientados a promover y mejorar los servicios de salud en todo el mundo, las técnicas relacionadas se enmarcan en la descripción de la satisfacción de los usuarios, y analizar el nivel de la satisfacción según las características socioeconómico, la

metodología a utilizar para este tipo de estudio es de tipo descriptivo-correlacional y de naturaleza cuantitativa.

La satisfacción con los servicios sanitarios es un concepto complejo que está relacionado con factores como el estilo de vida, las experiencias previas y las expectativas de futuro. Este componente de subjetividad y su relación con el contexto social dificulta el análisis de la satisfacción del usuario. Sin embargo, el análisis de este constructo es importante para proporcionar insumos de información pertinente para generar desde la gestión respuestas oportunas y optimización de los recursos sanitarios (Infantes, 2016).

Teniendo en claro la importancia de la satisfacción de los usuarios presenta un gran desafío para el sistema de salud pública y los planificadores de la salud una evidente visión para mejorar sus programas, tomando las experiencias de los usuarios y pacientes siendo esta la forma más simple y aceptada para este tipo de investigaciones, la satisfacción se orientada hacia la respuesta actitudinal que hayan recibido los usuarios antes, durante y después.

Es de relevancia en cuatro áreas la satisfacción al usuario principalmente para comparar sistemas o programas de salud, identificar cuáles son los aspectos de los beneficios brindados que necesitan mejorar la satisfacción, relacionar la conducta del paciente con la satisfacción recibida, el sistema de salud en países en vías de desarrollo existe políticas sanitarias que impulsan el desarrollo en los sistemas de información gerencial.

El objetivo de crear una encuesta de satisfacción al cliente es encontrar las fallas para mejorar la relación con los usuarios, dentro de la encuesta se puede esperar que las críticas sean negativas o positivas, en el sector de la salud es

indispensable saber lo que los pacientes y usuarios piensan sobre la atención dentro de un establecimiento de salud, más aún si este es público.

Atención Farmacéutica

El concepto de la atención farmacéutica hace referencia a que el paciente es el principal beneficiario de las acciones que se realizan en el departamento de farmacia, el objetivo es asegurar una buena atención de cuidado del paciente, también se puede describir a la atención farmacéutica como el proceso de identificar y resolver problemas relacionados con los medicamentos, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los pacientes (Jaya, 2018).

La calidad de los servicios farmacéuticos se ha convertido en un tema muy referido en los estudios especializados, puesto que las instituciones sanitarias cada vez más enfocan sus esfuerzos para incrementar la calidad. Para esto, se han establecido normas de buenas prácticas enfocadas en brindar una buena preparación a los empleados; sin embargo, es muy limitado el trabajo sobre las percepciones del cliente acerca del servicio. Es de gran importancia el brindar un servicio de calidad dentro de las farmacias; ya que, la mayoría de clientes que las frecuentan son personas que padecen alguna enfermedad que requiere de medicación para su curación o control (Bofill et al., 2016).

Según el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos (2020) la atención farmacéutica se refiere al seguimiento farmacoterapéutico, la indicación y la dispensación farmacéutica por parte del personal farmacéutico con la finalidad de mejorar la calidad de vida del paciente. En consecuencia, debe existir la cooperación entre el médico y otros profesionales, además que ellos deben intervenir en actividades que ayuden a prevenir las enfermedades y que proporcione buena salud.

Para Gómez, Ramírez y Lahera (2012) la atención farmacéutica exige que el objetivo farmacéutico se desplace de una dispensación de medicamentos hacia el cuidado y atención del paciente, acciones que conllevan a la necesidad de ayuda de los farmacéuticos para el éxito sanitario; puesto que el mal uso de medicamentos es un tema que se ha convertido en un problema sanitario, el cual, se debe a diferentes causas como el ingerir medicamentos sin ser necesario, incumplimiento del tratamiento, interacciones con otros medicamentos, reacciones adversas y dosis subterapéuticas tóxicas para el paciente. Por esa razón cuando el usuario acude a la farmacia a retirar los medicamentos, el personal de farmacia debe tener en cuenta que debe entregar los medicamentos en óptimas condiciones y de acuerdo a las condiciones legales dispuestos por el establecimiento de salud, dispensar el medicamento de acuerdo a la concentración y cantidad prescrita por el médico, atender al usuario de forma cordial y pronta posible, con la finalidad de que estos se vayan satisfechos.

Los aspectos claves de la atención farmacéutica se centran en la identificación, prevención y valoración de los problemas relacionados con los medicamentos, se atribuye a los farmacéuticos o al personal de farmacia la correcta dispensación de medicamentos a los ciudadanos; debido a que, estos aspectos deben darse por medio de una comunicación con el paciente y otros profesionales sanitarios; para con ello poder monitorear, implementar y diseñar planes terapéuticos que ayuden a mejorar los resultados de tratamiento de los pacientes; a la vez que, se debe evaluar la calidad con la que son atendidos que permita contribuir a asegurar su eficiencia y seguridad, que es la clave principal (Rincón et al., 2019).

La atención en farmacia ante entidades internacionales tiene el propósito de salvaguardar los intereses del sistema de salud y de la ciudadanía en general, por otro lado, el farmacéutico carece de formación clínica lo cual también es atribuible para la atención al usuario. Por ese motivo, la atención farmacéutica se ha considerado como la esencia para mejorar el proceso de uso de medicamentos, la calidad de vida de los pacientes y los resultados en salud; pero para esto se debe cambiar de enfoque a la profesión farmacéutica orientándola hacia el paciente y no solo hacia el producto. No obstante, esto requiere de programas que vayan enfocados en mejorar las competencias del personal farmacéutico para que puedan cumplir de forma efectiva el nuevo enfoque (Amariles, Osorio, & Cardona, 2019).

La atención en una farmacia, más aún en hospitales debe establecer una imagen social que refleje el profesionalismo del personal de farmacia, los usuarios que acuden al departamento de farmacia por lo general no reciben la atención que esperan sea porque el equipo del personal es reducido y la atención es lenta, o por la poca cordialidad que dicen recibir de los profesionales.

Dispensación informada

La dispensación informada se trata de la entrega de medicamentos que va acompañada de recomendaciones técnicas que optimizan la conservación del medicamento y su administración con lo cual se pretende la adherencia al tratamiento que le ayude al usuario a recuperar su estado de salud (Universidad Industrial de Santander, 2019).

Según Rodríguez, García, Carbonell y León (2017) la dispensación se trata de un acto profesional del farmacéutico que se dedica a realizar una serie de acciones complejas que indican el uso seguro y correcto de los medicamentos,

aspectos que brindan valor añadido a la calidad del proceso farmacoterapéutico; en este acto se empieza con la interpretación de la prescripción médica que debe estar acorde a la normativa vigente y a los últimos conocimientos científicos que vayan enfocados en las características del pacientes y por último brindar el asesoramiento adecuado sobre la medicación que se entrega. De una manera más amplia se puede decir que la dispensación informada inicia cuando el paciente presenta la receta en farmacia, por lo que, el personal verifica si está escrita con letra legible y permite un claro entendimiento de lo prescrito, esto involucra el nombre del medicamento, forma farmacéutica, concentración, dosis, frecuencia, y cantidad total a entregar que dependerá de la duración del tratamiento, de presentarse alguna dudas al respecto de las características indicadas se debe aclarar con el medico prescriptor. A continuación, se verifica la disponibilidad del fármaco en la concentración indicada, cantidad y estado físico de los medicamentos a dispensar, realizar el egreso en el sistema informático y hacer su entrega.

El farmacéutico mediante el servicio de dispensación es el último contacto del sistema sanitario con el paciente antes de la utilización ambulatoria del medicamento prescrito; por esa razón, la entrega de medicamentos no se puede efectuar como una transacción mercantil, sino que esta debe realizarse como una actividad clínica, cuyo propósito sea la salud del paciente. Debido a esto el farmacéutico debe considerar ciertos aspectos para garantizar que se mantengan las condiciones del medicamento y que no sufra modificaciones por factores externo como exposición ambiental o la luz, se debe tener en cuenta que no se debe sacar el medicamento del empaque primario, en caso de necesitar cantidades que no vienen en la presentación oficial, se puede considerar el reempaque en un

empaques secundario, el cual, debe ser identificado con los datos del medicamento, no se debe fraccionar empaques primarios y tampoco medicamentos (Abaurre et al., 2015).

Marco Conceptual

En este punto de la investigación se expondrán conceptos que sustentan la argumentación durante el desarrollo de la investigación, esta sección de texto escrito contiene teorías académicas que detallan y complementa la fundamentación teórica y el marco referencial, señalado las principales teorías que tiene relación con tema de investigación.

La calidad en los servicios de salud se refiere al desempeño adecuado en las intervenciones que están al alcance de la sociedad, involucra hacer lo correcto la primera vez, y hacerlo mejor la siguiente vez, son las limitaciones de los recursos existentes y con la satisfacción a la comunidad. Un elemento de vital importancia es mejorar la información, con la ayuda de tecnología de apoyo con el personal capacitado, existen muchos factores a considerar al momento de potenciar el desempeño con calidad.

La calidad de servicios en salud involucra el enfoque con el paciente, la mejora de los procesos, la mejora continua siempre como meta a corto, mediano y largo y plazo de manera continua lo cual le permiten estar revisando la productividad de los usuarios, el reconocimiento de los éxitos para consolidar incentivando cuando se realiza una tarea de forma exitosa lo cual lleva a crear una marca propia en el centro de salud. (Forrellat, 2014)

Las estrategias son herramientas de dirección que brindan técnicas y procedimientos que al ser utilizados de manera transfuncional ayudan a que exista una interacción proactiva del entorno con la organización; para con ello, alcanzar

la satisfacción de las necesidades del usuario. Una estrategia comprende una serie de tácticas que son medidas más concretas para conseguir uno o varios objetivos (Naranjo, Ávila, & Concepción, 2018).

La satisfacción e insatisfacción del usuario se define como las percepciones de la calidad han sido reconocidos como aspectos fundamentales para explicar las conductas deseables del usuario, la satisfacción está compuesta por tres elementos fundamentales en respuesta como es el emocional, cognitiva y comportamental lo cual tiene diferentes aspectos que determinan las expectativas, servicio y la experiencia sobre el servicio recibido.

Por otro lado, la insatisfacción se estudia desde la percepción del usuario, se asemeja a la satisfacción entendiendo que se conforma por tres componentes, lo cual demuestra la insatisfacción que en respuesta puede ser afectiva, cognitiva e incluso comportamental da en un momento determinado; solo que con un carácter opuesto al de la satisfacción, Es importante resaltar que a pesar que ambos conceptos poseen una estructura operacional similar no implica que posean la misma dimensionalidad (Mora, 2011)

En cuanto al modelo de la calidad percibida del servicio, al evaluar la calidad del usuario los factores que inciden a los servicios son complejos, esto ha incidido a que en los últimos años existan un sin número de investigaciones en torno al estudio y evaluación de manera general, este modelo en particular hace énfasis en la importancia de entender lo que el usuario busca en realidad y lo que se evalúa, para ello proponen dimensiones sobre el diseño del servicio el cual permite valorar correctamente lo que el cliente quiere, lo cual se ve reflejado en la calidad del servicio que se ofrece, por otro lado, el proceso de la calidad que se sintetiza en cómo se prestará el servicio. (Mora, 2011)

Por otro lado, la calidad funcional impacta la calidad técnica, por lo que cada proceso o experiencia que esté involucrado en la prestación del servicio impactará el resultado general del mismo, y esto se manifiesta en una evaluación directa del servicio por parte del consumidor generándose en él una imagen que crea del mismo. Aunque no propone ninguna sugerencia para satisfacer al máximo al cliente, sí emerge como un modelo útil para tomar decisiones en función de una reducción en dicha brecha. Sin embargo, el modelo también tiene una aplicación más práctica, ya que muestra los factores que contribuyen a cada lado de la brecha, esto permite que se pueda incidir en los aspectos que se consideren necesario a ambos lados de la misma.

Capítulo II

Marco Referencial

El marco referencial permitirá recopilar información de los antecedentes del estudio, estas pueden ser teorías, investigaciones, estadísticas, entre otros. Por medio de esto el investigador puede despejar ciertos vacíos e interrogantes que le permiten justificar la investigación, permitirá indagar en investigaciones relacionadas, tanto nacionales como internacionales, con la finalidad de aportar conocimientos al estudio.

Referencias Nacionales

En el año 2015 Anabell Urbina realizó un modelo de gestión de calidad en el servicio de farmacia en el Hospital Básico Privado Durán de la ciudad de Ambato, para la elaboración de este modelo la autora encontró falencias en la rapidez con la que el paciente debe ser atendido, falta de medicamentos dentro de las instalaciones, no hay un control adecuado en los inventarios de las medicinas existencias.

La modalidad de investigación que se llevó a cabo fue cuali-cuantitativo, proyectando la situación actual por medio de los métodos de recolección de datos como es la encuesta y la entrevista, con el fin de conocer la realidad del servicio que se está brindando, a su vez mostrará los puntos críticos para mejoramiento de los servicios que se brinda en la farmacia, la muestra para la aplicación de los instrumentos la definió sobre los usuarios y dependientes de farmacia con un total de 42 personas.

La gestión de servicios de Farmacias representa una guía de funciones básicas de todos los servicios de Farmacias, generando un constante servicio de calidad permitiendo afrontar los retos de sanidad demandada por el Ministerio de

Salud. Basándose en la investigación de campo que se ha realizado dentro del Hospital y con la parte teórica como un apoyo se demuestra que el servicio de Farmacia del Hospital Básico Privado Durán necesita un modelo de gestión de calidad el cual ayudará a mejorar el servicio que este establecimiento ofrece a la sociedad.

El modelo de gestión de calidad comprende tanto las indicaciones de cómo se debe tener la farmacia en cuanto a su distribución y alimentación de tal manera que los usuarios queden satisfechos con el servicio que han obtenido de parte del departamento de farmacia, la elaboración del modelo se basó en las sugerencias exigidas por los usuarios y pacientes del Hospital (Urbina, 2015).

Según Ponce (2015), la investigación realizada en el Hospital Gineco-Obstétrico Isidro Ayora, se enfoca en la evaluación de la calidad en la gestión del sistema de Dispensación de medicamentos por dosis unitaria, analizando e identificando sus fortalezas y debilidades; muchas de ellas al margen o independientes de la calidad asistencial aportada, al ser una actividad que nace desde el servicio de farmacia se establece una oportunidad de conocer, evaluar y aportar en la calidad del servicio.

Es un estudio de carácter cuali-cuantitativo y retrospectivo, la recolección de datos y antecedentes se realizó en el periodo 2012-2014, ya que se evaluó la calidad en la gestión de dispensación/distribución de medicamentos por dosis unitaria en la farmacia, mediante los indicadores se analizó el número de profesionales farmacéuticos, intervenciones farmacéuticas, costos de medicamentos reingresados y gastos evitados por inversiones farmacéuticas y el seguimiento farmacoterapéutico.

El objetivo de la investigación era dar a conocer la coyuntura para efectuar un adecuado seguimiento en la calidad del servicio prestado por parte del personal de farmacia, intervenir e integrar en el equipo asistencial al profesional farmacéutico, con esto se prevé reducir la incidencia en los errores de medicación.

Referencias Internacionales

El trabajo de Sánchez et al. (2015) tuvo como objetivo conocer el grado de satisfacción del cliente interno y del externo en el servicio de farmacia. La metodología que usaron se basó en un estudio transversal, el instrumento fue el cuestionario. Los resultados de la encuesta demostraron que la mayoría de los especialistas del área consideraron que el trato del personal de servicio farmacéutico, la facilidad de comunicación con el personal, el grado de satisfacción por el horario de atención y la información proporcionada por el servicio farmacéutico fueron bastante adecuados. En cambio, los pacientes externos de la atención farmacéutica manifestaron que la localización y facilidad de acceso, la información recibida sobre el tratamiento brindado, así como el trato y amabilidad del farmacéutico fue muy buena; la confortabilidad de la zona de espera y el horario de atención fue bueno.

El estudio de Maidana et al. (2018) tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción de pacientes con respecto a la atención recibida en el servicio de farmacia. En cuanto a la metodología se usó un estudio observacional, descriptivo y transversal, mientras que la técnica fue la entrevista efectuada a 108 pacientes. Los resultados mostraron que el 53.6% de los usuarios manifestaron problemas en la zona de dispensación debido a la sala de espera, en el proceso de dispensación a causa del horario de atención al paciente, el tiempo de espera, la fecha de consulta y el periodo de dispensación. En cambio, en las habilidades del farmacéutico se

reflejaron conflictos en la disponibilidad de medicamentos, el tiempo por paciente y la proximidad; al igual que, en la confianza y ayuda a los pacientes e información al mismo.

Samame (2015) desarrolló un estudio para identificar cual es la relación entra la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del usuario en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, de acuerdo con los resultados de la evaluación las dimensiones de calidad en la atención son baja en un 53,9%, modesta en un 5,9% y alta en 40,2%. En el diseño de investigación no experimental, donde no se hace variar en forma intencional la variable independiente calidad de atención farmacéutica. De la población se seleccionó una muestra representativa de usuarios que se han atendido por lo menos una vez. (Población finita), el tamaño final de la muestra fue de 356 pacientes.

La Calidad de Atención evaluada por el usuario externo del Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue se relaciona con la importancia que tiene la dimensión de calidad elementos tangibles. Se recomendó tener en cuenta las percepciones y expectativas del usuario en la evaluación de la Calidad de Atención del Servicio Farmacéutico, que aparentemente es buena; pero la diferencia entre lo percibido y la expectativa del usuario externo en relación a las dimensiones de calidad es baja, por lo que se debe mejorar el nivel de calidad de atención recomendándose un programa de mejoramiento continuo de calidad del servicio. Lo cual recomendó tomar en cuenta las percepciones del usuario en la calidad de atención, como el tiempo en el que usuario espera por la entrega de la medicación, mejor control de medicamentos disponibles prescritos por el médico, ya que aseguran que hay medicación que n tiene el departamento de farmacia,

mejoras continuas en las instalaciones en cuanto a instalaciones físicas, equipos de oficina, material de comunicación y personal capacitado (Samame, 2015).

Rodriguez (2016) de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” llevó a cabo una investigación sobre el tiempo de espera en la farmacia del hospital docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión, lo cual fue un estudio que involucra cuál sería el tiempo aceptable para que el usuario sea atendido, encontraron que el promedio ideal es de 16,1 +- 7,9 minutos, mientras que otros estudios han demostrado que la atención no debe exceder de 30 minutos. La valoración de la satisfacción de los pacientes es actualmente uno de los puntos de mayor interés en la evaluación de los servicios sanitarios; en este estudio se encuestó a 375 usuarios entre las edades de 15 a 70 años.

Uno de los objetivos planteados en este estudio fue cuantificar el grado de satisfacción en la atención por consulta externa en la farmacia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, según espacio físico y organización, demostrándose que más de la mitad se siente poco satisfecho y una cuarta parte insatisfecho frente a la separación de zona de espera y zona de dispensación resultando adecuado para brindar este servicio. Del análisis encontrado en base a los resultados obtenidos, se puede destacar que la mitad de usuarios se encontraron satisfechos con la atención recibida en farmacia; lográndose entender que los usuarios no siempre se satisfacen cabalmente sus necesidades y no se excede sus expectativas como consumidor (Rodríguez, 2016).

La autora Heredia (2011) realizó un estudio sobre la atención farmacéutica y calidad de vida realizada a pacientes con tratamiento farmacológico sometidas a técnicas de reproducción asistida, el objetivo de la investigación se basó en estimar la magnitud y factores asociados a la calidad de

vida, la frecuencia de efectos adversos y variables implicados en los mismos así como el efecto del proceso de atención farmacéutica sobre el conocimiento de la medicación y satisfacción con la atención farmacéutica de las mujeres sometidas a técnicas de reproducción asistida dentro del área de influencia del Hospital General La Mancha.

Se relacionaron diferentes variables de resultado como calidad de vida, conocimientos de la medicación, frecuencias de efectos adversos, con sus posibles determinantes como la edad, tiempo de infertilidad, técnica de reproducción asistida, mediante técnicas de inferencia estadística, el modelo se construyó con una estrategia hacia delante utilizando un criterio de entrada y un criterio de salida, como resultado de la investigación mejoró el conocimiento global de la medicación en al menos una de cuatro pacientes, sobre todo en relación a la utilización de los dispositivos, la gran mayoría de los pacientes se mostraron satisfechas con las atención farmacéutica, el empleo de un cuestionario de la calidad podría servir como método para evaluar de manera seguida a atención prestada (Heredia, 2011).

Hospital General Teófilo Dávila

Breve descripción histórica de la institución

El hospital Teófilo Dávila de Machala, Provincia de El Oro fue fundado el 23 de abril de 1884 por el Dr. José María Plácido Caamaño tomando en consideración la necesidad de la provincia en tener un hospital considerando la insalubridad la cual dio origen a enfermedades tropicales tales como infecciones respiratorias, paludismo, parasitosis, fiebre amarilla, tuberculosis, de tal manera que en esa época los enfermos eran socorridos por los padres Jesuitas.

Debido a esa necesidad, el gobierno ecuatoriano precedido en ese entonces por el Dr. Luis Cordero, mediante decreto N°158 asignó la cantidad de 5.000,00 sucres anuales, para la construcción y el manteamiento de dicho hospital y asigno la dirección del mismo a las hermanas de la caridad. En 1893 Machala presenta la epidemia de la fiebre amarilla y por la falta de un hospital, la municipalidad de Machala donó un terreno municipal, el cual está ubicado al externo norte de la ciudad, la cual fue asignada para la construcción del hospital. Las calles circunscritas del hospital son calle Boyacá, Buenavista, Guabo y Tarqui, y se encarga el padre Teófilo Dávila.

La construcción del hospital permitió la atención inmediata de enfermos, con la administración de padre Teófilo Dávila y las hermanas de la caridad continúan con la construcción del mismos, para el 29 de agosto de 1894, el consejo de la municipalidad, considera que el gobierno no cumple con la asignación monetaria, así que emite un nuevo decreto donde se estableció un impuesto sobre el aguardiente a nivel provincial con la finalidad de que contribuya a la construcción del hospital.

En 1910, el Ecuador presenta un conflicto internacional con el Perú, en la presidencia del General Eloy Alfaro, el cual agiliza la construcción del Hospital, pero sin la aportación de recursos económicos, situación por la que el padre Dávila y el pueblo machaleño con la inminente necesidad concluyen con la culminación del mismo, y se ponen al servicio de la comunidad orense, y el consejo del municipio de Machala mediante decreto y en agradecimiento lo denomina “Hospital Teófilo Dávila”.

El 1 de diciembre de 1923 se gestionó el primer gabinete de cirugía el mismo que llegó al país el 17 de abril de 1924, en este mismo año el nuevo

presidente Dr., Isidro Ayora gestiona la ampliación del edificio, el 6 de junio de 1967 mediante nuevo decreto N°084, se crea el Ministerio de Salud Pública, el cual realiza una inspección de la planta física y estableció que eran ineficientes para prestar un servicio de salud, por el notable crecimiento de la población.

Decidieron dotar de equipamiento considerando el desarrollo tecnológico en el campo de la medicina, el nuevo hospital tenía una capacidad de 220 camas, equipamiento moderno, en el año 1975 contrató con la empresa INARQ la construcción la obra en los terrenos donados por la municipalidad de Machala, la construcción inicio en el mismo año con un avance del 60%, pero se presentó un incumplimiento de contrato, mediante procedimiento legales se rescindió el contrato en el mes de enero de 1984, lo cual asumió la terminación de a construcción el Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias el cual concluyó en el año 1986.

En la actualidad, la demanda de los servicios hospitalarios supera a la oferta hospitalaria, debido al crecimiento poblacional y por ser la única entidad operativa en la provincia que atiende las 24 horas de día y los 365 días del año, por lo que el ministerio de Salud Pública mediante registro oficial N°400 incluyó al Hospital Teófilo Dávila dentro de los 11 hospitales nacionales intervenidos por el estado de excepción sanitaria, ya que cuenta con recursos humanos, infraestructura equipamiento necesario de alta complejidad, medicación e insumos médicos.

Misión

Brindar atención integral de salud, con talento humano especializado, humanista y experimentado, con calidad, responsabilidad y trabajo en equipo,

tecnología e infraestructura acorde a su nivel de complejidad, y con apertura a la Docencia e Investigación.

Visión

Para el año 2017 ser un Hospital acreditado, con infraestructura moderna y funcional, con tecnología de punta, talento humano calificado y proactivo, gestión transparente y eficiente, formador y generador de conocimientos, vinculado con la comunidad.

Diagnóstico institucional

El Hospital General Teófilo Dávila, es un edificio de 6 plantas en un área de construcción conformada por 20 737 m², un área de 1 000 m² el cual funciona como consulta externa, un área que se encuentra remodelada de 540 m² en el cual se encuentra funcionando el área de emergencia y un área de 120 m² donde funciona la farmacia institucional.

Es un hospital provincial de segundo nivel de atención de tipología II-5 de complejidad es decir un hospital general, el cual cuenta con una dotación normal de 220 camas censables, posee siete quirófanos, cinco de ellos en el centro quirúrgico, un quirófano en el área de quemados y uno en el servicio de emergencia, en la actualidad el centro obstétrico ocupa dos quirófanos destinados a la atención del parto por cesárea, la consulta externa mantiene un horario de atención de 08h00 a 20h00 el cual está compuesto por 14 consultorios ambulatorios, el servicio de emergencia cuenta con atención de médicos residentes en medicina general y atención por médicos especialistas las 24 horas en las áreas de cirugía, pediatría, obstetricia y ginecología, la farmacia institucional junto a los departamentos de laboratorio clínico y rayos x funcionan las 24 horas del día.

Cartera de servicios

El hospital Teófilo Dávila ofrece una amplia gama de servicios de especialidades como cirugía, medicina interna, gastroenterología, diabetología, otorrinolaringología, nefrología, neumología, psiquiatría, psicología, dermatología, neurología, hemodiálisis y diálisis, peritoneal, vigilancia epidemiológica, atención a discapacitados (Tabla 11).

También ofrece servicios de farmacia en la dispensación de insumos y medicamentos, servicios de áreas administrativas como dirección, subdirección, coordinación de normatización hospitalaria, enfermería, gestión de talento humano, trabajo social, portal de compras, nutrición y dietética, entre otros (Tabla 12).

Estructura organizacional

La estructura del hospital se enmarca en la filosofía y en la gestión de procesos de modo que se determina el ordenamiento a través de la identificación de los procesos, clientes, productos y/o servicios, que permitan disponer herramientas para tomar las mejores decisiones y actuar de forma oportuna, cumpliendo con la calidad de servicio que merece la provincia de El Oro.

Los procesos de Hospital Teófilo Dávila se ordenan y clasifican de acuerdo al valor agregado con la finalidad de cumplir la misión, por medio de políticas, normas, directrices, procedimientos, planes, acuerdos y resoluciones que permitan una adecuada administración, los procesos de agregados de valor son los que se encargan de generar y administrar los productos y servicios hacia los usuarios, esta a su vez contribuye a cumplir con la misión institucional y los objetivos estratégicos.

El hospital cumple con la normativa que dispone el Ministerio de Salud Pública con la operatividad de las historias clínicas para cada paciente, seguridad y salud ocupacional, desechos hospitalarios, muerte materna y neonatal, mejoramiento continuo de calidad y farmacología, emergencia.

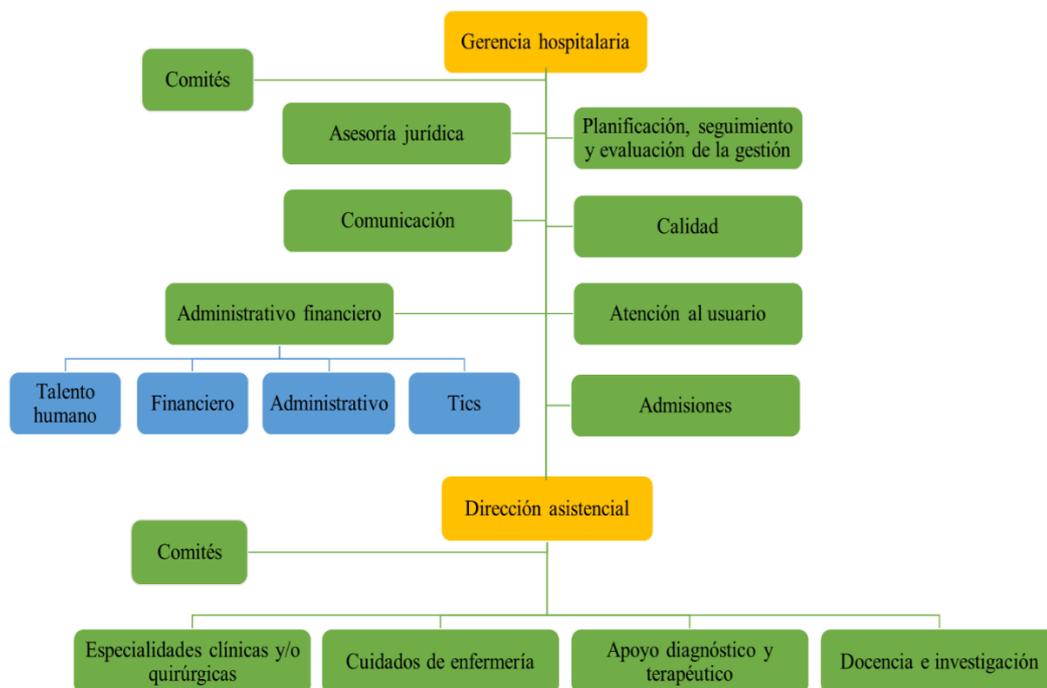


Figura 1. Organigrama Funcional. Adaptado de *Planificación institucional*, por MSP, 2013. Recuperado de <http://www.htdeloro.gob.ec/lotaip/Planificacion.pdf>

- **Indicadores de oferta hospitalaria provincial**

En la provincia un médico atiende a 1.000 habitantes, mientras que el ministerio hace referente que deben existir tres médicos, en enfermería el 0,5 por mil habitantes mientras que se señala un 1,75, por otro lado, las camas hospitalarias no llegan a uno por mil habitantes en cuanto se señala que deber haber dos, por lo que se define que hay un gran déficit de recursos.

La red pública de salud con la que cuenta la provincia de El Oro está conformada por tecnologías de la información y comunicaciones lo que hace referencia que el hospital cuenta con la infraestructura tecnológica en las áreas administrativas, atención a los usuarios, consultorios, laboratorios, imágenes,

emergencia y farmacia. En el área administrativa de farmacia trabaja con el sistema OLYMPO, mientras tanto los informáticos del hospital Isidro Ayora brindan asistencia técnica para adaptar un software que le permita conectarse a la red de los consultorios con los servicios de diagnóstico y farmacia.

Situación actual de la farmacia

La gestión de farmacia en el hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala está compuesto por 16 profesionales de la salud entre los cuales se encuentran bioquímicos farmacéuticos, auxiliares de farmacia, auxiliares de servicio, la dispensación que es el área que se encarga de atender directamente con los usuarios, trabajan seis bioquímicos farmacéuticos, auxiliares de enfermería y auxiliares de farmacia, mediante turnos rotativos cubriendo el servicio de farmacia las 24 horas y 365 días del año.

La red pública de salud con la que cuenta la provincia de El Oro está conformada por tecnologías de la información y comunicaciones lo que hace referencia que el hospital cuenta con la infraestructura tecnológica en las áreas administrativas, atención a los usuarios, consultorios, laboratorios, imágenes, emergencia y farmacia. En el área administrativa de farmacia se trabaja con el sistema OLYMPO, mientras tanto los informáticos del hospital Isidro Ayora brindan asistencia técnica para adaptar un software que le permita conectarse a la red de los consultorios con los servicios de diagnóstico y farmacia.

El MSP a nivel nacional y acorde a la estructura organizacional del Estado, implementó a partir del año 2009 modelos de gestión por procesos, en el caso de la Gestión de farmacia de todos los niveles del sistema de salud se implementó el modelo de gestión de suministro de medicamento, con esta herramienta se inicia el proceso completo y general que va desde la necesidad de adquisición de los

medicamentos, infraestructura, talento humano, recepción, almacenamiento distribución y dispensación informada de medicamentos, forma de seguimiento y evaluación, involucrando también el aporte de la gestión financiera, administrativa y de tecnología de la información.

El proceso de Farmacia inicia en la selección de medicamentos, actividad que se realiza a nivel local anualmente con el comité de Farmacoterapia de la institución, este comité se encarga de generar una lista de medicamentos esenciales del hospital acorde al Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos, esta selección tiene como objetivo satisfacer las necesidades de salud de la población, el nivel de complejidad, perfil epidemiológico, uso racional de medicamentos, protocolos y esquemas de tratamiento oficiales.

Cuando se realiza la selección de estos medicamentos se obtiene la estimación cuántica de la necesidad, forma farmacéutica y especificaciones técnicas se solicita a la máxima autoridad el señor Gerente, el proceso administrativo y finalmente el departamento financiero autoriza la compra acorde al presupuesto y a uno de los procesos de adquisición de medicamentos vigentes dando prioridad al catálogo electrónico de medicamentos. Una vez que estos medicamentos son adquiridos se realiza la recepción y almacenamiento actividad para la cual necesitan de una recepción técnica y otra administrativa donde el bioquímico farmacéutico y el jefe de bodega se encargan de realizar inspecciones visual de los medicamentos recibidos, se toman aleatoriamente una muestra y se procede a elaborar fichas técnicas de medicamentos donde se constatará las especificaciones y cualquier reporte de novedades que no cumplan con la calidad o presentación requerida en caso de requerirse un análisis de control de calidad este procede a notificarse al Instituto Nacional de Higiene.

Una vez que el medicamento es receptado, el jefe de bodega previo informe de satisfacción del bioquímico farmacéutico procede al ingreso al sistema de información en este caso OLYMPO, con nombre, forma farmacéutica, concentración, presentación, lote, fecha de vencimiento, cantidad, costos, con toda esta información y demás utilidades permite al responsable de farmacia, bodega y personal de farmacia realizar un informe financiero, verificaciones de stock, llevar control para cangues por caducidad y monitorear en cualquier momento la rotación de algún medicamento en particular.

La bodega general del hospital se ocupa del ordenamiento, ubicación de los medicamentos según las guías vigentes con el sistema fluido, al azar o caótico que es recomendable para espacio más amplios, permite optimizar espacio pero requiere estricta organización, en farmacia la conservación de los medicamentos es fijo, y se da un lugar específico por grupos terapéuticos, estos departamentos se articula para trabajar de manera eficiente y ordenada, en los requerimientos, prestamos, transferencias definitivas y descargas diarias que se realizan para abastecer la farmacia de dispensación por paciente o por servicio del hospital.

La verificación de rotación de medicamentos, revisión de movimientos, ingresos y egresos, fechas de caducidad, ruptura de stock, cambios de lote en uso, en las instituciones públicas de salud se realiza diariamente en el sistema informático OLYMPO y semanalmente a través del uso de la herramienta informática de Sistema de Gestión Informática (SIG), esta acción también puede ser requerida en cualquier momento por el nivel zonal o central, por esta razón es importante realizarlo semanalmente sin atrasos en ambas dependencias bodega y farmacia, con el objetivo que las cantidades cuadren con el ingreso general que se realizó de determinado medicamento. También es imprescindible realizar el

registro financiero el cual indica lo que se consume por mes, con el que bodega y el departamento financiero verifican que no existan pérdidas económicas.

Paralelamente a los medicamentos que son adquiridos y monitoreados en su rotación y stock existen también los medicamentos que se deben distribuir y dispensar a los pacientes de programas como VIH, Hemofilia, métodos anticonceptivos, oseltamivir, Suero Antiofídico, Antitíficos, estos se reciben desde planta central no se adquieren directamente con el presupuesto del hospital pero es responsabilidad de la gestión de farmacia junto con los diferentes comités reportarlos mensualmente indicando requerimiento, movimientos, caducidad, costos, cantidades, etc.

Otra de las obligaciones de la farmacia hacia el nivel central es reportar el porcentaje de abastecimiento que tienen de los medicamentos en general, acción que se realiza a través de la Gestión por Resultados (GPR), con la ayuda del sistema Olimpo se toman datos de consumo y stocks y se obtienen los porcentajes mínimos de abastecimiento que se reportan directamente en la matriz, los cuales deben mantenerse a un mínimo de 80% acorde al listado de medicamentos esenciales del hospital, si se presentan porcentajes menores a la necesidad, la autoridad zonal procede a redistribuir medicamentos.

El hospital cumple con los procesos que solicita el modelo de gestión de suministro de medicamento y en base a este requerimiento realiza un inventario físico o periódico y el inventario físico general. El inventario físico o periódico lo realiza el Responsable de guardalmacén con la colaboración de los compañeros de este departamento, cada uno deberá hacer el conteo de 5 medicamentos o dispositivos y verificar la cantidad física con la del sistema, se realiza esta muestra debido a que el listado de medicamentos del hospital General Teófilo Dávila de la

ciudad de Machala está compuesto actualmente por 364 medicamentos comprendidos entre 72 vitales, 292 esenciales, cero no esenciales, se prioriza a los medicamentos más costosos y los de mayor movimiento.

El Inventario físico general lo llevan a cabo el responsable de guardalmacén, responsable de farmacia, financiero, administrativo y el equipo de servidores de farmacia y bodega, Se realiza dos veces la primera en mitad del año fiscal (junio) y la última al cierre del periodo fiscal (diciembre), se ejecuta un control y conteo general de todos los medicamentos y dispositivos almacenados en bodega y farmacia dispensación para verificar que las cantidades sean iguales entre el físico y las existencias registradas en el sistema informático. Ambos inventarios se registran en el SGI y se elaboran informes escritos que se legalizan para enviar la información a la coordinación zonal 7, quienes son los reguladores del sistema de salud en la Provincia de El Oro.

En la actualidad la farmacia institucional del hospital se encuentra brindando los servicios de dispensación de medicamentos de manera oportuna y coordinada con el personal de enfermería a los pacientes que se encuentran internados en los dos pisos de hospitalización, emergencia y la unidad de cuidados intensivos. Recordando que el hospital se encuentra habilitado para la atención exclusiva de la Covid-19, no se está realizando la dispensación por paciente o dosis unitaria que normalmente se maneja por servicio, sin embargo se mantiene la atención ininterrumpida con horarios y funciones reorganizadas debido a las bajas de personal que se han ido presentando, colaboradores en aislamiento por contagio, cuarentena por riesgo/vulnerabilidad y personal del código de trabajo que poseen una carga horaria inferior, esto sumado a que se debe mantener el menor

número de servidores para preservar la salud de los mismos ha generado cierta desestabilidad en la atención.

En relación a la rotación de los medicamentos y dispositivos de la lista de medicamentos esenciales del hospital, en este momento debido a la emergencia sanitaria, se encuentra modificada principalmente por la exclusividad del hospital a tratar covid-19 y el traslado de todas las especialidades hacia otras casas de salud, situación que evidentemente refleja aumentos y disminuciones hasta de un 200% en determinados medicamentos, en este sentido la máxima autoridad previo a la autorización de la coordinación zonal siete de salud procede a realizar transferencias definitivas de medicamentos y dispositivos para evitar la caducidad de los mismos.

En el caso del desabastecimiento de medicamentos y dispositivos por consumo elevado en esta emergencia los cuales no fueron estimados, se está recibiendo donaciones siempre y cuando cumplan con las especificaciones técnicas requeridas para el manejo de esta patología y sus complicaciones, se están realizando modificaciones al presupuesto anual de contratación, mismo que destino recursos para las especialidades que como se nombró anteriormente han sido trasladadas a otras unidades de salud, y se encuentra en busca de proveedores que cumplan con los requerimientos y nacionalización de productos, pese a que en este momento se encuentra normalizando, el proceso de importación de ciertos medicamentos aún se encuentran con desabastecimiento latente.

De esta manera cuando se realizan los reportes de movimientos como ingresos, consumo, rotación o stock en las llamadas matrices SGI y GPR se agregan las cantidades como consumo o egreso pero no se especifica cual es el motivo por el aumento o disminución de las mismas, es decir no se puede

determinar si este fue por un consumo excesivo o por una transferencia definitiva, motivo por el cual manualmente se está elaborando otro tipo de matriz adicional utilizando las herramientas del sistema OLYMPO donde se puede revisar el detalle de cada transacción o descargando los Kardex, esta matriz tiene ciertos ítems que ayudan a recopilar información y llenar el GPR correctamente como ingresos por compras, ingresos por donación, consumos por pacientes, consumos por transferencia.

Marco Legal

Ley Orgánica de Salud

La Ley Orgánica de Salud dispone como responsabilidad del Ministerio de Salud Pública, “Formular políticas y desarrollar estrategias y programas para garantizar el acceso y la disponibilidad de medicamentos de calidad, al menor costo para la población con énfasis en programas de medicamentos genéricos” (Ley Orgánica de Salud, 2015, p. 3).

Esta ley contempla también “El cumplimiento de las normas de buenas prácticas de manufactura, almacenamiento, distribución, dispensación y farmacia, será controlado y certificado por la autoridad sanitaria nacional” (Ley Orgánica de Salud, 2015, p. 23).

Se especifica el cumplimiento del área de farmacia de la siguiente manera, “Las farmacias deben atender al público mínimo doce horas diarias, ininterrumpidas y cumplir obligatoriamente los turnos establecidos por la autoridad sanitaria nacional. Requieren obligatoriamente para su funcionamiento la dirección técnica y responsabilidad de un profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico, quien brindará atención farmacéutica especializada” (Ley Orgánica de Salud, 2015, p. 29).

A su vez, define las competencias del departamento farmacéutico, “En las farmacias y botiquines no se podrá ofrecer o dar consulta médica, obstétrica, odontológica, aplicar tratamientos, realizar toma de muestras ni tener laboratorios clínicos” (Ley Orgánica de Salud, 2015, p. 30).

El personal deberá someterse a lo que establece la ley “Se prohíbe a los expendedores de farmacias recomendar la utilización de medicamentos que requieran receta médica o cambiar la sustancia activa prescrita, sin la autorización escrita del prescriptor” (Ley Orgánica de Salud, 2015, p. 30).

Capítulo III

Marco Metodológico

En este capítulo se definen los aspectos metodológicos que se relacionan con el trabajo de investigación, se examina el área de estudio, se establece el universo y la muestra, se determina el instrumento a utilizar, el procedimiento para la recolección de datos y el debido procesamiento de la información y la tabulación correspondiente.

Método y Enfoque de Investigación

La investigación se basa en el método deductivo, mediante este modelo de investigación científica se hace posible la identificación de la problemática del objeto de estudio. Este método permitirá desglosar cada uno de los componentes del tema con la finalidad de una mejor comprensión, lo cual facilitará definir las conclusiones y recomendaciones de la investigación. El enfoque utilizado fue el cuantitativo al analizar los datos de manera numérica.

Alcance de la Investigación

El presente estudio busca establecer una modalidad de investigación cuantitativa, bajo un diseño no experimental que describa la situación actual de la Farmacia Institucional del Hospital General Teófilo Dávila; el alcance fue descriptivo y correlacional. Este estudio busca comprender los factores internos y externos que afectan la calidad de atención que reciben los usuarios, mediante la aplicación de una encuesta a los usuarios y al personal de la farmacia que permita realizar la correcta medición de las variables y a su vez, diseñar un Modelo de Gestión en el servicio de farmacia del Hospital Teófilo Dávila para mejorar la calidad de atención hacia los usuarios.

El alcance de la investigación es de tipo descriptiva y correlacional, donde

se analizarán las variables de calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del usuario, de forma medible a una población concreta, combinado con ciertos criterios de clasificación que permitan agrupar, ordenar o sintetizar los objetos involucrados, además de establecer la relación entre ambas variables por medio del coeficiente de correlación de Pearson. A su vez es de corte transversal ya que la base de datos corresponde al periodo actual.

Variables

Variable independiente

Calidad de atención farmacéutica

Variable dependiente

Satisfacción de los usuarios

Población y Muestra

Población

Según los datos registrados en el 2020 en el Área de dispensación de la Bodega-Farmacia Institucional se realiza la revisión y control de recetas de medicamentos y dispositivos médicos dispensados a los pacientes durante la pandemia, considerando que el departamento de farmacia no atendió a usuarios debido a la emergencia sanitaria, por lo que los únicos que recibían medicamentos son los pacientes Covid-19, de esta manera en el mes de abril se registraron 121 dispensaciones por Covid, mayo 150 dispensaciones por Covid, junio 383 y el mes de Julio 5.356 del Área de dispensación de la Bodega-Farmacia Institucional, eso da un total de población atendida de 6.010 usuarios.

Muestra

Para la reducción de la población se aplica la fórmula de muestreo aleatorio simple con la finalidad de que disminuya el número de encuestados.

$$muestra\ de\ usuarios = \frac{1,96^2 * 6.010 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (6.010 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} \cong 361$$

Aplicando la fórmula la muestra se define en 361 usuarios los cuales serán encuestados para saber la calidad de atención y satisfacción en el departamento de farmacia, por otro lado, el tipo de muestreo que se establece es probabilístico por lo que se aplicó la fórmula de muestreo aleatorio simple.

Técnicas y Recolección de Datos

La encuesta es una técnica de recolección de datos, este instrumento consiste en la aplicación de un cuestionario de preguntas cerradas, dirigida a una muestra de personas, las cuales proporcionarán a la investigación los datos indispensables para la realización de los objetivos planteados, identificará los problemas existentes en el departamento de Farmacia del Hospital Teófilo Dávila sobre la atención que reciben los usuarios y el grado de satisfacción o insatisfacción que sientan los encuestados. Se socializará con los usuarios que han tenido acceso al servicio de farmacia de tal manera que se contactará a los pacientes para difundir de manera digital la encuesta, la cual se la realizará por medio de los formularios de Google, dándole un valor de uno a cinco, para luego recopilar todos los datos obtenidos de la misma. Para ello se toma como encuesta la escala SERVQUAL, ya que se ajusta al modelo farmacéutico de autoservicios.

A continuación, se muestra la escala de valoración:

Tabla 1

Escala de Likert para Expectativas y Percepciones

Valoración	Valoración y Escala
1	Fuertemente en desacuerdo
2	Desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Fuertemente de acuerdo

Adaptado de Evaluation of healthcare service quality via Servqual scale: An application on a hospital, *International Journal of Healthcare Management*, por M. Pekkaya, 2017, 12(4), 340-347.

Tabla 2

Escala de Likert para medir la satisfacción del usuario

Valoración	Valoración y Escala	Nivel de Satisfacción
1	Extremadamente insatisfecho	Satisfacción baja
2	Muy insatisfecho	
3	Ni insatisfecho ni satisfecho	Indiferente
4	Muy satisfecho	Satisfacción alta
5	Extremadamente satisfecho	

Adaptado de Evaluation of healthcare service quality via Servqual scale: An application on a hospital, *International Journal of Healthcare Management*, por M. Pekkaya, 2017, 12(4), 340-347.

Análisis de los Resultados

A continuación, se describen los resultados de la encuesta aplicada:

Variable expectativas

1. Cree que la farmacia tendrá un aspecto moderno

De las encuestas realizadas se estableció la expectativa sobre si la farmacia tendría un aspecto moderno, de los cuales el 44.3% mencionó estar de acuerdo, el 30.5% fuertemente de acuerdo, un 3.9% en desacuerdo y un 19.1% se mantuvo al margen de responder.

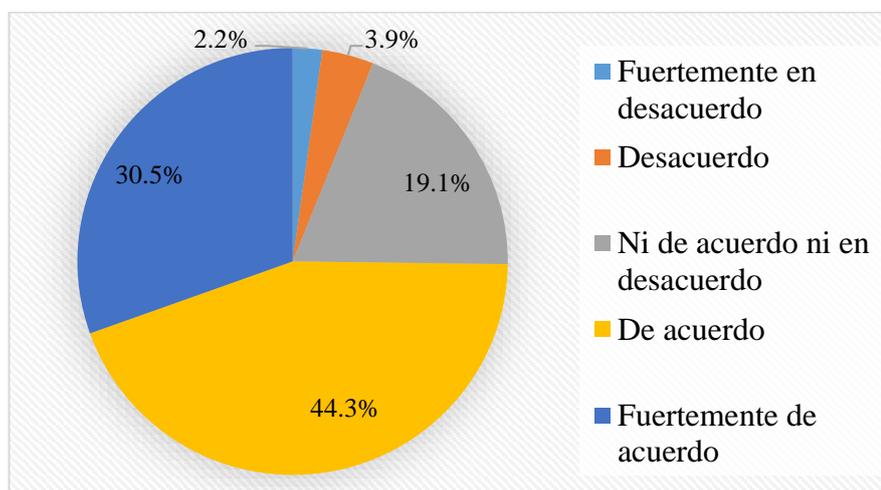


Figura 2. Aspecto farmacia

2. Considera que los materiales asociados al servicio de la farmacia

(bolsas de entrega o catálogos) serán visualmente atractivos

Por otro lado, desde el punto de vista llamativo de la farmacia se consultó sobre si creen que el área de farmacia cuente con bolsas de entrega o catálogos

llamativos, en donde el 37.7% estuvo fuertemente de acuerdo, el 35.2% de acuerdo y un 4.4 % en desacuerdo. Por lo que se pudo determinar que los pacientes esperan recibir sus medicinas en bolsas.

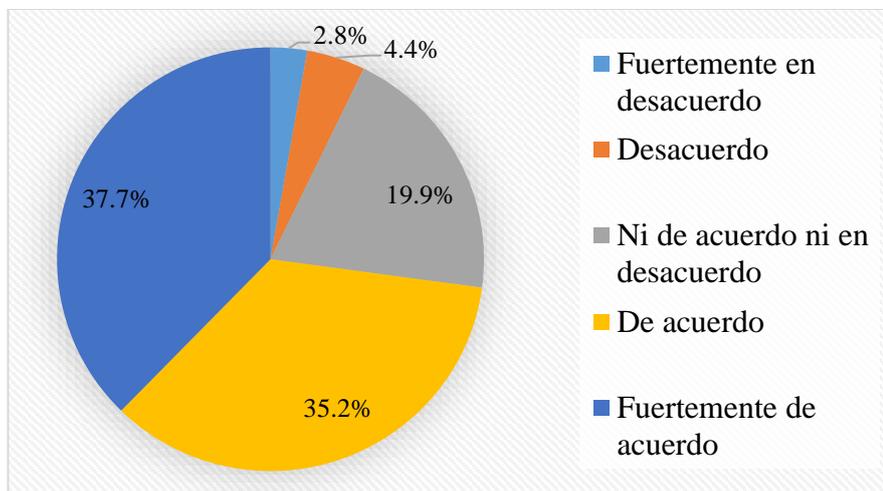


Figura 3. Materiales asociados al servicio de farmacia

3. Cree que los baños, pasillos y secciones de la farmacia estarán limpios, atractivos y convenientes para el usuario

Con respecto a la limpieza de baños, pasillos y secciones, los pacientes mencionaron estar de acuerdo con que esta se encuentre completamente limpia con el 29.1% y 23.8% para fuertemente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, mientras que el 19.1% opinó que no espera que estos se encuentren limpios.

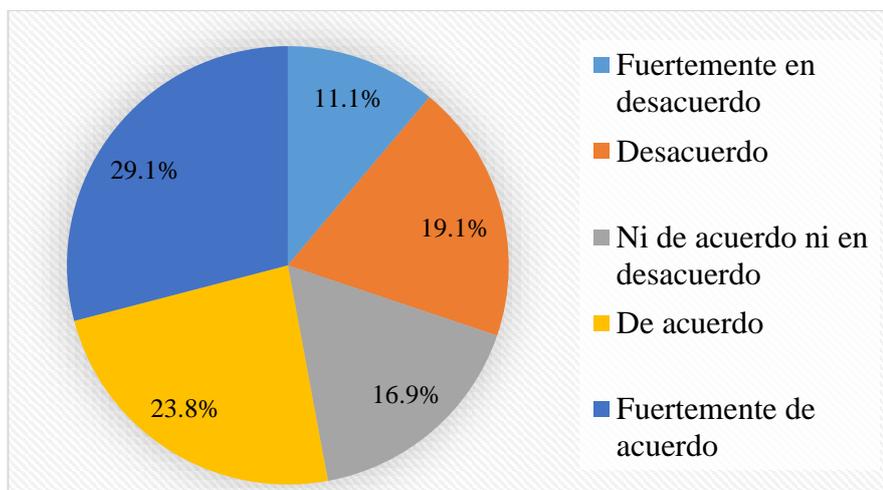


Figura 4. Limpieza de farmacia y alrededores

4. La distribución de la farmacia será la adecuada para facilitar al personal la vista de las medicinas

Con respecto a la distribución de la farmacia, el 35.2% consideró estar fuertemente de acuerdo con que esta brinde mayor comodidad y rapidez a los empleados para facilitar así el despacho de la medicina, el 31.9% se mostró de acuerdo, mientras que el 16.3% consideró que la farmacia no contará con la distribución correcta.

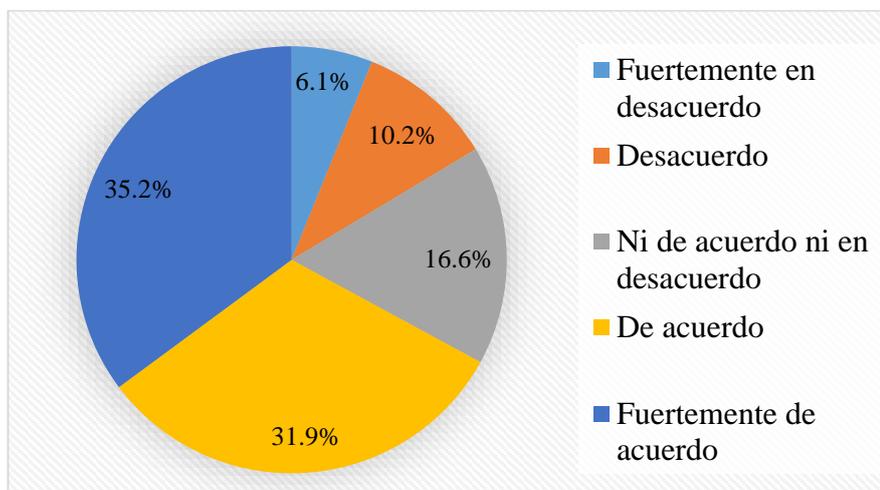


Figura 5. Distribución de la farmacia

5. Cree que la ubicación de la farmacia permitirá llegar de manera fácil a los usuarios

Sobre si consideran que la farmacia estará ubicada en un lugar estratégico que permita un fácil acceso al paciente, el 38.2% se mostró de acuerdo, seguido del 31.3% con fuertemente de acuerdo, mientras que el 7.0% se mostró en desacuerdo. Se puede observar que la mayor parte de personas esperan poder llegar a la farmacia de manera rápida.

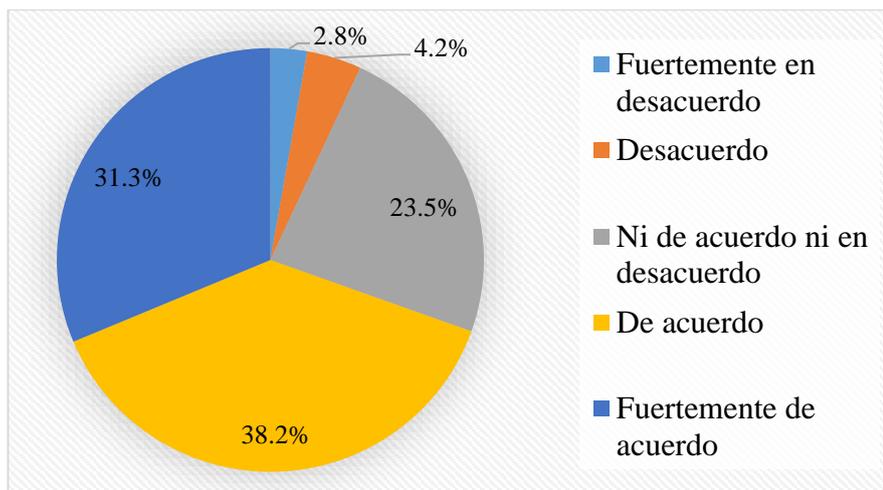


Figura 6. Ubicación de la farmacia

6. El personal cumplirá lo que promete dentro del tiempo establecido

En cuanto al cumplimiento del tiempo establecido por el personal de farmacia, los pacientes esperaban que este sea cumplido, obteniendo el 28.5% para fuertemente de acuerdo y el 23.8% para de acuerdo, por otra parte, el 33.2% mencionó encontrarse imparcial al respecto. Los resultados muestran que las personas en su mayoría esperaban que el personal cumpla con su palabra dada.

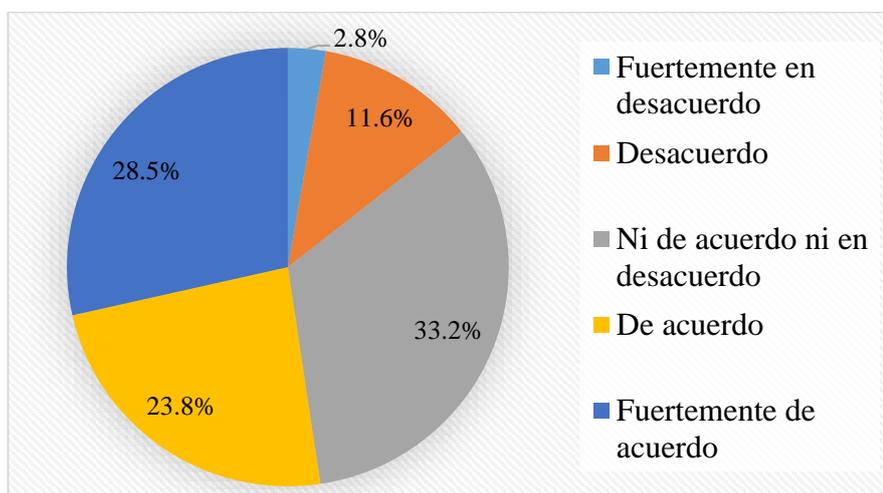


Figura 7. Personal cumple lo que promete

7. Cree que el personal de la farmacia le inspirará confianza

Sobre si esperaban que el que el personal les brinde confianza, se obtuvo un 70.4% que sí, el 23.5% se mantuvo al margen contestando ni de acuerdo ni

desacuerdo, mientras que el 6.1% expresó estar en desacuerdo. Se evidencia que los pacientes tienen altas expectativas con el personal de farmacia.

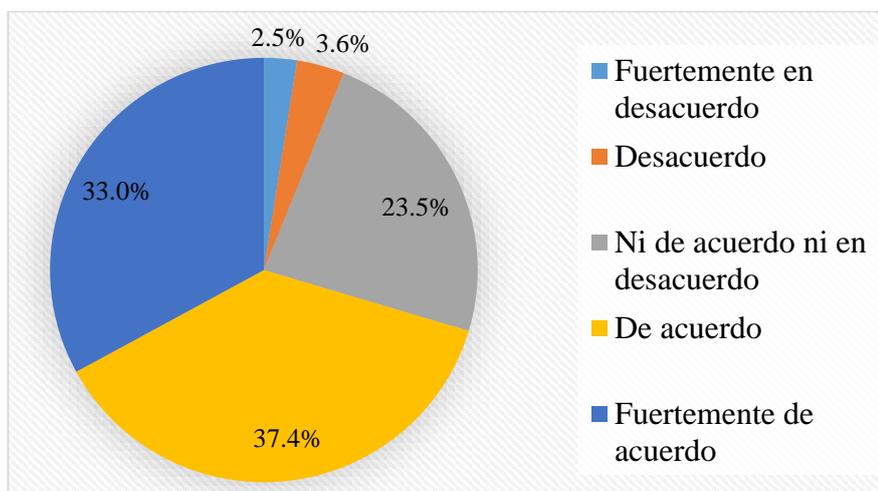


Figura 8. Inspira confianza

8. Considera que el personal cumplirá con el servicio en el tiempo prometido

El 41.8% de los pacientes se mostró de acuerdo, considerando que el servicio se dará dentro de un tiempo adecuado, el 39.3% estuvo fuertemente de acuerdo, mientras que el 6.1% se mostró en desacuerdo, indicando que el tiempo dado por el personal no es cumplido.

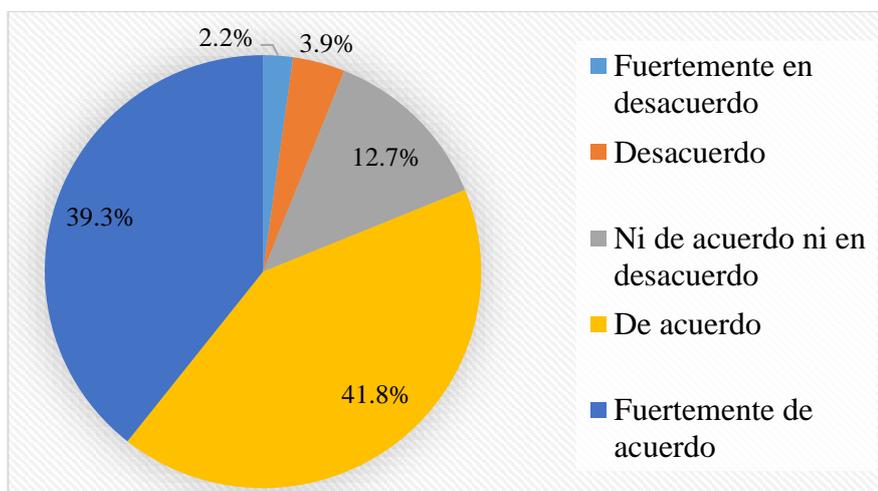


Figura 9. Tiempo en el servicio de atención

9. Cree que desde la primera vez el personal de farmacia realizará de manera eficiente el servicio

Se observó que el 41.3% y el 35.5% de pacientes creían que el personal brindaría desde la primera vez un servicio eficiente y de calidad, el 16.6% se mostró indeciso con el servicio que obtendrá, mientras que el 6.6% consideró que este no será bueno.

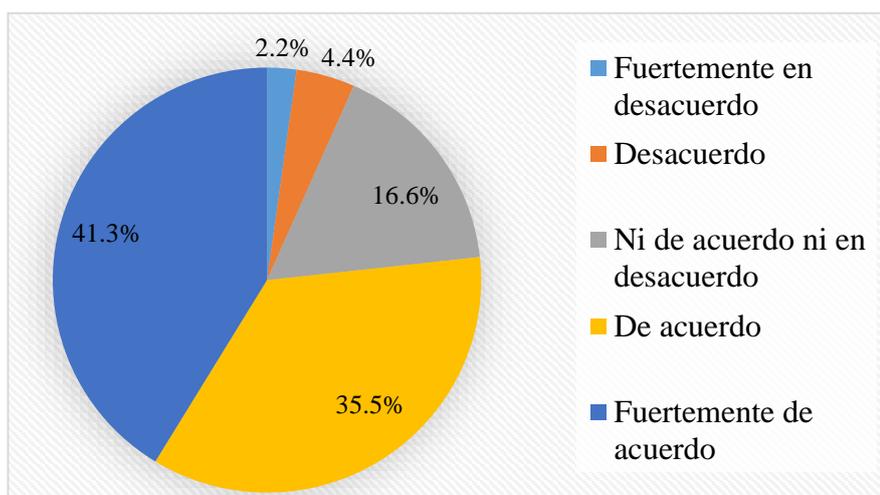


Figura 10. Servicio eficiente

10. Espera que el personal de farmacia muestre interés en resolver algún problema que presente

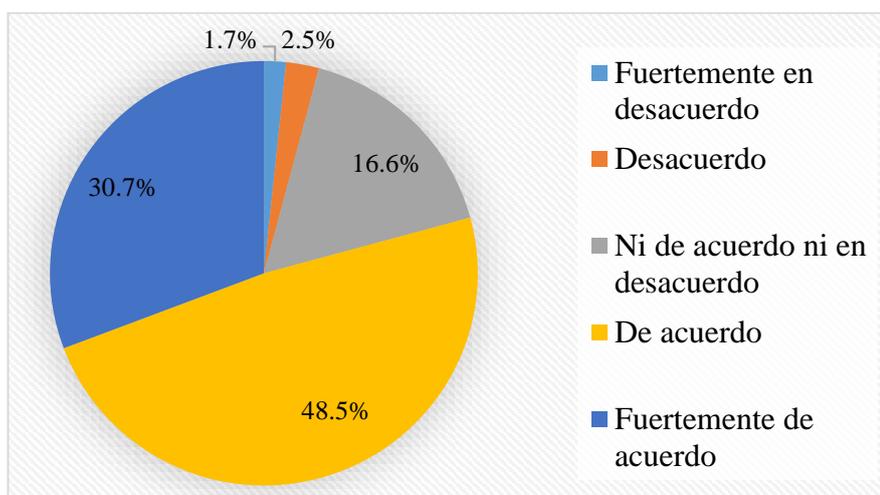


Figura 11. Interés en resolver problemas

El 48.5% de pacientes indicó que espera que el personal busque dar

solución en caso de que se suscite un problema durante el servicio, seguido del 30.7% que mencionó estar fuertemente de acuerdo al respecto, mientras que aquellos que no estuvieron de acuerdo corresponden al 4.2%.

11. Espera que el personal dé información sobre cuando dispondrán de la medicina en caso de que no haya la misma

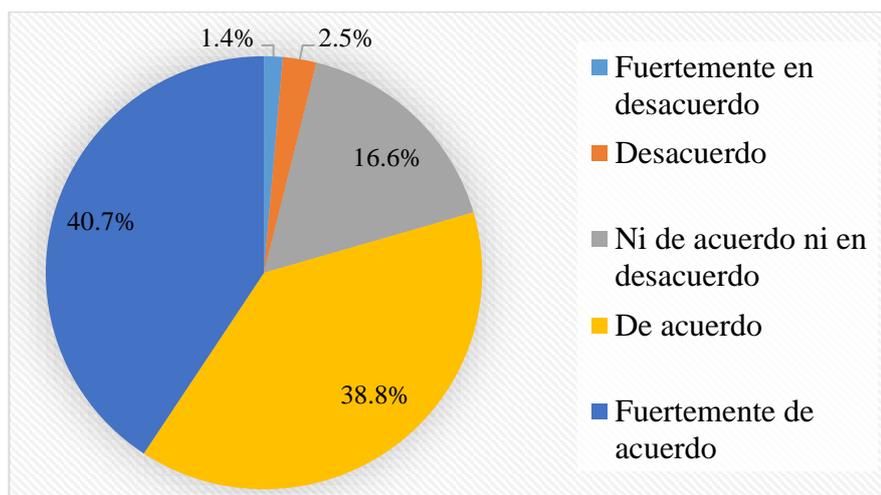


Figura 12. Recibir información de medicina

El 79.5% de pacientes encuestados estuvo de acuerdo con que espera recibir información en caso de no existir alguna medicina disponible, mientras que el 16.6% se mostró indeciso al respecto de que vaya a recibir este tipo de información por el personal.

12. Espera que los empleados de farmacia den respuesta inmediata a las quejas presentadas

Sobre el tipo de respuestas ante quejas presentadas, los usuarios estuvieron de acuerdo con que esperan que esta se dé de forma inmediata con un total del 78.7%, así como también se determinó que el 18.0% mostró imparcialidad y el 3.3% consideró que las respuestas dadas no serán inmediatas.

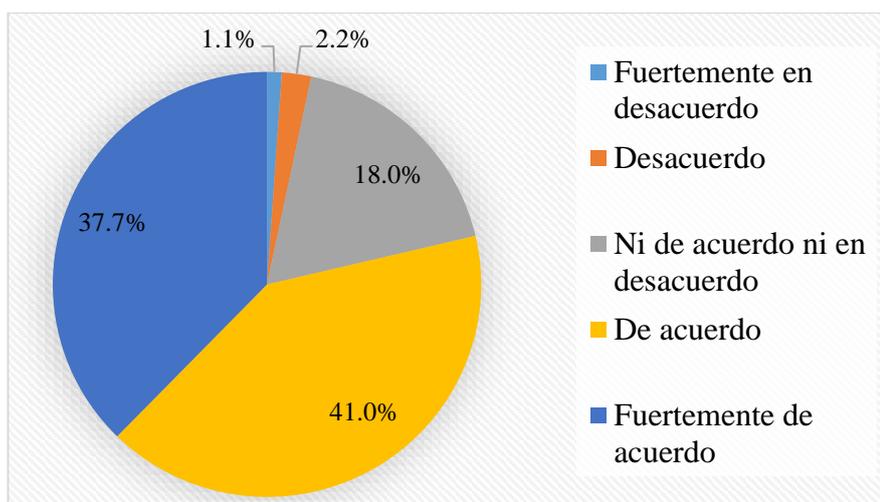


Figura 13. Respuesta inmediata a quejas

13. Cree que el personal de farmacia tendrá los conocimientos suficientes para responder a sus preguntas

Se evidenció que el 41.4% estuvo de acuerdo con respecto a que espera que el personal esté capacitado para responder sus preguntas, seguido del 32.7% que mencionó estar fuertemente de acuerdo, dejando en evidencia que espera que el HTD cuente con personal capacitado en cada una de sus áreas

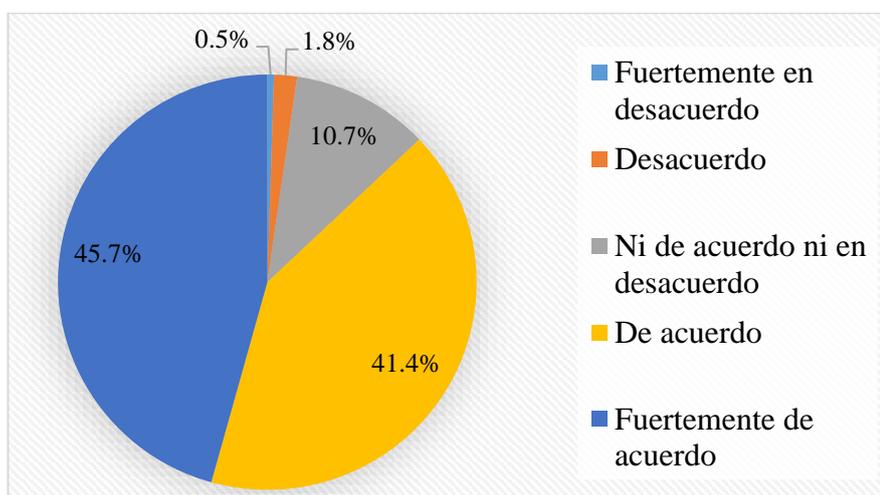


Figura 14. Conocimiento del personal

14. Espera que el personal de farmacia esté siempre dispuesto a brindar ayuda

Con respecto a la disposición de ayuda por parte del personal, el 39.6%

indicó estar de acuerdo, mencionando que es parte de lo que esperan dentro del servicio del área de farmacia, mientras que el 19.4% indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y con el 8.3% se encontraron aquellos que no esperan este tipo de disposición por parte del personal.

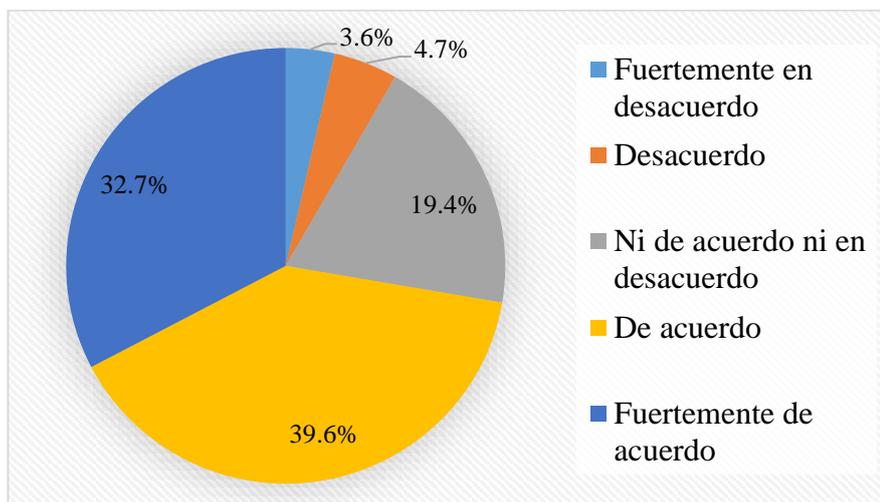


Figura 15. Disposición de ayuda

15. Espera que el personal de farmacia esté siempre disponible para atenderlo

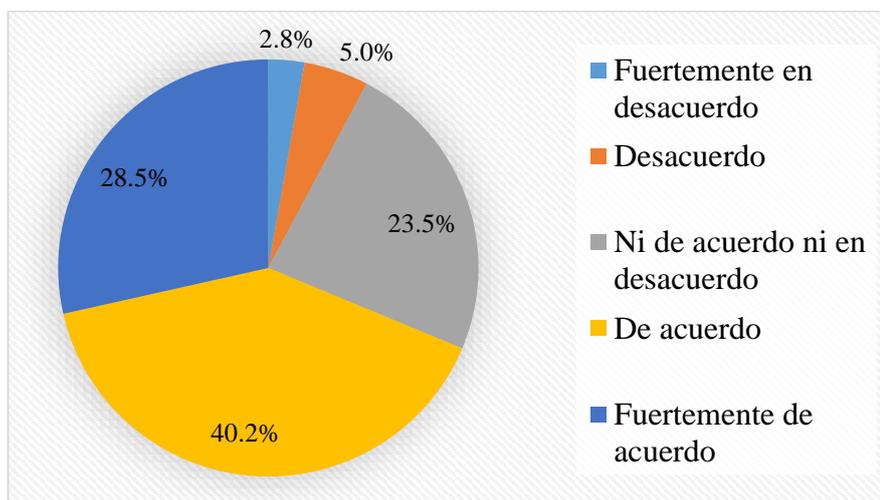


Figura 16. Disponibilidad de ayuda

El 68.7% de pacientes encuestados mencionó que espera que el personal de farmacia tenga disponibilidad para atenderlo durante su paso por farmacia, mientras que el 23.5% indicó imparcialidad y el 7.8% expresó desacuerdo al

respecto, considerando que bastantes usuarios se acercan al área lo cual dificultará la disponibilidad.

16. Espera que el personal le ofrezca atención individualizada

El 48.2% espera que la atención durante su paso por farmacia sea individualizada, seguido del 19.1% que mencionó estar fuertemente de acuerdo, debido a que cree que se deben de respetar los turnos de llegada y el tiempo para cada paciente, mientras que el 23.8% dijo no estar seguro de recibir atención individualizada.

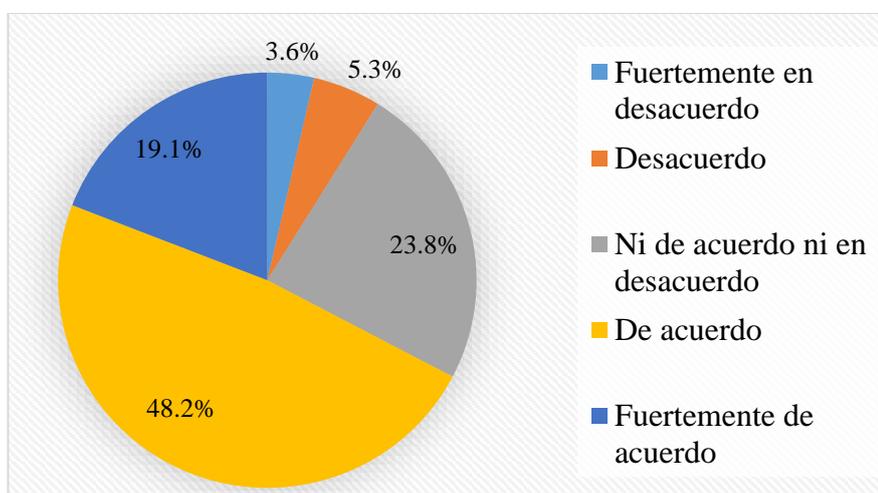


Figura 17. Atención individualizada

17. Espera que el servicio de la farmacia se ajuste a sus necesidades

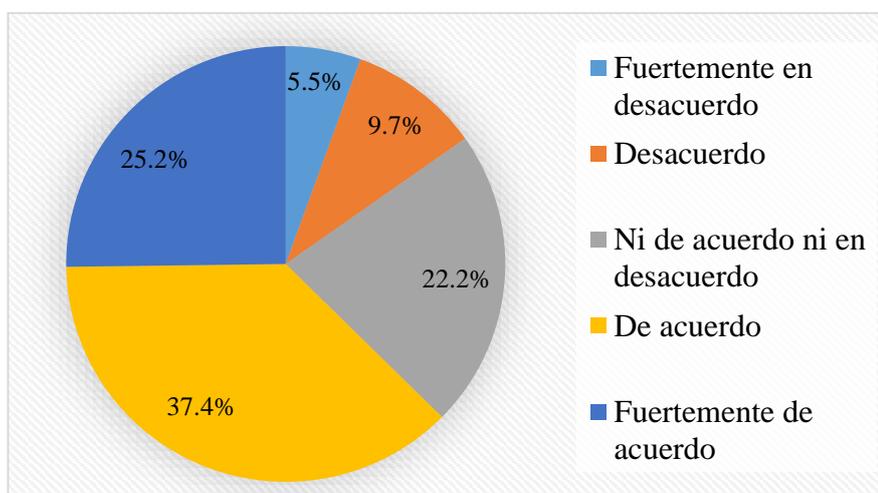


Figura 18. El servicio se ajusta a sus necesidades

El 62.6 de los usuarios encuestados se encontraron de acuerdo con que el servicio se ajuste y cumpla con las necesidades que estos poseen, se observó que el 22.2% indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual muestra que sus expectativas no son tan altas en lo que concierne el área de farmacia, seguido de 15.2% que estuvo en desacuerdo.

18. Cree que en la farmacia comprenderán sus necesidades particulares

Con respecto a que, si considera que el personal comprenderá sus necesidades, el 37.4% mencionó estar de acuerdo, el 27.1% estuvo fuertemente de acuerdo, mientras que el 26.0% se mostró indeciso, lo cual muestra que los usuarios esperan que el personal tenga comprensión.

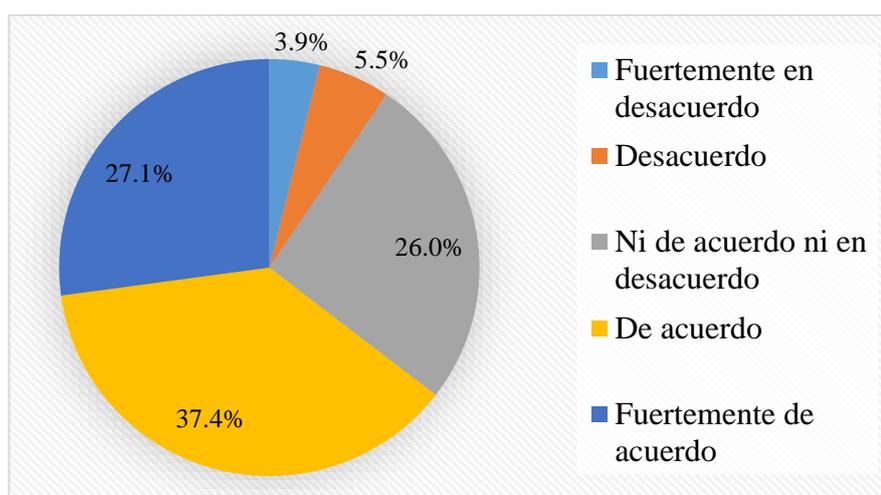


Figura 19. Comprensión de necesidades particulares

19. Los horarios de atención son convenientes para todos los pacientes.

Con respecto a si considera que los horarios sean los convenientes para los usuarios, el 47.4% dijo estar de acuerdo, seguido del 44.0% que expresó estar fuertemente de acuerdo, mientras que el 1.7% estuvo en desacuerdo. Se evidencia que los usuarios esperan que la farmacia brinde atención durante todo el día, debido a que forma parte de un hospital y los pacientes ingresan a cualquier hora del día.

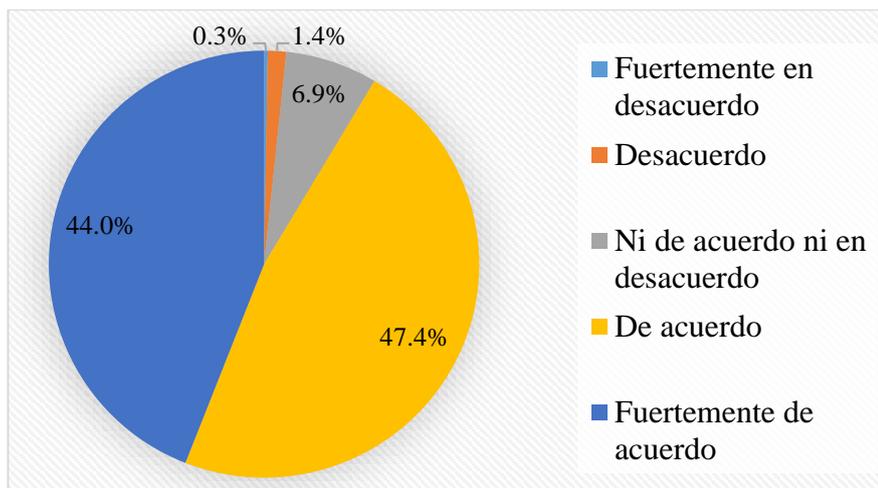


Figura 20. Horario de atención

20. El personal vela por los intereses del paciente.

Sobre la pregunta realizada de si espera que el personal vele por sus intereses, el 17.2% expresó estar indeciso, seguido del 2.2% que mencionó no esperar aquello, mientras que el 44.6% indicó sí esperar que velen por sus intereses.

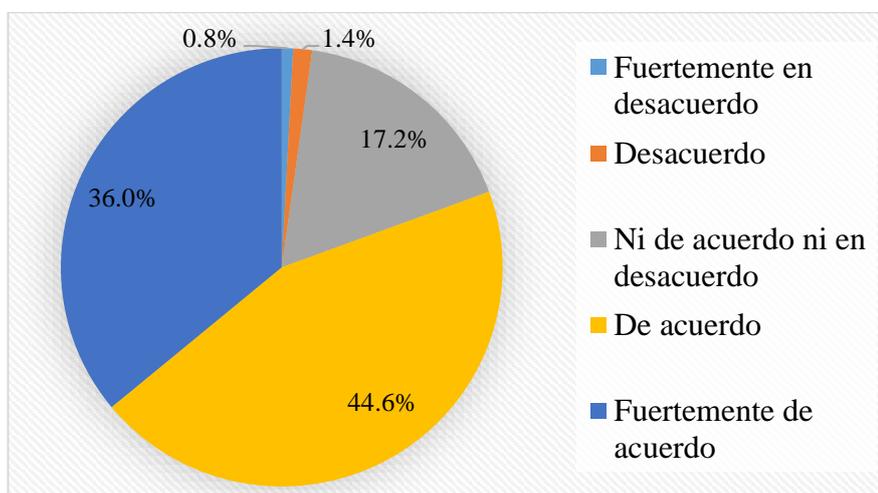


Figura 21. Personal vela por sus intereses

21. Cree que el personal de farmacia sea cortés mientras lo atiende

Se evidenció que el 2.0% no espera que el personal sea cortés, el 44.3% dijo estar de acuerdo, mientras que el 19.1% expresó estar indeciso en que el personal se muestre cortés.

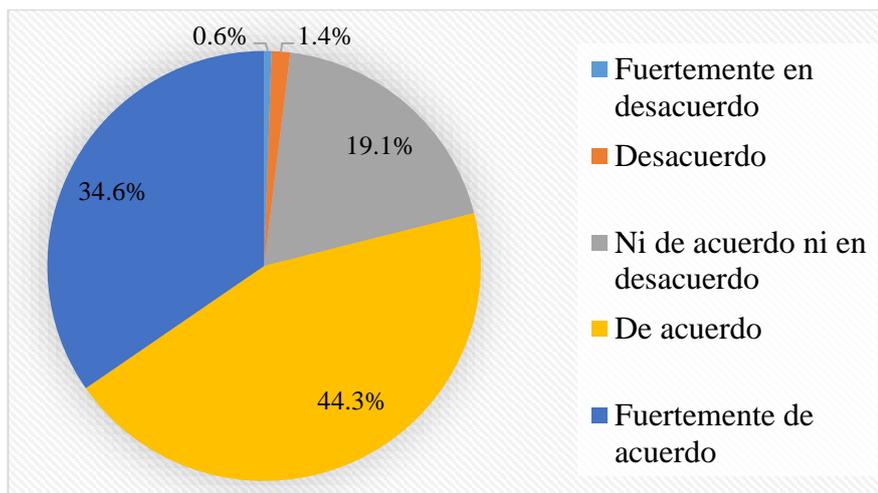


Figura 22. Personal cortés

22. Espera que el personal de farmacia le brinde seguridad durante la entrega del servicio

En cuanto a la seguridad que espera recibir por parte del personal de farmacia, se evidenció que el 34.1% estuvo fuertemente de acuerdo, el 38.8% de acuerdo mientras que el 22.2% mencionó estar indeciso.

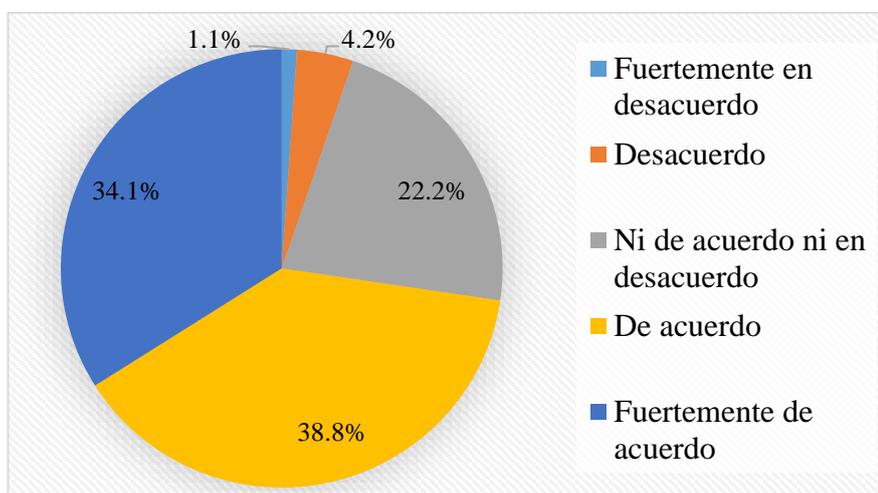


Figura 23. Seguridad en el servicio

Variable percepciones

1. Esta farmacia tiene un aspecto moderno.

De las encuestas realizadas se estableció la percepción sobre si la farmacia tenía un aspecto moderno, de los cuales el 26.0% está de acuerdo con esta

afirmación, el 22.2% fuertemente de acuerdo, un 21.1% en desacuerdo y un 26.6% se mantuvo en indecisión al respecto.

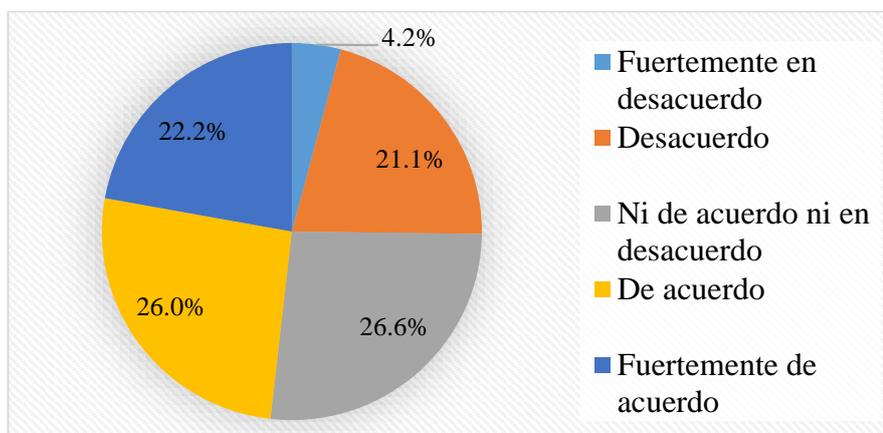


Figura 24. Aspecto farmacia

2. Materiales asociados al servicio de esta farmacia (bolsas de entrega o catálogos) son visualmente atractivos.

Por otro lado, se indagó sobre si los materiales asociados al servicio de esta farmacia, bolsas de entrega o catálogos son visualmente atractivos, se determinó que el 55.4% estuvo fuertemente en desacuerdo, el 27.1% en desacuerdo y un 14.4 % indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

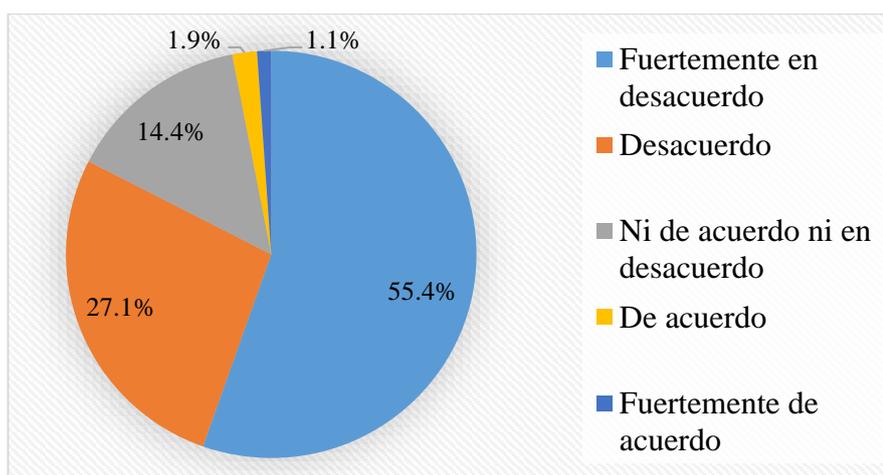


Figura 25. Materiales asociados al servicio de esta farmacia

3. La farmacia tiene limpios, atractivos y convenientes baños, pasillos y secciones.

En cuanto a la descripción de la limpieza, atractivo y conveniente de baños, pasillos y secciones, el 42.4% se mostró en desacuerdo con estas áreas cercanas al departamento farmacéutico, existe un 16.1% que está fuertemente en desacuerdo, mientras que un 15.2% se mostró de acuerdo.

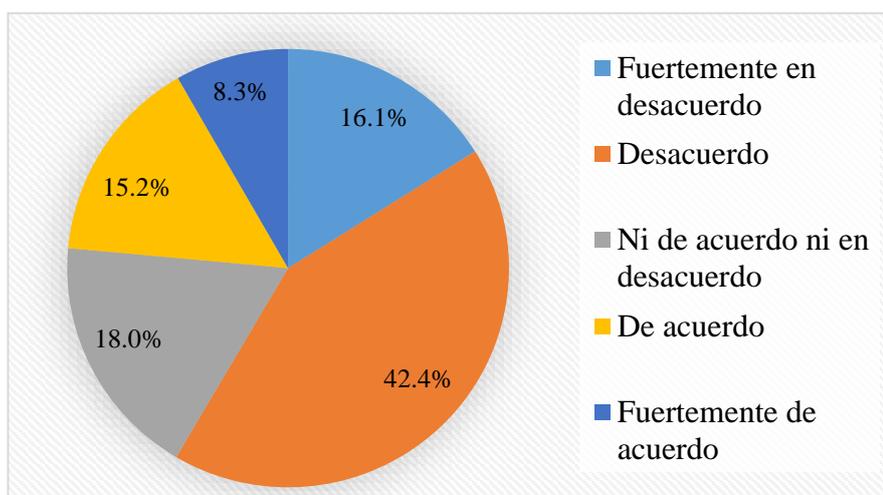


Figura 26. Descripción farmacia

4. La distribución de la farmacia hace que sea fácil para el personal encontrar lo que necesitan.

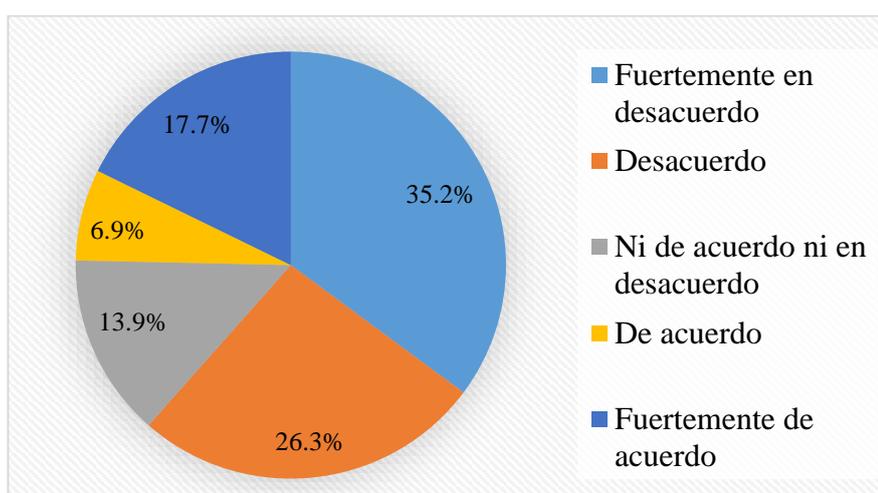


Figura 27. Distribución farmacia

De las encuestas realizadas, el 35.2% está fuertemente en desacuerdo en la

distribución de los medicamentos en el departamento de farmacia, por lo que el proceso no está acorde al momento de dispensar los productos y así el proceso de atención es tardío, siendo las validaciones negativas las más escogidas por los usuarios encuestados.

5. La Ubicación de la farmacia hace que sea fácil de conducir a los usuarios.

Para determinar la satisfacción que tienen los usuarios en la ubicación de esta, el 25.2% establece que está fuertemente en desacuerdo, el 42.7% estuvo en desacuerdo, ya que dirigirse a retirar los medicamentos genera conflictos, debido a que suelen perderse, por otro lado, solo un 11.4% está de acuerdo con la ubicación del establecimiento farmacéutico del Hospital Teófilo Dávila.

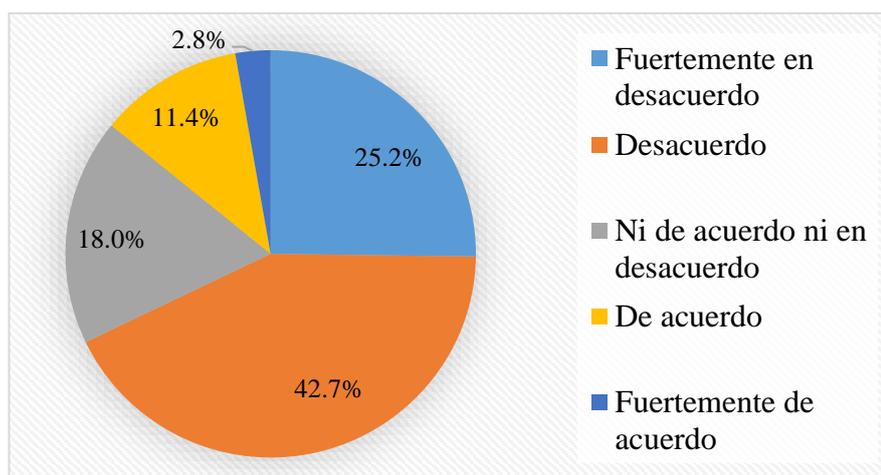


Figura 28. Ubicación farmacia

6. Cuando el personal le promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.

De las encuestas aplicadas a los usuarios el 68.1% de los usuarios establecen que el tiempo en la dispensación no es el correcto encontrándose fuertemente en desacuerdo siendo solo el 2.5% de usuarios que indicó estar de acuerdo, lo cual genera insatisfacción.

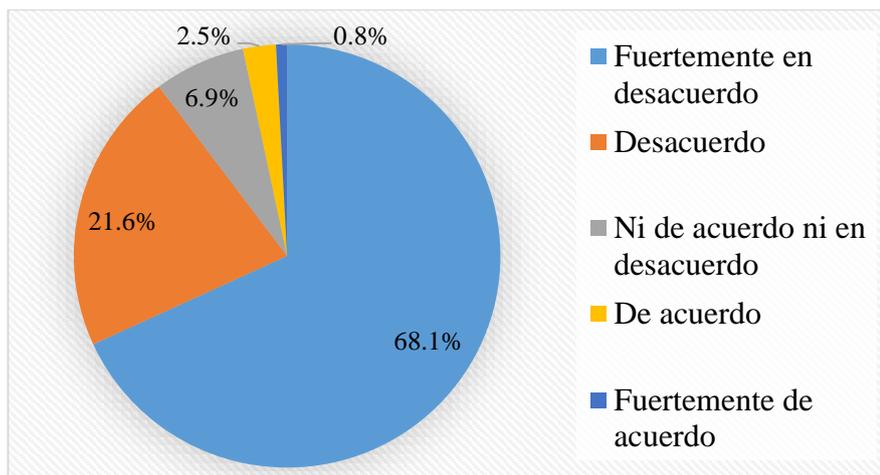


Figura 29. Trato del personal

7. El comportamiento del personal de farmacia le inspira confianza.

Por otro lado, el 36% de los encuestados establece que el comportamiento que brinda el personal de farmacia no genera confianza a los usuarios estando en desacuerdo, mientras que un 24.9% se mantuvo al margen de contestar, a su vez, un 27.7% está de acuerdo con el comportamiento del personal en sus labores de farmacia.

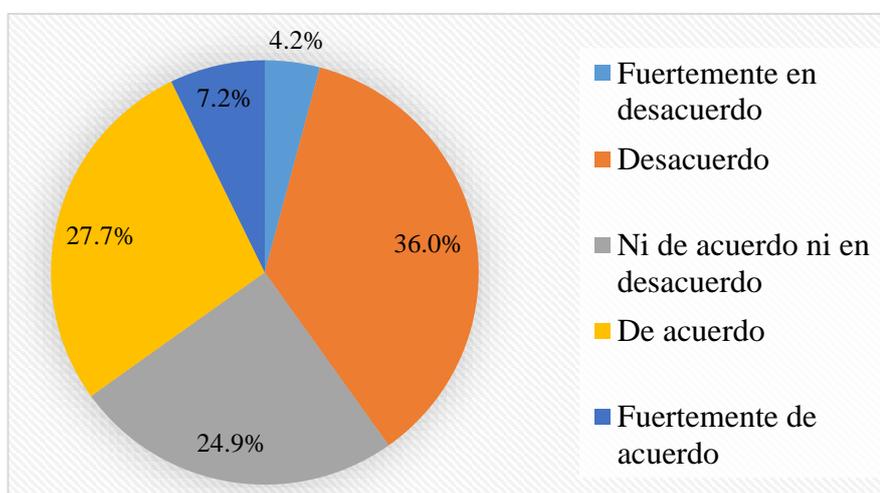


Figura 30. Comportamiento del personal

8. El personal concluye el servicio en el tiempo prometido.

El 52.6% de los encuestados está en desacuerdo con el tiempo de servicio que reciben al momento de ir al departamento de farmacia, el 23.5% expresó estar

fuertemente en desacuerdo. Esto indica que la mayor parte de los usuarios no está conforme con la atención brindada.

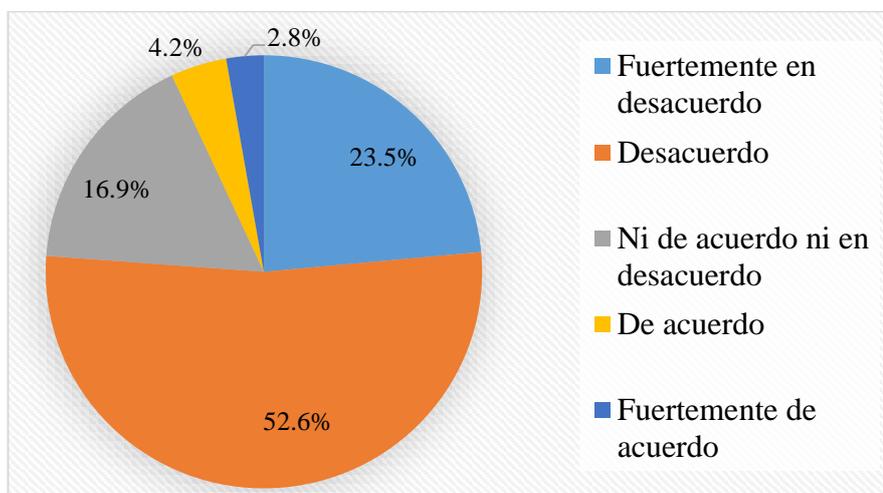


Figura 31. Tiempo en el servicio de atención

9. Desde la primera vez el personal de farmacia realizó de manera eficiente el servicio.

De las encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a la farmacia del Hospital Teófilo Dávila, el 60.7% mencionaron estar en desacuerdo, el 16.9% fuertemente en desacuerdo, mientras que el 5.5% se mostró de acuerdo.

Evidenciando que no existe una eficiencia en el servicio recibido por este departamento.

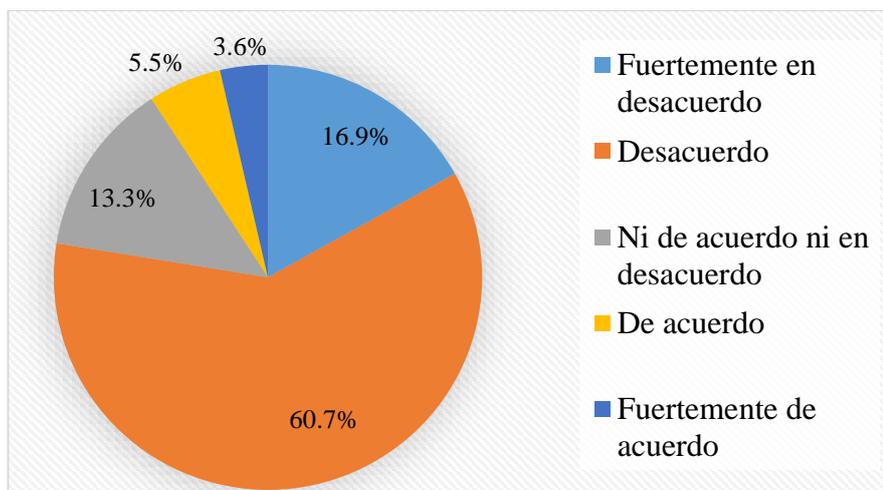


Figura 32. Eficiencia en el servicio

10. Cuando un paciente tiene un problema, la farmacia tiene un verdadero interés en resolverlo.

Por otro lado, el 30.5% de los encuestados están de acuerdo en que el personal de farmacia muestra interés por resolver problemas que se llegan a suscitar con los usuarios y la dispensación de los medicamentos, mientras que el 29.9% indicó estar en desacuerdo con el interés brindado por el personal.

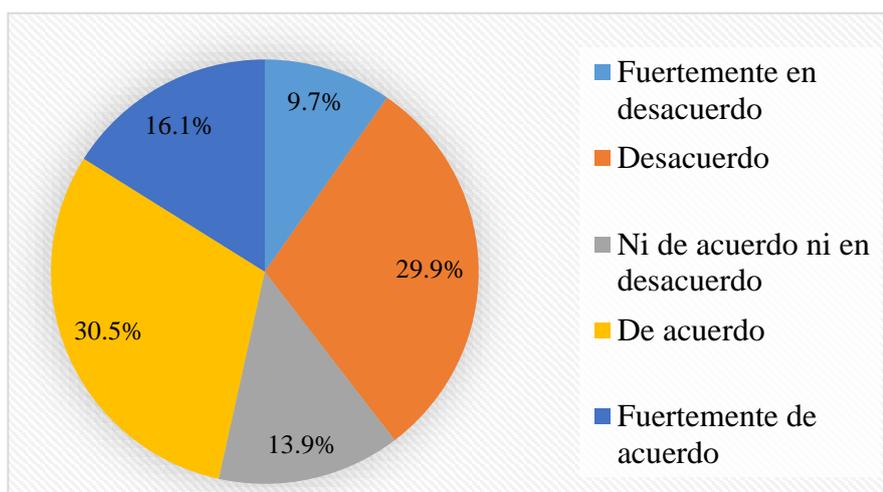


Figura 33. Interés en resolver problemas

11. El personal le comunica si dispone de los medicamentos o para cuando los dispondrá.

Por medio de las encuestas se determinó que el 37.4% del personal sí comunica a los usuarios acerca de los medicamentos disponibles en la farmacia, por otro lado, el 19.9% mencionó estar fuertemente de acuerdo y el 33.2% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto muestra que el sistema que poseen en el área de farmacia no se encuentra completamente actualizado con las medicinas que recetan los médicos, lo cual forma incomodidad para los pacientes que no encuentran disponibles las medicinas.

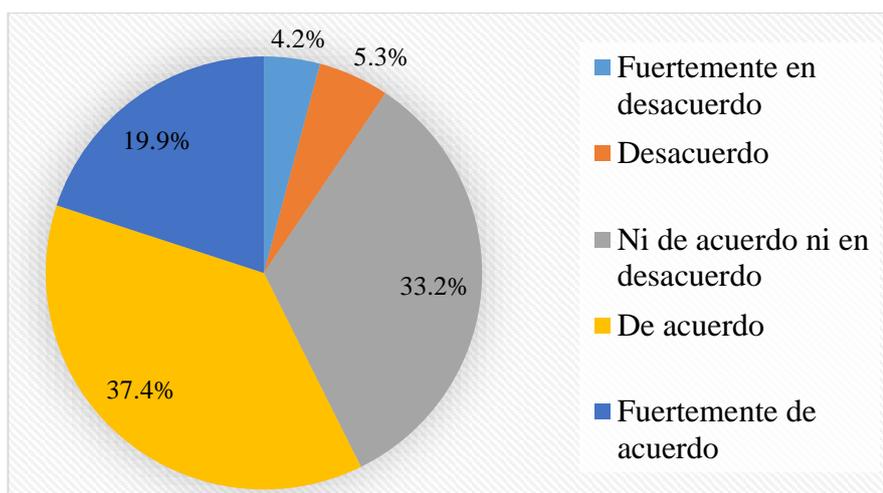


Figura 34. Información de Medicamentos

12. Los empleados de la farmacia son capaces de dar respuesta inmediata a las quejas de los pacientes.

En cuanto a la respuesta inmediata sobre las quejas que presentan los clientes el 40.2% está en desacuerdo sobre esta acción, por otro lado, un 23.0% está de acuerdo con que son atendidas sus peticiones, y un 13.9% fuertemente de acuerdo, por ello se concluye que los usuarios se encuentran divididos ante esta apreciación.

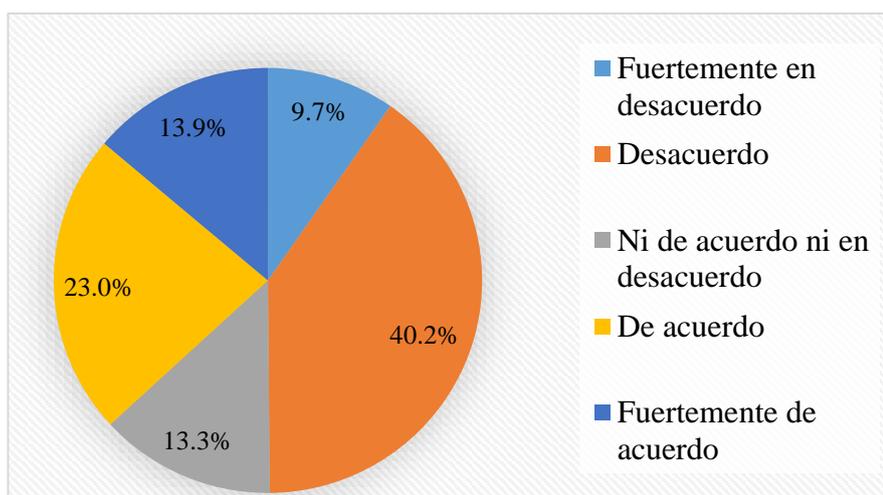


Figura 35. Respuesta sobre las quejas

13. El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.

De las encuestas realizadas el 40.7% de los usuarios mencionan que el personal no está capacitado para responder las inquietudes de los mismos, mientras que solo un 23.8% hace referencia en que el personal pudo resolver las dudas que se plantearon.

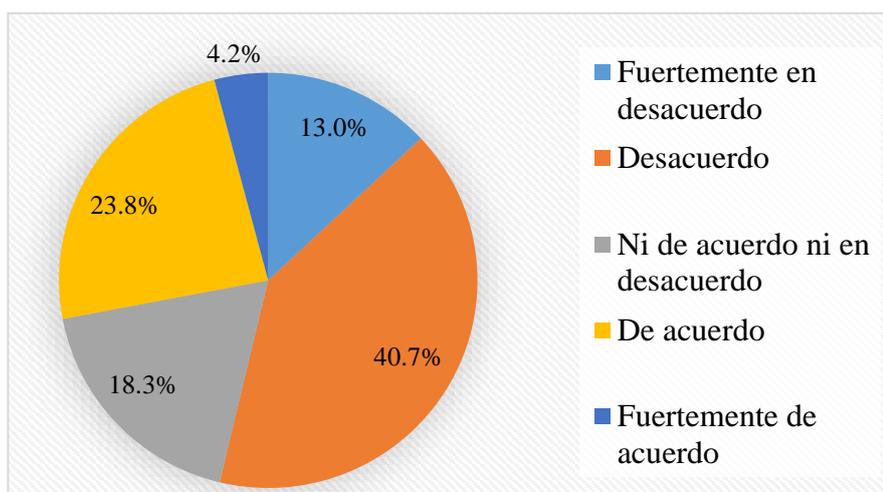


Figura 36. Conocimientos del personal

14. El personal del área de farmacia siempre está dispuesto a ayudarlo.

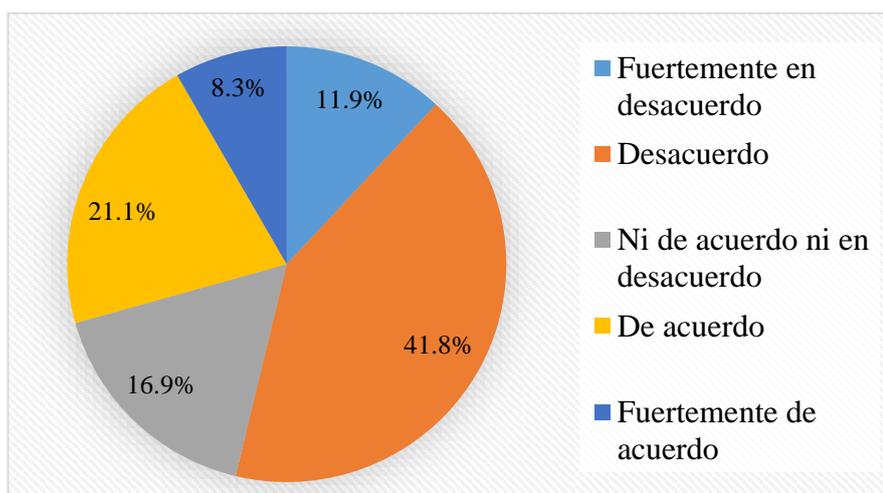


Figura 37. Disponibilidad de ayuda

En cuanto a la disponibilidad de ayuda, los encuestados en un 41.8% está en desacuerdo con la poca ayuda que reciben por el personal de farmacia, con el

21.1% estuvieron aquellos que recibieron ayuda mostrándose de acuerdo con la pregunta formulada.

15. El personal del área de farmacia siempre está disponible para atenderte

Por otro lado, el 51.0% de los encuestados mencionan que no hay buena disponibilidad de atención, mientras que el 12.7% estuvo de acuerdo. Este resultado puede deberse al poco personal existente debido a los turnos rotativos o por el mal trato en la atención brindada.

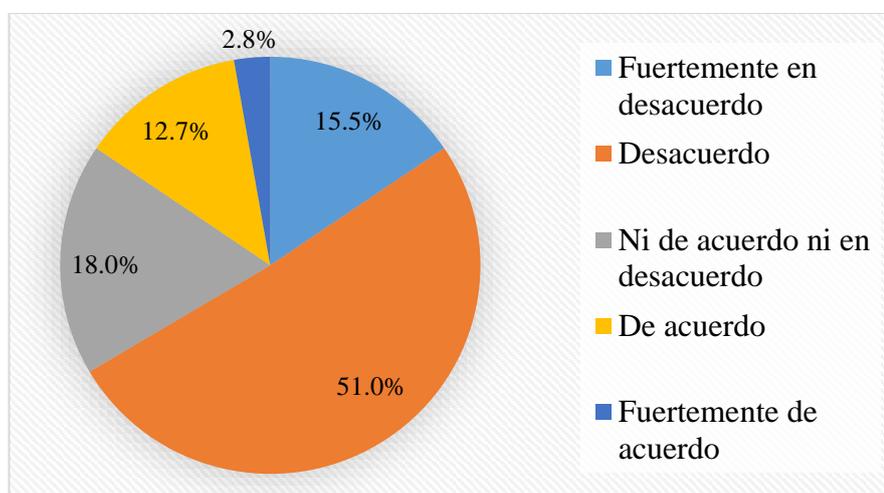


Figura 38. Disponibilidad de atención

16. El personal le ofrece una atención individualizada

En cuanto a la atención que se brinda en la farmacia del hospital, el 51.0% hace referencia a que es individualizada, estando de acuerdo y respetando el turno que tiene cada usuario al llegar, por otro lado, un 21.1% se mantuvo al margen de responder y un 18.6% expresó estar fuertemente en desacuerdo.

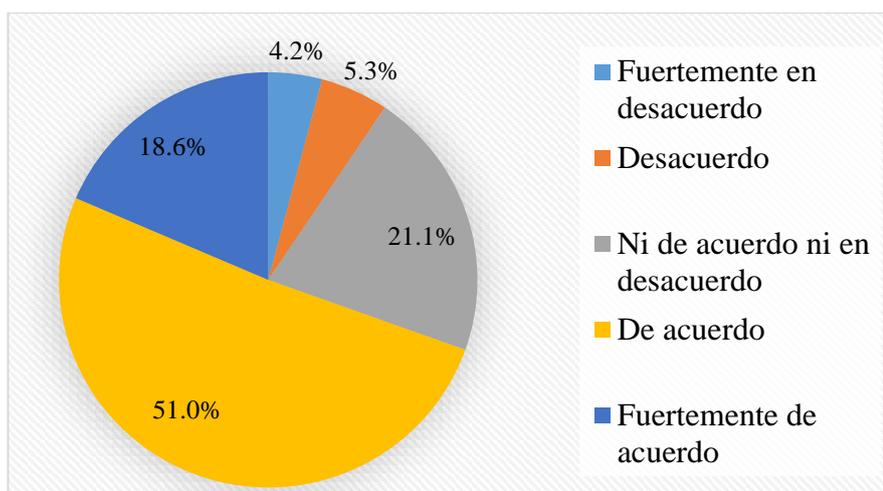


Figura 39. Atención individualizada

17. El servicio de la Farmacia HTD se ajusta a sus necesidades

Por otro lado, ante los resultados recabados en el área de la farmacia, el 34.6% mencionó que el servicio que brinda se ajusta a las necesidades que los usuarios demandan, el 29.4% indicó estar en desacuerdo, mientras que el 18.3% expresó imparcialidad.

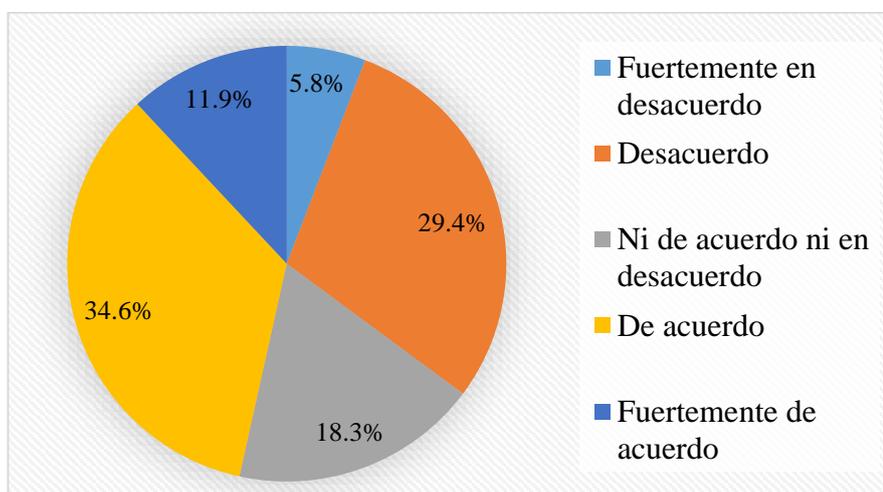


Figura 40. El servicio de la Farmacia HTD se ajusta a sus necesidades

18. En la Farmacia HTD se comprenden sus necesidades particulares

Así mismo, el 39.6% de los encuestados menciona que en la farmacia del Hospital Teófilo Dávila se comprenden sus necesidades, el 27.7% indicó estar fuertemente de acuerdo con la comprensión dada a los usuarios.

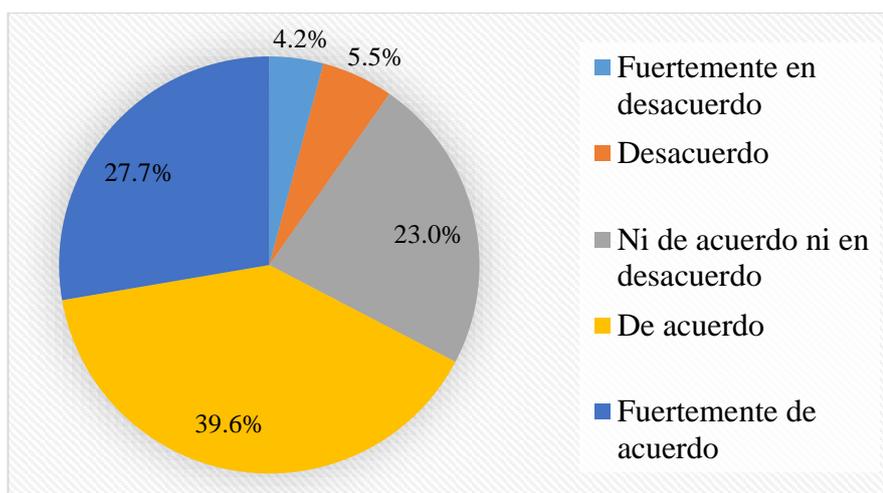


Figura 41. Comprenden sus las necesidades

19. Los horarios de atención son convenientes para todos los pacientes.

El horario de atención en la farmacia es 24 horas, un 49.6% está de acuerdo con los horarios establecidos, mientras que un 4.4% estuvo en desacuerdo y el 12.7% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto puede deberse a las complicaciones que se suelen presentar en las jornadas nocturnas.

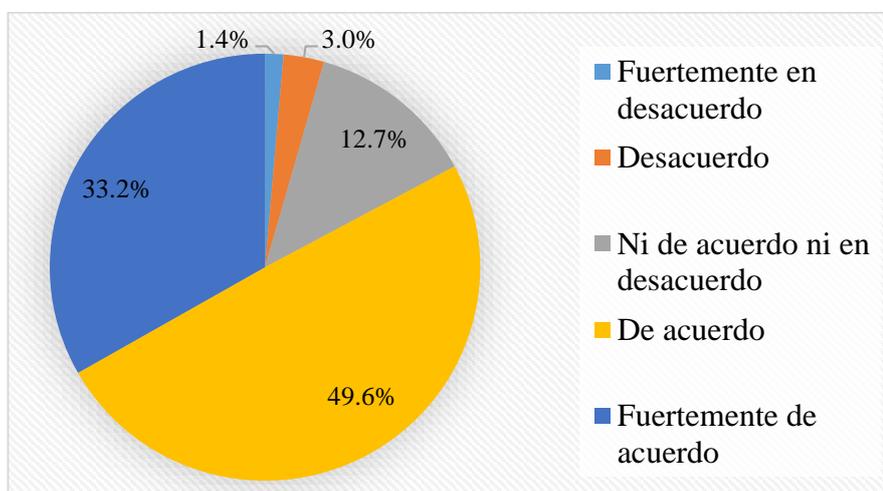


Figura 42. Horario de atención

20. El personal vela por los intereses del paciente.

El 15.8% de los encuestados, mencionó que el personal no vela por sus intereses, seguido del 15.5% que expresó estar de acuerdo, mientras que el 52.1%

del total de pacientes prefirió mantenerse al margen contestando ni de acuerdo ni en desacuerdo.

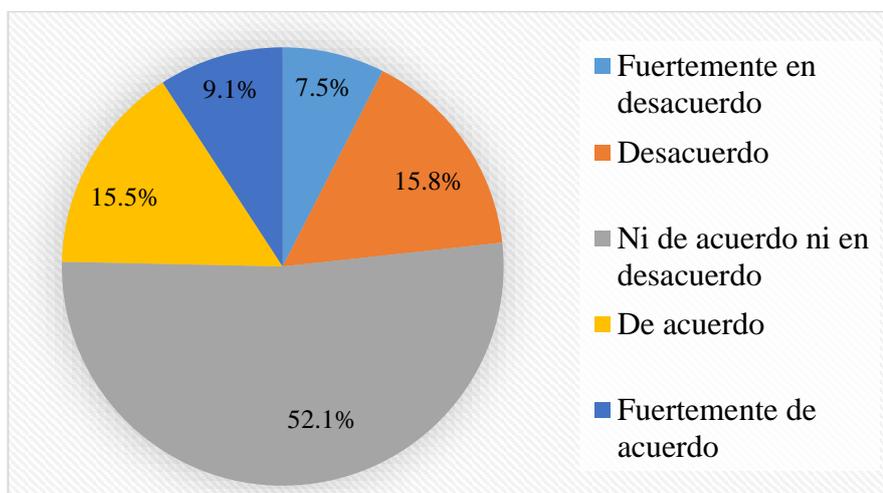


Figura 43. Intereses del paciente

21. El personal de farmacia fue cortés durante la entrega del servicio

De acuerdo a si el personal de farmacia se mostró cortés durante la ejecución del servicio, el 31.9% mostró desacuerdo, el 20.8% estuvo de acuerdo, mientras que un 18.0% opinó que su desacuerdo fue fuerte. Por lo que se puede evidenciar que la atención del personal no es la adecuada.

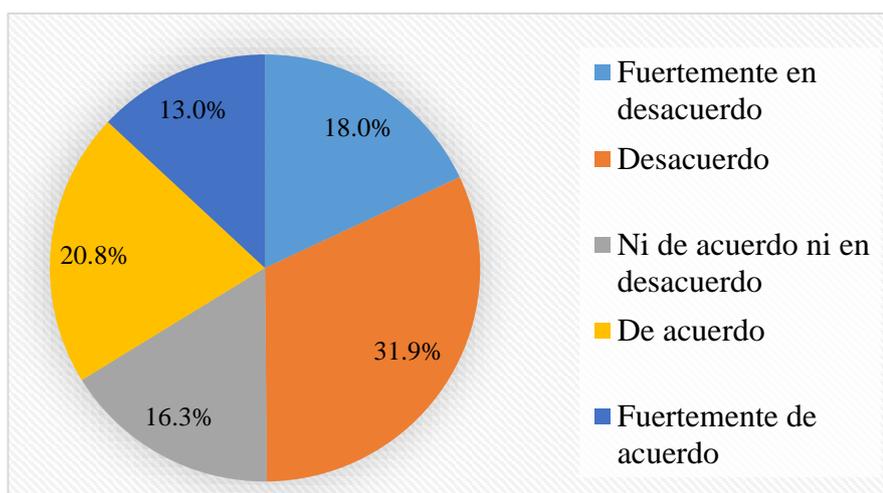


Figura 44. Personal de farmacia cortés

22. El personal le brindó seguridad durante la entrega del servicio

Se pudo evidenciar que el 34.1% de los pacientes se sintieron seguros con

la entrega del servicio, el 16.6% mencionó estar en desacuerdo, mientras que el 16.3% indicó ni de acuerdo ni en desacuerdo. Los resultados mostraron que más de la mitad del personal logra que los pacientes se sientan seguros, lo cual puede asociarse con la capacitación en el área del personal de farmacia.

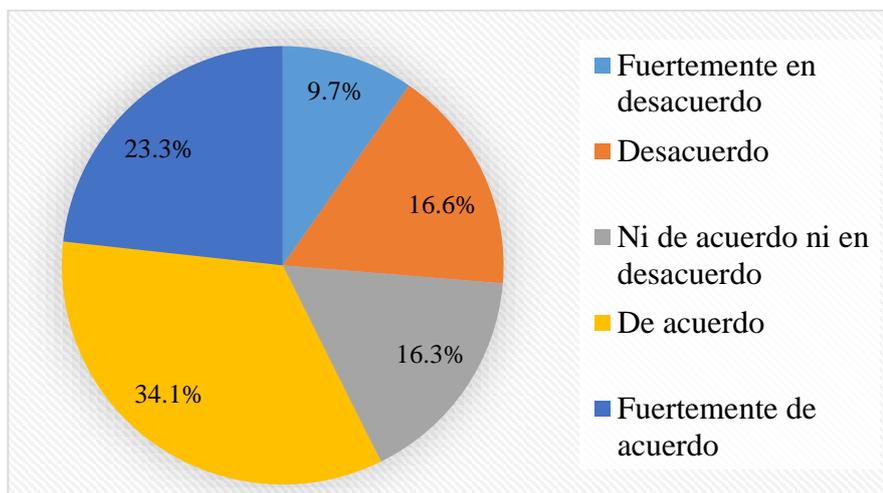


Figura 45. Personal brindó seguridad

Conclusiones finales:

En base al modelo SERVQUAL validado, se diseñó un cuestionario inicial de 22 preguntas el cual se aplicó a los usuarios que asistían a la farmacia del hospital Teófilo Dávila, la estructura dio lugar a calificar las expectativas dentro de las cuales el usuario otorgó a la atención que espera recibir en la farmacia, a su vez, se calificaron las percepciones con 22 preguntas adicionales que se refieren a cómo ha recibido la atención en el departamento de farmacias. Para la calificación de estas expectativas y percepciones se utilizó una escala numérica tipo Likert, es decir que los valores están comprendidos entre uno y cinco, donde se considera a uno como una opción con menor calificación y cinco con mayor calificación.

Análisis General de Resultados

Con respecto a las dimensiones evaluadas dentro del cuestionario para medir las expectativas de los usuarios se pudo concluir que la dimensión que

obtuvo menor puntuación fue la de aspectos tangibles, siendo las preguntas sobre limpieza de baños, pasillos, secciones y la distribución del área las que representaron mayor desacuerdo. En cuanto a la dimensión de empatía se observó que las expectativas menores se enfocaron en preguntas relacionadas al cumplimiento de las necesidades por parte del personal y a la entrega de una atención individualizada; mientras que en la dimensión de confiabilidad se encontraron bajas expectativas sobre el cumplimiento de los tiempos prometidos y al acceso de la farmacia.

En capacidad de respuesta las preguntas que presentaron menores expectativas fueron la disponibilidad y disposición de ayuda por parte del personal. Se finaliza con la dimensión de seguridad que fue la que más valor obtuvo, dando como resultado que los pacientes esperan que el servicio sea dado de manera cortés y les brinde seguridad.

Por otra parte, en lo que respecta al cuestionario de percepciones en donde se evaluaron las mismas dimensiones; este mostró como dimensiones que estuvieron por encima de la media, la de empatía, seguida de seguridad, encontrándose por debajo de la misma capacidad de respuesta, confiabilidad y aspectos físicos. En cuanto a los problemas más relevantes encontrados estuvieron la falta de materiales vistosos como bolsas para la entrega de medicina, la limpieza del área y las secciones cercanas, el acceso a la farmacia, debido a que esta se encuentra ubicada en las afueras del hospital, generando problemas y disgustos en los usuarios.

El servicio promedio no es adecuado, ya que no siempre se encuentran los medicamentos, hacen referencia exactamente en estos momentos de pandemia donde los medicamentos han sido escasos para los pacientes Covid-19, por otro

lado, las expectativas sobre el consejo farmacéutico que no proporcionan y es un servicio que los usuarios exigen, es decir que cuando estos hacen referencia sobre la medicación espera que el personal de farmacia le puedan ayudar con la descripción de la misma. Para la dimensión de confiabilidad se observó que el personal no cumple con la entrega del servicio en tiempos prometidos y el servicio recibido no es eficiente desde la primera vez. Esto permite identificar claramente que el personal no se encuentra comprometido con el servicio que brinda.

La capacidad de respuesta que tiene el personal de farmacia ante el usuario es de suma importancia, es decir, la rapidez con la que son atendidos incide de manera directa en la imagen de la institución, por ello las percepciones hacia el servicio se enfoca en el mejoramiento como un factor relevante, entre tanto, el tiempo de respuesta es catalogado como bueno, sin embargo, cada usuario tiene una razón en particular que evalúa el servicio de manera negativo. De acuerdo a la dimensión de capacidad de respuesta los usuarios alegaron que estos no brindan solución a sus quejas, así como tampoco tienen mayor conocimiento respecto a los medicamentos y la disponibilidad, se evidenció que la disposición de ayuda es escasa.

Se puede decir que una farmacia empática es cuando llega a ofrecer una atención personalizada, esto incluye el contacto que se da entre el personal-usuario, utilizando un lenguaje acorde a ellos, trabajando en horarios convenientes, a su vez, proporciona actividades y servicios extras que les permiten sobresalir, de tal manera que se pongan en el lugar del usuario que asiste a la farmacia así se identifica en lo que este puede sentir, entendiendo lo que necesita y ofreciéndoles soluciones a sus problemas. En empatía, las preguntas más destacadas fueron la comprensión de las necesidades particulares del usuario, los

horarios de atención y la atención individualizada, en donde alegan que se hacen respetar los turnos y el orden de llegada para la entrega de medicamentos.

La seguridad se establece en el sentimiento que se genera cuando el cliente deposita en las manos ante el personal de farmacia, esperando que estas sean resueltas de la mejor manera posible, es decir, que este debe infundir confianza ante el usuario, implicando credibilidad, honestidad, integridad, es por ello que no solo es importante al cuidado de los intereses del cliente, por tal motivo el personal de farmacia debe demostrar mayor preocupación para así brindarle al cliente mayor satisfacción. La dimensión de seguridad, aunque se encontró por encima de la media, presentó inconvenientes respecto al trato del personal en donde poco menos de la mitad indicó que el personal no lo había atendido de manera cortés; sin embargo, el 57.4% mencionó que el personal brindó seguridad durante la atención.

Análisis de brecha

Antes de iniciar el análisis de brecha se calculó el coeficiente de fiabilidad de consistencia interna alfa de Cronbach. El valor de alfa oscila de cero a uno, mientras más cerca se encuentre el valor de alfa a uno, mayor es la consistencia interna de los ítems que han sido analizados, si los ítems están positivamente correlacionados, una vez comprobado que el valor alfa es aceptable, ya se pueden sumar las puntuaciones de los ítems y formar una puntuación total de la escala, Para ello se definen los coeficientes alfa de la siguiente manera:

Coeficiente alfa $> .9$ es excelente

Coeficiente alfa $> .8$ es bueno

Coeficiente alfa $> .7$ es aceptable

Coeficiente alfa $> .6$ es cuestionable

Coeficiente alfa > .5 es pobre

Coeficiente alfa < .5 es inaceptable

Mediante este coeficiente de confiabilidad se puede determinar que la escala es fiable en todas sus dimensiones, tanto para las expectativas como para sus dimensiones, tal como se muestra a continuación.

Tabla 3
Alfa de Cronbach

Dimensiones	Expectativas	Percepciones
Aspectos físicos	0.980	0.970
Confiabilidad	0.985	0.960
Capacidad de respuesta	0.972	0.980
Empatía	0.968	0.970
Seguridad	0.965	0.942
Escala completa	0.963	0.949

En lo que respecta al análisis de la satisfacción del servicio de farmacia se utilizaron las brechas entre percepciones y expectativas, con lo cual valores mayores o iguales a cero evidencian satisfacción; a su vez valores negativos insatisfacción. En la tabla 4 se refleja que la confiabilidad es la dimensión con mayor insatisfacción, seguida de capacidad de respuesta y aspectos físicos. La empatía y seguridad mostraron niveles de insatisfacción menores.

Tabla 4
Brechas

Dimensiones	Expectativas	Percepciones	Brecha (Satisfacción)
Aspectos físicos	3.82	2.47	-1.35
Confiabilidad	4.00	2.58	-1.42
Capacidad de respuesta	4.04	2.66	-1.38
Empatía	3.93	3.57	-0.36
Seguridad	4.06	3.12	-0.94
Promedio total	3.97	2.88	-1.09

Asimismo, se observa que las dimensiones con mayores expectativas previas fueron seguridad, capacidad de respuesta y confiabilidad; mientras que, en percepciones, las que tuvieron menores puntuaciones fueron aspectos físicos, confiabilidad y capacidad de respuesta. El nivel de satisfacción a la atención del usuario mostró un nivel de insatisfacción, sus expectativas no fueron cumplidas y no recibió lo que esperaba por lo que se mostró insatisfecho, es por ello que de ninguna forma se cumplió con lo que esperaba el usuario, por los niveles expuestos se puede concluir que la satisfacción de las expectativas de los usuarios es altamente subjetiva, ya que todos tienen necesidades y expectativas diferentes, y su valoración está relacionada a los atributos que ellos consideran ideales.

Se comprueba la hipótesis de investigación: “La calidad de atención que brinda el servicio de farmacia del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala se relaciona en forma positiva con la satisfacción de los usuarios”, debido a que se evidenció un coeficiente de correlación de Pearson de 0.479 ($p < 0.01$), que se considera una relación positiva y moderadamente significativa.

Capítulo IV

Propuesta

En la investigación a los usuarios que asisten a la farmacia del Hospital General Teófilo Dávila desarrollada en el capítulo anterior, se pudo determinar que en las dimensiones de empatía existen inconvenientes con el trato que reciben, pues consideran que no es el adecuado al igual que la capacidad de respuesta relacionado al tiempo que demora el proceso de dispensación de medicamentos, por ello el desarrollo de esta propuesta permitirá lograr una mayor satisfacción hacia los usuarios, permitiéndoles así mejorar la calidad del servicio.

Esta propuesta se caracteriza por ser un elemento que fortalecerá los procesos construyendo una visión sobre el compromiso de calidad que debe tener el personal sobre los usuarios del Servicio de Farmacia del Hospital Teófilo Dávila. Esto con el fin de que les permita superar las debilidades y conservar las fortalezas que se han encontrado, el objetivo de la propuesta es dejar una guía de trabajo que ayude a superar las deficiencias en la farmacia, a su vez, servirá de referente y beneficiará al usuario que es la razón de ser de la institución médica pública.

Título

Diseñar una propuesta en el servicio de farmacia del Hospital Teófilo Dávila para mejorar la calidad de atención hacia los usuarios.

Objetivo

Ofrecer un servicio de calidad y mejorar la atención hacia los usuarios de la farmacia del Hospital Teófilo Dávila, para así poder generar mejores ingresos y evadir pérdidas económicas.

Justificación

El área de administración de servicios de la farmacia del Hospital Teófilo Dávila necesita de una guía de las diversas funciones básicas de todos los servicios de la farmacia con el fin de producir un constante servicio de calidad para hacer frente a los desafíos de la salud requeridos por el Ministerio de Salud.

Mediante la investigación de campo que se implementado en el Hospital Teófilo Dávila con el apoyo de la parte teórica se puede apreciar que el servicio de la farmacia del Hospital necesita una guía de gestión de calidad que contribuirá a mejorar los servicios que la institución brinda a la sociedad.

Propuesta Para la Mejora de la Calidad en el Servicio de la Farmacia

A continuación, se presenta la propuesta que consiste en un modelo de gestión de calidad que va dirigido al servicio de Farmacia del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad, el cual comprende:

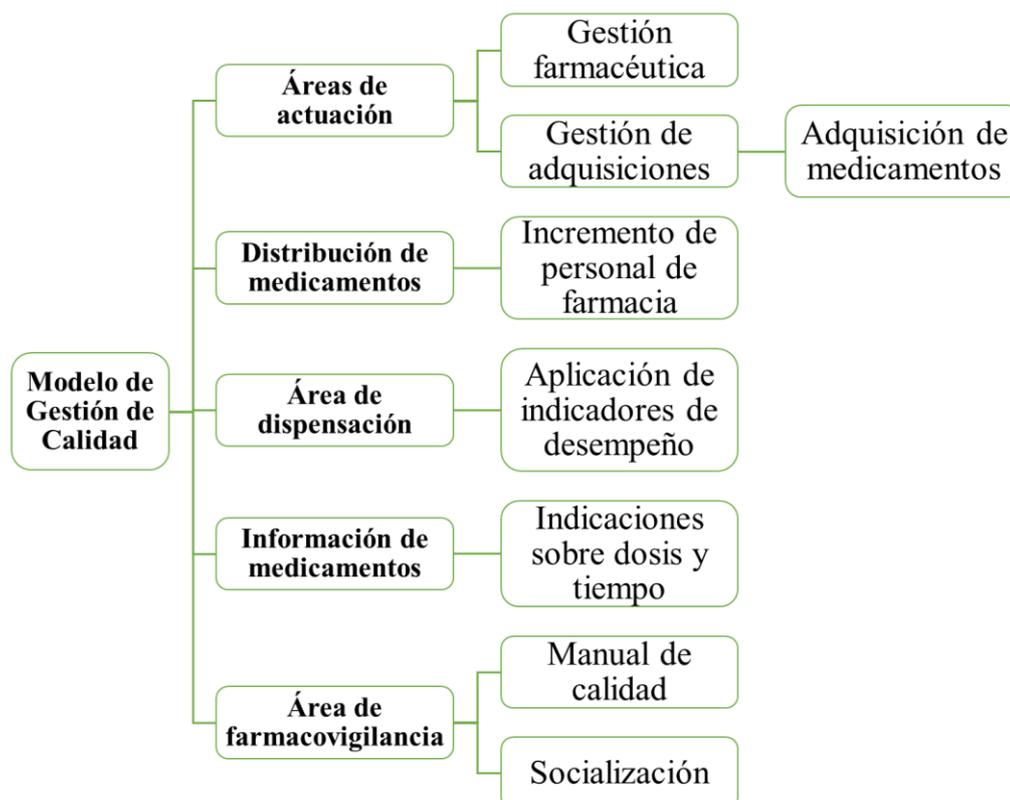


Figura 46. Modelo de gestión de calidad

Áreas de actuación

El área de actuación es la que se encarga de determinar los procedimientos básicos para la selección, obtención, recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos, garantizando la mejor calidad de medicinas y el precio adecuado de adquisición para el hospital.

En este sentido se pueden especificar dos áreas importantes:

- Gestión farmacéutica.
- Gestión de adquisiciones.

Gestión farmacoterapéutica.

En el modelo de la gestión farmacoterapéutica se da la vinculación a la decisión de los ciudadanos refiriéndose a los cuidados y acciones en el entorno de la salud del paciente. El servicio de la farmacia debe estar reflejado en el uso de medicamentos seguros para el paciente, de tal manera que el hospital debe depender de una guía farmacoterapéutica que manifieste la elección de medicamentos que sean disponibles para el hospital.

La guía farmacoterapéutica es una forma de mejorar la prescripción refiriéndose a la elección de medicamentos necesarios para la salud de los pacientes. Es beneficioso para los profesionales como orientación a elegir un medicamento de calidad de forma eficaz y adecuada para el tratamiento del paciente. Establece un mecanismo de manera común refiriéndose a la evaluación del costo de medicamentos, constituye a una iniciativa de una formación práctica relacionándose en la elaboración de la guía y la consulta.

La gestión farmacéutica en general es aquella que se encarga en la elección de criterio de los medicamentos, facilita y proporciona de forma concreta de acuerdo a lo establecido por el profesional, siempre teniendo relevancia con el

protocolo terapéutico. La selección de medicamentos hace referencia al criterio que determina la eficiencia y seguridad, el costo y efectividad; así como, los efectos en el área sanitaria.

En este caso, se realizaría la gestión mediante la programación de necesidades de medicamentos con base al manual de procesos para la gestión de suministros de medicamentos del MSP, el cual se detalla a continuación.

Tabla 5
Programación de necesidades de medicamentos

Actividad	Descripción	Responsable	Recursos usados
Programación de necesidades de medicamentos	Medicamentos con base a instructivo para la programación de necesidades de medicamentos.	Programas de salud pública: tuberculosis, VIH/SIDA, entre otros.	Consolidado/necesidades de medicamentos esenciales por programas de salud pública
	Cuantificar requerimientos por forma farmacéutica de acuerdo a las características de la población.		Instructivo para la programación de necesidades de medicamentos
	Definir la cantidad necesaria de cada medicamento, especificando por forma farmacéutica y calcular stock máximo y mínimo para tener disponibilidad permanente.		
Determinación de especificaciones técnicas	Elaborar fichas técnicas de medicamentos para cada programa donde consten las especificaciones técnicas.	Proceso de gestión de medicamentos	Lista de medicamentos esenciales de cada programa y documentos técnicos de soporte.

Tomado de: *Manual de procesos para la gestión de suministros de medicamentos*; por el MSP, (2017).

Gestión de Adquisiciones.

La Gestión de Adquisiciones en la farmacia se basará en gestionar eficientemente y garantizar el acceso a la calidad de los medicamentos necesarios por el hospital. Sus actividades se determinan en gestionar eficientemente la farmacia, el analizar el rol del área de gestión de la farmacia implantando los sistemas productivos y sanitarios; al igual que, el establecer el proceso de investigación, control de adquisición de ingresos y desarrollo de los medicamentos.

La Gestión de Adquisición en el ámbito del farmacéutico hospitalario tiene como objetivo principal satisfacer las necesidades asistenciales logrando tener los medicamentos de buena calidad llevando un manejo óptimo de inventario. El área de gestión de adquisiciones deberá contar con un sistema informático, que contenga dos áreas de gestión que son la economía y farmacoterapéutica; no obstante, esta área incluirá:

- **Procedimiento de adquisición:** Se realizará un análisis de cálculo cuantificando las necesidades de los medicamentos teniendo una programación de compras y pedidos requeridos.
- **Gestión de proveedores:** Será la encargada de garantizar un servicio donde se pueda adquirir medicamento de calidad, teniendo una información de la situación del pedido y buen precio.
- **Devolución de medicamentos:** De acuerdo a la fecha de caducidad se devolverá la cantidad de medicamentos al proveedor.
- **Cuantificación económica:** Esta hace referencia a que los pedidos sean de precios adecuado los cuales deben figurar por debajo de los precios techo establecidos, realizándose la evaluación de registro de los medicamentos.

- **Gestión de adquisición:** es el proceso mediante el cual se realizará la documentación pertinente que permita realizar las compras programadas en tiempo adecuado.

Disminuir la falta de medicamentos

Se deberán realizar reuniones periódicas con el personal de servicio de farmacia, monitorear la satisfacción de los usuarios por medio de la encuesta en un lapso de tiempo determinado, es recomendable que se haga cada seis meses con implementación de una metodología que les permita reducir los tiempos de espera por los medicamentos, realizar charlas de motivación para el personal de tal manera que mejore la calidad en el proceso y el trabajo en equipo.

El personal de farmacia deberá llevar un registro diario de la entrega de medicamentos y los próximos a agotar de tal manera que se reduzcan los contratiempos al momento de informar a bodega sobre los medicamentos en Stock, estableciendo un servicio más ante los usuarios.

Tabla 6
Programación de adquisición de medicamentos

Actividad	Descripción	Responsable	Recursos usados
Autorización de compra	Enviar la lista de requerimientos a nivel de la Dirección solicitando se disponga y autorice al Comité Técnico la adquisición.	Dirección	Listado de requerimientos y de precios referenciales.
Ejecución de compra	Comité técnico hace adquisiciones de medicamentos conforme a la normativa vigente.	Comité técnico de adquisición de medicamentos	Requerimientos legales y técnicos de acuerdo a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

Elaboración del Plan Anual de Compras (PAC)	Con base a la programación cuatrimestral y con base a la cuantificación de necesidades para el año próximo se elabora el PAC y se remite a la dirección.	Programa de Salud Pública	Información de necesidades de los programas, stock de máximos y mínimos, puntos de reposición, programaciones cuatrimestrales, lista de referencia de medicamentos y presupuesto referencial.
--	--	---------------------------	---

Tomado de: *Manual de procesos para la gestión de suministros de medicamentos*; por el MSP, (2017).

Distribución de los medicamentos en farmacia

Organización de los medicamentos en la farmacia.

- La farmacia debe mantener el orden por grupo terapéuticos, implementando buenas prácticas de almacenamiento.
- Debe presentarse en óptimas condiciones de limpieza, evitando fuentes de contaminación como el polvo y la suciedad para evitar el ingreso de animales como roedores, aves que pueden afectar la conservación de los medicamentos.
- Todos los medicamentos deben estar colocados en perchas o vitrinas de seguridad en caso de ser necesario, en el caso de cajas grandes pueden ir en el piso siempre y cuando estén sobre unos pallets de madera.
- Conservar la etiqueta original del medicamento, verificar si el recipiente está bien sellado y en buen estado.

Condiciones de almacenamiento de los medicamentos.

- Evitar y proteger del contacto de luz solar y de la humedad los medicamentos.

- Almacenar en refrigerador los medicamentos como la insulina o determinados colirios entre otros antibióticos que requieran de temperatura 2° a 8° C.
- Conservar los medicamentos en temperatura recomendada hasta 30 ° C.
- Mantener los medicamentos ordenados como indican los manuales de procesos de medicamentos por grupos farmacológicos.
- Tener una percha especial donde se ubiquen los medicamentos que se encuentran en cuarentena con fecha de caducidad hasta 3 meses.
- Mantener vitrina de medicamentos controlados Psicotrónicos y estupefacientes con llaves.

Aumento del personal.

El objetivo de esta estrategia es brindar un servicio de calidad, por ello se recomienda aumentar el número de profesionales a la cartera de servicios del departamento de farmacia, basándose en las necesidades que tiene la población en la entrega de los medicamentos, por lo tanto, se debe captar de manera sistemática las necesidades de este incremento en el personal mediante las sugerencias y propuestas de los servicios requeridos en la institución.

Es por ello que, se propone solicitar el aumento de personal auxiliar que puedan equiparar el *team* farmacéutico, es decir contar con un bioquímico farmacéutico y dos auxiliares por ventanilla de atención, dicha gestión deberá realizarla el líder o responsable del departamento realizando un informe de necesidad basado en el número de atenciones diarias, la viabilidad, utilidad y costos considerando que los servicios con mayor demanda son los de farmacia.

Área de dispensación de medicamentos

Esta área está encargada de la supervisión farmacéutica desde la fecha de recepción de un medicamento con receta o solicitud de medicamento hasta su entrega al paciente o al profesional responsable de su manejo, garantiza el cumplimiento de la prescripción promoviendo el uso racional de medicamentos. La dispensación correcta de medicamentos se basa en el procedimiento que contraiga la detección, corrección y prevención de cualquier novedad que se presente durante las diversas fases realizadas para la obtención del medicamento, asegurando confidencialidad del medicamento entregado.

Esta área es aquella que analiza la prescripción para verificar el cumplimiento de la política de medicamentos hospitalarios y adquisiciones planificadas. Se dispone normativas y procedimientos generales para la distribución, incluidas otras situaciones de emergencia y psicotrópicas. Se fomenta un procedimiento que garantiza la calidad para todo el proceso, para lo cual se propone contar con suficientes recursos materiales y humanos, el sistema informático con conexión online con personal de gestión hospitalaria desde una zona diferente y bien comunicada, para tener la atención de pacientes ambulatorios que requieren medicación.

Esta área satisface las necesidades de la demanda asistencial de medicamentos ocasionadas por:

- **Pacientes hospitalarios** (son pacientes que están atendidos y cuidados por el hospital)
- **Pacientes ambulatorios** (aquellos que acuden al hospital por algún diagnóstico o tratamiento, o necesidad de algún servicio como radiografías o hemodiálisis)

- **Pacientes de consulta externa** (estos acuden a la farmacia con la receta propuesta por el médico de consulta)

Aplicación de indicadores de desempeño en el tiempo de la dispensación.

Se debe brindar un servicio de calidad de manera rápida y oportuna haciendo que los usuarios reciban la atención segura en un corto tiempo, las acciones que se deben tomar es que el personal tendrá un tiempo determinado para que se gestione la entrega de los medicamentos de acuerdo a la situación por la que esté pasando el usuario, es decir que al profesional de la salud se le determinará un límite de tiempo para atenderlo, de esta manera se podrá agilizar el servicio, eliminando los largos tiempos de espera a los que se ha acostumbrado a los usuarios.

Para que esta estrategia se lleve a cabo, se deberá llevar un control del personal que labora en el departamento de farmacia, revisando el tiempo en el que se ha demorado cada uno en la entrega de los medicamentos, para así, poder realizar un promedio y con base a eso poder tomar decisiones respecto a la demora en la entrega de los medicamentos, esta evaluación deberá durar aproximadamente un mes, luego de esto se dispondrá de la información necesaria sobre los tiempos en la atención para que el personal lo implemente y dicho indicador será medido en la evaluación de desempeño anual.

Atención a los reclamos y sugerencias.

El público objetivo en este punto es solo el usuario que asiste al departamento de farmacia. Por medio de un buzón de sugerencias se podrá evaluar las percepciones y la satisfacción de los usuarios que sean atendidos, este instrumento de comunicación ayudará a recolectar información, permitirá tomar medidas sobre el personal que labora en el departamento por medio de la revisión

constante en la calidad del servicio brindado, este deberá ser monitoreado, es por ello que, el buzón de sugerencias diagnostica a corto plazo el servicio que están recibiendo los usuarios.

El objetivo es que la Farmacia del Hospital Teófilo Dávila, cuente con el personal suficiente y capacitado que sea capaz de tomar decisiones, resolver dudas o conflictos respecto al uso de los medicamentos que son entregados al paciente, de esta manera contando con los conocimientos suficientes el personal se sentirá seguro de asistir al usuario y se comprometerá a brindar una atención ágil y segura sin dejar de lado la calidad.

Área de farmacovigilancia

Manual de Calidad.

El manual de calidad promueve mejorar y controlar los procesos de organizaciones que garanticen un servicio de calidad desarrollando una programación en un manual, implantándose documentos e indicadores necesarios sobre los medicamentos y el manual de acceso a la información de historia clínica, su propósito es establecer un sistema de calidad para recoger detalles de las presentaciones, composiciones e indicaciones de los medicamentos.

Los procesos para mejorar la atención de los pacientes en los servicios de farmacia serán:

- Ofrecer una atención al cliente de una manera cordial e inmediata.
- En ocasiones si el paciente tiene dudas de algún medicamento darles indicaciones necesarias de una manera amable.
- En la situación que se requiera una administración parental indicarles donde pueden recurrir para que les ayuden.

- Registrar los datos y las prescripciones de acuerdo a la receta del paciente.

Los beneficios que se puede conseguir utilizando un manual de calidad incluye una vinculación entre el servicio de la farmacia y los pacientes mejorando la atención, ofreciendo un buen trato, pretendiendo que el paciente pueda tener satisfacción del servicio brindado y así poder tener una mayor acogida hacia la farmacia. Para cumplir lo indicado anteriormente se necesita de capacitación personal donde el personal de la farmacia del Hospital Teófilo Dávila deberá asistir a capacitación de acuerdo al manual de calidad del cual van adquirir conocimientos sobre tener una atención de calidad hacia el cliente, tendrán capacitación de sus responsabilidades relativo al conocimiento que debe tener todo vendedor profesional y de tal manera se podrá lograr un buen servicio.

Metodología de Guía de Capacitación en Manual de Calidad.

- **Modalidad:** Se presenta hacia el personal de la farmacia siete capacitaciones donde se plantea los temas anteriormente mencionados.
- **Coordinación:** esta se efectúa de acuerdo a las capacitaciones que serán organizadas y complementadas por las autoridades del Hospital Teófilo Dávila.
- **Fecha:** Las capacitaciones se realizarán de acuerdo al cronograma propuesto en el establecimiento, durante dos meses en diferentes fechas.
- **Dirigidos a:** Personal del Servicio de Farmacia del Hospital Teófilo Dávila.
- **Capacitadores:** De acuerdo al tema que se proponga en la capacitación los capacitadores serán contratados.

- **Lugar:** En el aula hospitalaria o en su defecto en la oficina de farmacia se realizarán las capacitaciones en las cuales se disponen los equipos apropiados.

Evaluación del programa.

La guía de capacitación se refleja en lograr la implementación de la propuesta de calidad para el Hospital Teófila Dávila, el personal de la farmacia se evaluará basado a las enseñanzas de varios temas de interés para mantener un buen desempeño y atención para ofrecer a los pacientes, también se evaluará los conocimientos de los capacitadores para ver si están aptos de rendir sus clases, de tal manera es de necesidad recaudar la información del personal de la farmacia que asistirá en las capacitaciones, indagando sugerencias que permitan mejorar la atención de los pacientes. Las evaluaciones ayudarán a aplicar objetivos referentes al buen servicio en su trabajo basándose a las capacitaciones.

Recursos y Cronograma

Dentro de los recursos que se van a necesitar para poner en marcha la propuesta está la contratación de un auxiliar de farmacia, para esto se calculó el salario anual que representaría esta contratación. Luego se presenta la tabla con los recursos que generan un costo para la institución dando un total de \$11 183.60.

Sueldo mensual	\$700,00
Aporte patronal 9,15%	\$64,05
Sueldo anual	\$8.400,00
Aporte patronal anual	\$768,60
DTS	\$700,00
DCS	\$700,00
Vacaciones	\$350,00
Salario anual	\$10.918,60

Tabla 7
Recursos financieros

Descripción	Cantidad	Precio	Total
Buzón de sugerencias en acrílico	1	\$40	\$40
Auxiliar de farmacia salario anual	1	\$10.918,60	\$10.918,60
Capacitación sobre manual de calidad	3	\$75	\$225
TOTAL			\$11.183,60

A continuación, se muestra el cronograma de actividades a desarrollar en el año 2021.

Tabla 8
Cronograma de actividades

Actividades	E	F	M	A	M	J
Presentar propuesta a Dirección		X				
Cotizar un capacitador			X			
Cotizar buzón de sugerencias			X			
Diseñar perfil de auxiliar de farmacia				X		
Difundir el concurso de méritos y oposiciones				X		
Seleccionar capacitador					X	
Adquirir buzón de sugerencias					X	
Seleccionar a auxiliar de farmacia					X	
Capacitar a auxiliar sobre sistema y procesos de la entidad						X
Capacitación a personal de farmacia						X
Colocación de buzón de sugerencias						X

Conclusiones

La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio de acuerdo a los requerimientos que exige el paciente, más allá de lo él espera de la persona que lo atenderá. Además, esta se enmarca dentro del ámbito de la eficiencia, equidad, efectividad y la eficacia, por ello la prestación de la atención al cliente se da con equidad; es decir, dar más a quien más lo necesita garantizando la accesibilidad y eficacia, con las metodologías y tecnologías adecuadas para la debida atención, buscando que esta sea efectiva para alcanzar el impacto adecuado en el usuario y mejorar el rendimiento del servicio. El tiempo de espera es parte vital de la calidad de atención; para lo cual, la capacidad de agilidad en la atención debe enfocarse en evitar las largas colas, disponer de una administración ágil que brinde una buena coordinación entre el personal de trabajo y los usuarios, la misma que, solo se puede garantizar cuando el personal está entrenado y conoce la ubicación en la que se encuentran los medicamentos.

En el hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala para la dispensación de medicamentos se dispone de seis bioquímicos farmacéuticos, auxiliares de enfermería y auxiliares de farmacia, mediante turnos rotativos. Este hospital se encuentra habilitado para la atención exclusiva del Covid-19, no se está realizando la dispensación por paciente o dosis unitaria que normalmente se maneja por servicio. La rotación de los medicamentos y dispositivos de la lista de medicamentos esenciales del hospital se encuentra modificada principalmente por la exclusividad del hospital a tratar covid-19 y el traslado de todas las especialidades hacia otras casas de salud, situación que evidentemente refleja aumentos y disminuciones hasta de un 200% en determinados medicamentos. En el caso del desabastecimiento de medicamentos y dispositivos por consumo

elevado en esta emergencia que no fueron estimados, se está recibiendo donaciones siempre y cuando cumplan con las especificaciones técnicas requeridas para el manejo de esta patología y sus complicaciones, así como, se realizan modificaciones al presupuesto anual de contratación y se encuentran en busca de proveedores que cumplan con los requerimientos y nacionalización de productos.

Los problemas más relevantes fueron la falta de materiales vistosos como bolsas para la entrega de medicina, la limpieza del área y las secciones cercanas, el acceso a la farmacia, debido a que se encuentra ubicada en las afueras del hospital. El servicio promedio no es adecuado, ya que no siempre se encuentran los medicamentos puesto que estos han sido escasos para los pacientes Covid-19. Para la dimensión de confiabilidad se observó que el personal no cumple con la entrega del servicio en tiempos prometidos y el servicio recibido no es eficiente desde la primera vez. De acuerdo a la dimensión de capacidad de respuesta los usuarios alegaron que estos no brindan solución a sus quejas, así como, no tienen mayor conocimiento respecto a los medicamentos y la disponibilidad; además, se evidenció que la disposición de ayuda es escasa. Se concluye que la hipótesis de investigación es comprobada manifestando que la calidad de atención que brinda el servicio de farmacia del Hospital Teófilo Dávila se relaciona en forma positiva con la satisfacción de los usuarios, debido a que se evidenció un coeficiente de correlación de Pearson de 0.479 ($p < 0.01$), que se considera positivo moderado y significativo.

El modelo de gestión en el servicio de farmacia se basa cinco puntos importantes que son las áreas de actuación, distribución de medicamentos, área de dispensación, información de medicamentos y área de farmacovigilancia; para

poder cumplir con este modelo se requiere de la adquisición de un buzón de sugerencias, la contratación de un auxiliar de farmacia y de un capacitador, la fecha de inicio es en febrero hasta junio del 2021. El buzón será colocado afuera del área de farmacia, el auxiliar será seleccionado mediante concurso de mérito y oposición. El capacitador debe instruir al personal sobre temas en atención al usuario, comunicación asertiva, empatía, entre otros aspectos que son fundamentales para brindar un servicio de calidad.

Recomendaciones

Implementar objetivos y estrategias donde se involucre la participación del personal administrativo sobre las diferentes formas de atención en los procesos del departamento de farmacia, que beneficien de manera significativa a los usuarios, desarrollando programas donde los miembros de la institución participen de actividades enriquecedoras.

Efectuar evaluaciones sobre otras variables que podrían influir en la atención del servicio de farmacia como son el desempeño laboral, la satisfacción laboral y el clima laboral; puntos importantes que se deben evaluar con el propósito de llegar a intuir los posibles factores que pudieran provocar falencias en la atención y acarrear gravemente en la productividad del personal farmacéutico.

Mejorar los procesos y procedimientos que desempeña el personal de farmacia logrando una mejora continua, eficaz y eficiente sobre los puntos débiles en la capacidad de respuesta, que afectan directa e indirectamente la calidad del servicio que se presta y el nivel de satisfacción del usuario.

Recibir diversas sugerencias necesarias de los usuarios de acuerdo a la atención que reciben, e implantar un modelo de gestión de calidad que ayude al servicio de la farmacia diseñado para mejorar y cambiar la atención, el área personal encargada del servicio de la farmacia debe tener una buena precisión de acuerdo a sus gastos y obtención de medicamentos.

Referencias

- Abaurre, R., García, P., Maurandi, D., Arrebola, C., Gastelurrutia, M., & Martínez, F. (2015). Diseño y pilotaje de un proceso estructurado para el servicio de dispensación de medicamentos. *Revista Elsevier*, 47(1), 7-14.
- Altamirano, J. (2017). ¿Qué es Salud Pública? *Facultad de Ciencias Biosociales y Escuela Graduada de Salud Pública*. Obtenido de <https://sp.rcm.upr.edu/que-es-salud-publica/>
- Amariles, P., Osorio, E., & Cardona, D. (2019). Enseñanza de la atención farmacéutica en América Latina: una revisión estructurada. *Farmacia Hospitalaria*, 43(2), 1-8.
- Arciniegas, J., & Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comunicación*, 8(1), 26-36.
- Bofill, A., López, R., & Murguido, Y. (2016). Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. *MediSur*, 14(3), 1-9.
- Carpio, P. K. (2016). "Gestión De Calidad En La Atención De Farmacia. *Repositorio Universidad De Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47370/1/CD-30-CARPIO%20PIEDRA-2016.pdf>
- Céspedes, Y., Cortés, Á., & Madrigal, M. (2013). Validación de un instrumento para medir la percepción de la calidad de los servicios farmacéuticos del Sistema Público de Salud de Costa Rica. *Scielo*. Recuperado el 06 de abril de 2020, de

http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-4292011000200002&lng=es

Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos. (2020). *Atención*

Farmacéutica. Obtenido de

<https://www.portalfarma.com/Ciudadanos/saludpublica/consejosdesalud/Paginas/atencionfarmaceutica.aspx#:~:text=La%20Atenci%C3%B3n%20Farmac%C3%A9utica%20es%20la,indicaci%C3%B3n%20farmac%C3%A9utica%20y%20seguimiento%20farmacoterap%C3%A9utica.>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República

del Ecuador. *Constitución de la República del Ecuador*,;. Obtenido de

https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Definiciona.com. (2018). Definición y etimología de satisfacción. *Cultura Group*.

Obtenido de <https://definiciona.com/satisfaccion/>

Echaverría, J. M. (2017). Calidad del cuidado enfermero en un centro quirúrgico:

Experiencia en un hospital de Ibarra, Ecuador. 2(4), 132-136. Obtenido de

<https://enfermeriainvestiga.uta.edu.ec/index.php/enfermeria/article/view/106/155>

Forrellat, B. M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible.

Scielo, 30(2), 179-183. Obtenido de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es)

Gía, M. (2015). Propuesta de mejora del proceso de dispensación en base a las

buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del hospital

Vozandes de la ciudad de Quito. . *Repositorio de la Universidad Central*

del Ecuador . Obtenido de

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6316/1/T-UCE-0008-066.pdf>

- Gómez, A., Ramírez, L., & Lahera, M. (2012). La atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud. *Revista Multimed*, 16(2).
- González, M., Frías, R., & Gómez, O. (2016). Análisis de la calidad percibida por el cliente en la actividad hotelera. *Ingeniería Industrial*, 37(3), 253-265.
- Heredia, m. (2011). Estudio de la atención farmacéutica y calidad de vida realizada a pacientes con tratamiento farmacológico sometidas a técnicas de reproducción asistida. *Tesis Doctoral*. Obtenido de <https://hera.ugr.es/tesisugr/20763773.pdf>
- Infantes, G. F. (2016). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *REVISTA PERUANA DE MEDICINA INTEGRATIVA*. Obtenido de http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf
- ISO. (2015). *ISO 9001: 2015 Sistemas de gestión de calidad*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Jaya, O. M. (2018). USO Racional De Antibióticos Y Farmacoeconomía En El Tratamiento De Neumonía Intrahospitalaria En Pacientes Del Servicio De La Unidad De Cuidados Intensivos Del Hospital General Teófilo Dávila De La Ciudad De Machala. *Repositorio*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/8787/1/PIUAMFCH019-2018.pdf>

- Ley Orgánica de Salud. (18 de Diciembre de 2015). Ley 67. Ecuador: Registro Oficial Suplemento 423 de 22-dic.-2006. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Ley Orgánica de Salud. (2015). *Ley Orgánica de Salud*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Lobo, A. (2016). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *Revista, Enfermería 21*. Obtenido de <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
- Maidana, G., Lupo, G., Samaniego, L., Lial, N., Acosta, P., & Zully, V. (2018). Evaluación del Servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos. *Revista Pharmaceutical Care*, 20(3), 183-200.
- Ministerio de Salud de Costa Rica. (2018). Programa nacional de garantía de calidad en Costa Rica 1994-2003. *Ministerio de Salud*. Obtenido de <http://www.ministeriodesalud.go.cr/dirservi/programa>
- Molina, A., & Milena, Q. M. (2017). La calidad en la atención médica. *Scielo*, 21(1), 109-117. Obtenido de http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en&tlng=es.
- Mora, C. C. (2011). La Calidad Del Servicio Y La Satisfacción Del Consumidor. *Redalyc*, 146-162. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

- MSP. (2013). *Planificación institucional*. Obtenido de <http://www.htdeloro.gob.ec/lotaip/Planificacion.pdf>
- MSP. (2017). *Manual de procesos para la gestión de suministros de medicamentos*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/0915-A.-Ministerial-Manual-De-Procesos-Para-La-Gestion-De-Medicamentos-En-EL-MSP-28-12-2009.pdf>
- Naranjo, Y., Ávila, M., & Concepción, J. (2018). Las estrategias como herramienta en el desarrollo científico de Enfermería. *Archivo Médico Camagüey*, 22(4), 504-514.
- Nava, J. (2016). Logística integral y calidad total: filosofías estratégicas en la creación de valor en las organizaciones. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 3(2), 347-362.
- Pekkaya, M. (2017). Evaluation of healthcare service quality via Servqual scale: An application on a hospital. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 340-347.
doi:<https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1389474>
- Ponce, N. (2015). Evaluación a la calidad en la gestión del sistema de dispensación/distribución de medicamentos por dosis unitaria en el hospital Gineco-Obstetra Isidro Ayora. *Repositorio ESPE*. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12709/1/T-ESPE-049767.pdf>
- Rincón, A., Villalón, P., Escudero, E., Toaquiza, C., Miranda, A., & Aguilar, C. (2019). Evaluación del servicio de atención farmacéutica en cuatro farmacias privadas de Riobamba, Ecuador. *Revista Cubana de Farmacia*, 52(2).

- Rodríguez, O., García, A., Carbonell, L., & León, P. (2017). La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33(4), 1-10.
- Rodríguez, P. (2016). Valuación De La Satisfacción De La Dispensación En Farmacia De Consulta Externa En El Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión. *Repositorio De La Universidad Privada De Huancayo "FRANKLIN ROOSEVELT"*. Obtenido de http://repositorio.uoosevelt.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ROOSEVELT/79/T105_47329205_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Samame, T. Y. (2015). Calidad De Atención Farmacéutica Y Satisfacción Del Usuario Del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima-Perú 2015. *Repositorio De La Universidad Inca Garcilaso De La Vega*, 1-121. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/826/T_Maestria%20en%20gerencia%20de%20servicios%20de%20salud_09650932_Samame_Trelles_Yessica%20paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, J. (2015). Examen de auditoria integral a la Unidad Administrativa de Talento Humano del Hospital General Teófilo Dávila de la Provincia del Oro por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2012. *Repositorio Universidad Técnica Particular de Loja*, 1-294. Obtenido de dspace.utpl.edu.ec
- Sánchez, J., Martí, G., Recuero, Mejía, M., Gómez, M., & Barreda, D. (2015). Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia: medición, análisis y mejora. *Ilaphar*, 25(3), 137-144.

- Sánchez, M., & Sánchez, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Universidad Veracruzana*, 110-117.
- Sánchez, R. (S.f). Equidad, eficiencia, cobertura y calidad de los servicios de salud en el modelo tradicional de asignación de recursos financieros, comparado con el nuevo modelo en Costa Rica 1995-1997. Obtenido de <http://modsjoweb01.ccss.sa.cr:81/pub/biblioteca/articuf0.html>
- Sandoval, D. (2018). Nivel De Satisfacción De Usuarios Hospitalizados En Servicio De Cirugía Del Hospital Regional Lambayeque – 2018. *REV EXP MED*.
- Significados.com. (2018). Significado de Estrategia. *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/estrategia/>
- Suárez, L. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008
- Tamayo, M. (2013). El Proceso de la Investigación Científica. Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/definicion-del-marco-teorico.html>
- Universidad Industrial de Santander. (2019). *Procedimiento para dispensación de medicamentos a usuarios*. Obtenido de <https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/UISALUD/prestacionServiciosAsistenciales/Procedimientos/PUD.16.pdf>
- Urbina, A. (2015). Modelo De Gestión De Calidad En El Servicio De Farmacia Del Hospital Básico Privado Durán De La Ciudad De Ambato En El Año

2015. *Repositorio de la Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES"*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3638/1/TUAMSS011-2016.pdf>

Vargas González, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Redalyc*, 663-671. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>

Apéndices

Apéndice A. Cuestionario de Calidad de Atención

Tabla 9
Modelo de encuesta Expectativa

1. ASPECTOS FÍSICOS

1. Cree que la farmacia tendrá un aspecto moderno
 2. Considera que los materiales asociados al servicio de la farmacia (bolsas de entrega o catálogos) serán visualmente atractivos
-

-
3. Cree que los baños, pasillos y secciones de la farmacia estarán limpios, atractivos y convenientes para el usuario
 4. La distribución de la farmacia será la adecuada para facilitar al personal la vista de las medicinas
 5. Cree que la ubicación de la farmacia permitirá llegar de manera fácil a los usuarios.
-

2. CONFIABILIDAD

6. El personal cumplirá lo que promete dentro del tiempo establecido
 7. Cree que el personal de la farmacia le inspirará confianza
 8. Considera que el personal cumplirá con el servicio en el tiempo prometido
 9. Cree que desde la primera vez el personal de farmacia realizará de manera eficiente el servicio
 10. Espera que el personal de farmacia muestre interés en resolver algún problema que presente
 11. Espera que el personal dé información sobre cuando dispondrán de la medicina en caso de que no haya la misma
-

3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

12. Espera que los empleados de farmacia den respuesta inmediata a las quejas presentadas
 13. Cree que el personal de farmacia tendrá los conocimientos suficientes para responder a sus preguntas
 14. Espera que el personal de farmacia esté siempre dispuesto a brindar ayuda
 15. Espera que el personal de farmacia esté siempre disponible para atenderlo
-

4. EMPATIA

16. Espera que el personal le ofrezca atención individualizada
 17. Espera que el servicio de la farmacia se ajuste a sus necesidades
 18. Cree que en la farmacia comprenderán sus necesidades particulares
 19. Espera que los horarios de atención sean convenientes para los usuarios
 20. Cree que el personal velará por los intereses del paciente.
-

5. SEGURIDAD

21. Cree que el personal de farmacia sea cortés mientras lo atiende
 22. Espera que el personal de farmacia le brinde seguridad durante la entrega del servicio
-

Tabla 10

Modelo de encuesta Percepciones

1. ASPECTOS FÍSICOS

1. Esta farmacia tiene un aspecto moderno.
 2. Materiales asociados al servicio de esta farmacia (bolsas de entrega o catálogos) son visualmente atractivos.
 3. La farmacia tiene limpios, atractivos y convenientes baños, pasillos y secciones.
 4. La distribución de la farmacia hace que sea fácil para el personal encontrar lo que necesitan.
-

5. La Ubicación de la farmacia hace que sea fácil de conducir a los usuarios.

2. CONFIABILIDAD

6. Cuando el personal le promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.

7. El comportamiento del personal de farmacia le inspira confianza.

8. El personal concluye el servicio en el tiempo prometido.

9. Desde la primera vez el personal de farmacia realizó de manera eficiente el servicio.

10. Cuando un paciente tiene un problema, la farmacia tiene un verdadero interés en resolverlo.

11. El personal le comunica si dispone de los medicamentos o para cuando los dispondrá.

3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

12. Los empleados de la farmacia son capaces de dar respuesta inmediata a las quejas de los pacientes.

13. El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.

14. El personal del área de farmacia siempre está dispuesto a ayudarle.

15. El personal del área de farmacia siempre está disponible para atenderte.

4. EMPATIA

16. El personal le ofrece una atención individualizada.

17. El servicio de la Farmacia HTD se ajusta a sus necesidades.

18. En la Farmacia HTD se comprenden sus necesidades particulares.

19. Los horarios de atención son convenientes para todos los pacientes.

20. El personal vela por los intereses del paciente.

5. SEGURIDAD

21. El personal de farmacia fue cortés durante la entrega del servicio

22. El personal le brindó seguridad durante la entrega del servicio

Apéndice B. Cartera de Servicios del Hospital y Talento Humano

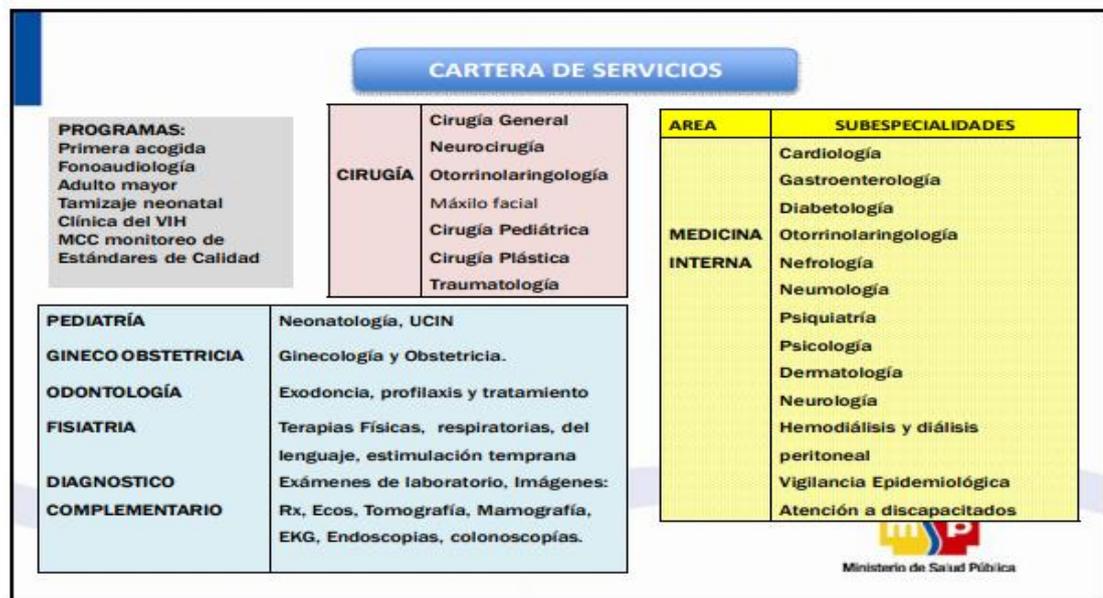


Figura 47. Cartera de servicios
Fuente: Ministerio de Salud Pública

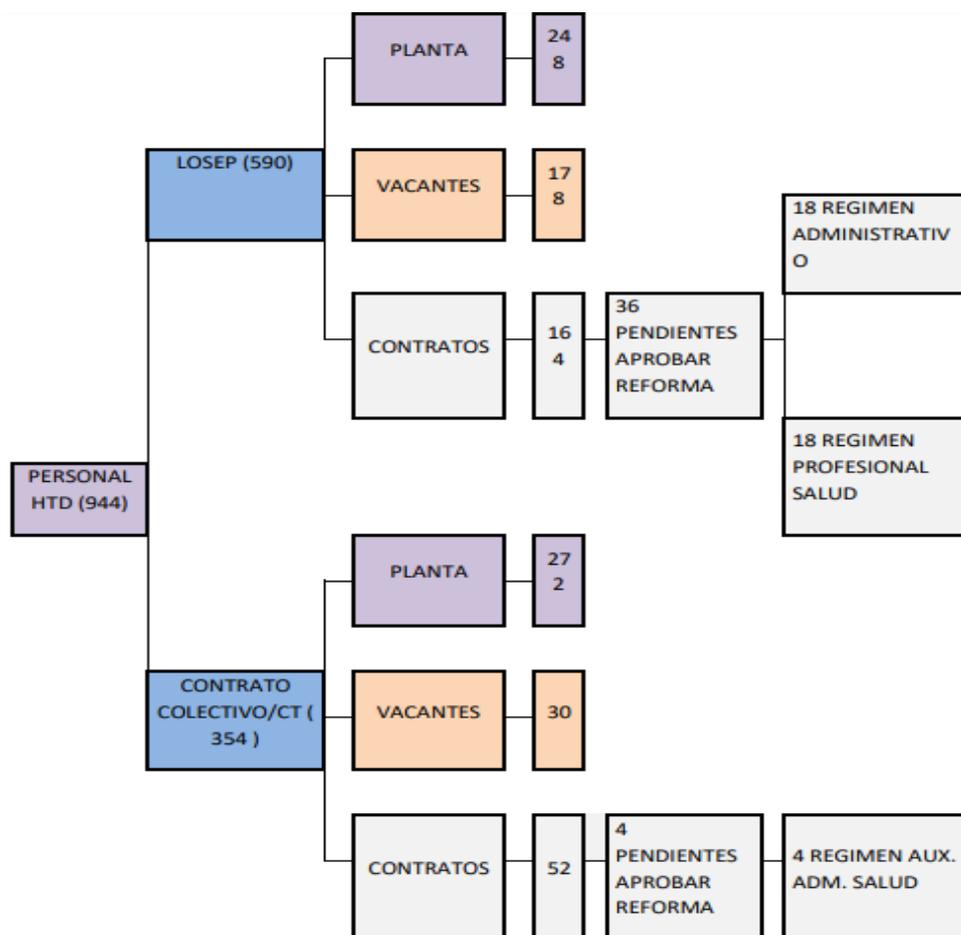


Figura 48. Talento Humano del Hospital
Fuente: Hospital Teófilo Dávila

Apéndice C. Cobertura de Afiliación y Otros Servicios

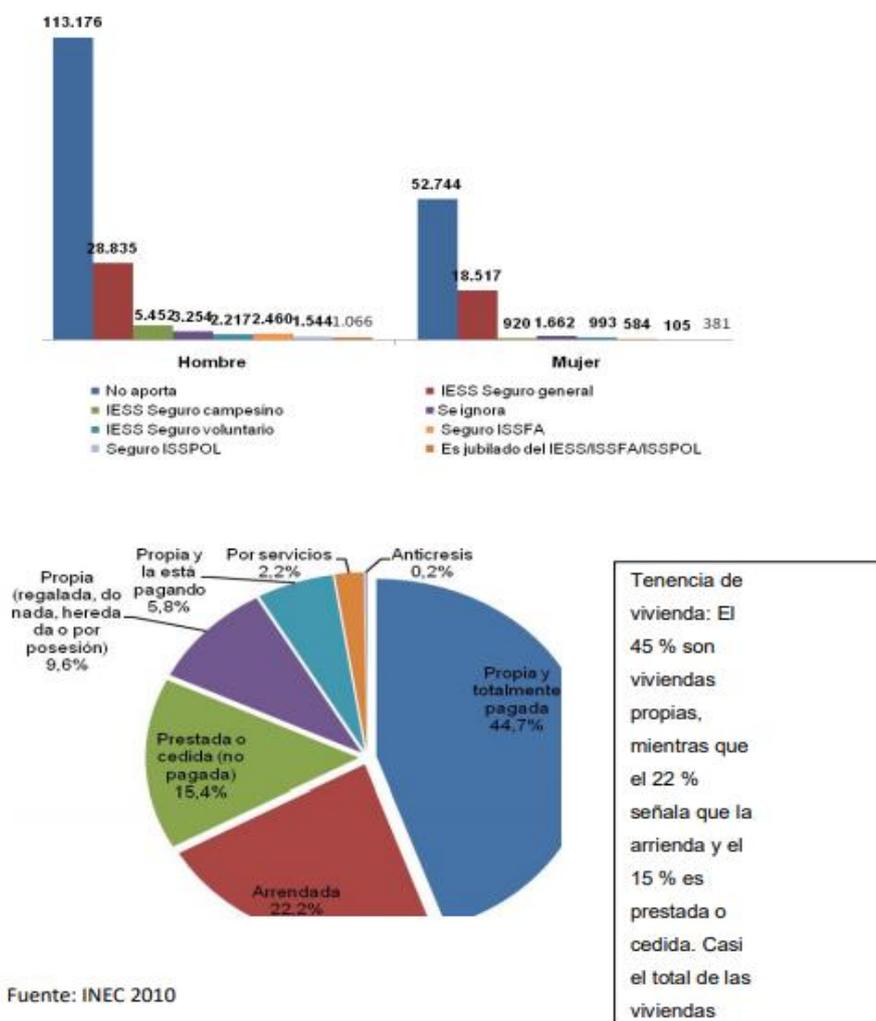


Figura 49. Cobertura De Afiliación

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos 2010.

Tabla 11

Otros servicios

ÁREA	CARTERA
Farmacia Institucional	Dispensación de insumos y medicamentos para el Programa de Maternidad Gratuitud y Atención a la infancia, así como a los demás servicios hospitalarios
Áreas administrativas	Dirección, Subdirección, Coordinación de Normalización hospitalaria, Enfermería, dispensario anexo al IESS, Administración, Proveduría, Gestión financiera, Asesoría Jurídica, gestión del talento humano, Trabajo Social, Vigilancia Epidemiológica, Docencia, Aseguramiento de calidad (Estadística).
Otras	Portal de compras, Nutrición y dietética, Bodega General, Casa de Máquinas, Lavandería, Costura, Etc.

Fuente: Ministerio de Salud Pública

Apéndice D. Indicadores de Oferta Hospitalaria

Tabla 12

Indicadores de oferta hospitalaria provincial

Indicadores de estructura MSP El Oro	Tasa	Estándar
Médicos x 10 mil Hab	6,26	Médicos: 3x1000 habitantes
Enfermeras x mil Hab	4,74	Enfermeras: 1,75x1000 habitantes
Personal de salud x 10 mil Hab	36,98	
Camas Hospitalario x 10 mil Hab	7,89	Camas: 2x1000 habitantes
Presupuesto salud Per-cápita	50,37 USD	

Fuente: Hospital Teófilo Dávila

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Ángela Eulalia Rodríguez Buenaventura, con C.C: #1309526935 autora del trabajo de titulación: *Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala* previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 17 de febrero de 2021



f. _____

Ángela Eulalia Rodríguez Buenaventura
C.C: 1309526935

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Rodríguez Buenaventura, Ángela Eulalia		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zambrano Chumo, Laura Gutiérrez Candela, Glenda		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	17 febrero 2021	No. DE PÁGINAS:	100
ÁREAS TEMÁTICAS:	Salud, gestión.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Calidad del servicio, farmacia, dimensiones de la calidad de servicio, SERVQUAL.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El objetivo de la presente investigación fue evaluar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala para mejorar la calidad de la misma. La metodología utilizó el método deductivo, fue de alcance tipo descriptivo, la herramienta se basó en el modelo SERVQUAL validado, se diseñó un cuestionario inicial de 22 preguntas el cual se aplicó a los usuarios que asistían a la farmacia del hospital Teófilo Dávila, también, se calificaron las percepciones con 22 preguntas adicionales que se refieren a cómo ha recibido la atención en el departamento. Para la calificación de estas expectativas y percepciones se utilizó una escala numérica tipo Likert, los resultados obtenidos mostraron que la dimensión de seguridad que fue la que más valor obtuvo, dando como resultado que los pacientes esperan que el servicio sea dado de manera educada y les provea seguridad, en lo que respecta al cuestionario de percepciones se mostró que las dimensiones medidas que estuvieron por encima de la media, tales como la de empatía, seguida de seguridad, encontrándose por debajo de la misma capacidad de respuesta, confiabilidad y aspectos físicos, la estrategia que se aplicará será un elemento que fortalecerá los procesos construyendo una visión sobre el compromiso que deben tener sobre los usuarios.</p>			
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-998387050	E-mail: anrobue@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	Teléfono: +593-9-3804600 / 0997196258		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			