



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil
Facultad de Posgrado e Investigación

Tesis en opción al Título de Magister en:
Administración Pública Mención Desarrollo Institucional
Gobernabilidad Innovadora en la Gestión

Tema de Tesis:
Satisfacción de los usuarios del sistema de farmacia del Hospital de la
Policía Guayaquil No. 2 durante el año 2021

Autor:
QF. David Daniel Brito Guamán

Director de Tesis:
Ing. Walter Quezada Torres, PhD.

Septiembre 2023
Guayaquil – Ecuador

DECLARACIÓN EXPRESA

Yo, David Daniel Brito Guamán, declaro que la responsabilidad de las opiniones, conclusiones y recomendaciones presentadas en esta Tesis de Posgrado de Maestría en Administración Pública, titulada “Satisfacción de los usuarios del sistema de farmacia del Hospital de la Policía Guayaquil No. 2 durante el año 2021” es exclusiva de su autor, expongo también que el material escrito por otros autores está debidamente referenciado en el texto y entrego el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.

QF. David Daniel Brito Guamán

Autor

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, por que permitió que se haga realidad este objetivo tan deseado.

A mis padres pilares fundamentales en mi vida que sin ellos no hubiese podido hacer realidad este anhelo y culminar con éxitos este proyecto.

A mi esposa e hija amigas inseparables, por ser quienes me impulsan a ser mejor cada día.

A mis familiares y amigos más cercanos para que le sirva como guía y ejemplen el futuro que le espera.

Y a todo aquel que me dio su mano amiga para poder culminar con éxito mi tesis y maestría.

David Daniel Brito Guamán

AGRADECIMIENTO

En el presente trabajo de tesis me gustaría agradecerle a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil por darme la oportunidad de superación profesional, quienes gracias a sus sabias enseñanzas contribuyeron en lograr obtener mi título de cuarto nivel.

También me gustaría agradecer a mis profesores que durante el transcurso de la maestría han ido aportado con un granito de arena a mi formación profesional, sobre todo a mi tutor Dr. Walter Quezada Torres quien ha sido mi guía en este largo camino de estudios, logrando con éxito el objetivo planteado.

Son muchas las personas que han aportado en mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, apoyo, consejo, compañía y ánimo en los momentos más complejos de mi vida. Sin importar en donde se encuentren quiero darle mis más sinceros agradecimientos por lo que me han brindado y que Dios los bendiga.

David Daniel Brito Guamán

RESUMEN

En la actualidad, y como producto de la globalización, las organizaciones suman esfuerzos con la finalidad de volverse más competitivas e incrementar la satisfacción según las necesidades de sus usuarios; sin embargo, en el sector de la salud, por su naturaleza y particularidad requiere asegurar actividades que garanticen servicios accesibles y disponibles con profesionales óptimos que cuenten con los recursos suficientes para lograr la ansiada satisfacción del usuario en la atención médica; situación que no es ajena a la realidad del Hospital de Guayaquil No. 2, y todas sus dependencias, quienes buscan mejorar la atención al cliente.

El presente estudio tiene como finalidad analizar la satisfacción de los usuarios del servicio ofrecido por la farmacia del Hospital de la Policía Guayaquil N.º 2 durante el año 2021; para ello se toma como estudio la organización antes descrita, y se aplica una encuesta a los usuarios que reciben el servicio de la farmacia del Hospital para conocer la percepción del usuario con el servicio recibido, estudio que se complementa con la identificación de problemas y causas según la perspectiva y percepción del cliente. De este análisis se plantea una estrategia que permita mejorar y afianzar la calidad de servicio ofrecido por la dependencia caso de estudio.

Se concluye....

Palabras claves: servicios hospitalarios, calidad de servicio, satisfacción al cliente, estrategia de calidad

ABSTRACT

At present, and as a product of globalization, organizations join efforts in order to become more competitive and increase satisfaction according to the needs of their users; However, in the health sector, due to its nature and particularity, it is necessary to ensure activities that guarantee accessible and available services with optimal professionals who have sufficient resources to achieve the long-awaited user satisfaction in medical care; situation that is not alien to the reality of Hospital de Guayaquil No. 2, and all its dependencies, who seek to improve customer service.

The purpose of this study is to analyze the satisfaction of the users of the service offered by the pharmacy of the Guayaquil Police Hospital No. 2 during the year 2021; For this, the organization described above is taken as a study, and a survey is applied to the users who receive the service from the Hospital's pharmacy to know the user's perception of the service received, a study that is complemented by the identification of problems and causes. According to the client's perspective and perception. From this analysis, a strategy is proposed to improve and strengthen the quality of service offered by the case study unit.

Keywords: medical service, quality service, customer satisfaction, quality management

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	13
1.1. ANTECEDENTES	13
1.2. PROBLEMÁTICA	15
1.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	18
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.4.1. Objetivo General	18
1.4.2. Objetivos Específicos.....	18
1.5. JUSTIFICACIÓN	18
1.6. ALCANCE DEL ESTUDIO.....	19
1.7. DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL	20
1.7.1. Descripción del Hospital de la Policía Guayaquil No 2.....	20
❖ Misión Institucional	20
❖ Visión	21
❖ Valores	21
❖ Cartera de servicios.....	21
1.7.2. Marco legal del Sistema Nacional de Salud del Ecuador	22
CAPÍTULO 2: MARCO METODOLÓGICO	33
2.1. DISEÑO, ALCANCE Y ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	33
2.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	33
2.3. UNIDAD DE ANÁLISIS, POBLACIÓN Y MUESTRA	33
2.4. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN, OPERACIONALIZACIÓN	35
2.5. FUENTES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS P A R A	
L RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	36
CAPÍTULO 3: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	37

3.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	37
4.3.1 Análisis problema — causa de acuerdo con la percepción y expectativa del cliente	41
CAPÍTULO 4: PROPUESTA.....	44
4.1 Beneficiarios.....	44
4.1.1 Beneficiarios directos	44
4.1.2 Beneficiarios indirectos	44
4.2 Objetivo de la propuesta.....	44
RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Modelos para la evaluación de la calidad del servicio.....	30
Tabla 2. Disgregación numérica por dependencia laboral.....	33
Tabla 3. Detalle de la variable independiente de investigación	34
Tabla 4. Las principales causas y problemas asociado a la satisfacción del cliente	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de expectativas del usuario	29
Figura 2. Beneficios de la satisfacción del usuario	29
Figura 3. Las cinco dimensiones del modelo SERVQUA.	31
Figura 4. Disponibilidad de stock de medicamentos necesarios.	36
Figura 5. Percepción de la planeación de necesidades para satisfacer la demanda de medicamentos.	37
Figura 6a. Coordinación entre el departamento de compras y la farmacia.	37
Figura 6b. Percepción de abastecimiento de la farmacia.	37
Figura 7. Calidad de atención recibida en farmacia.	38
Figura 8. Agilidad en la entrega de medicamentos e insumos.	39
Figura 9. Cobertura de medicamentos para pacientes con enfermedades crónicas.	40

Introducción

La satisfacción de los usuarios es una de las prioridades para las empresas vinculadas a la atención médica, como es la farmacia del Hospital de la Policía Guayaquil No 2, donde la información lograda permite evaluar las estructuras y los procesos de atención al cliente para determinar su eficiencia, y si ésta responde a criterios de calidad relacionados con la atención brindada, para así identificar inconformidades y poder aplicar mejoras.

Mediante la implementación de pautas se requiere iniciativas de reformas del servicio de atención al usuario de las farmacias para mejorar el expendio de productos de calidad y disponibilidad de los mismos; por tal motivo, es necesario establecer nuevos métodos de gestión que permitan mejorar la calidad de la prestación del servicio.

La atención farmacéutica requiere de personal capacitado que informe a los usuarios los detalles de uso, utilidad y características de los fármacos prescritos a los pacientes. Así como la entrega de información de medicamentos como una guía terapéutica, ya sea a través de un boletín electrónico o actualización de un sitio web, tienen un efecto positivo en la satisfacción del usuario, aspectos importantes para cerrar la brecha entre lo que los pacientes requieren y lo que reciben.

Dentro de este escenario, el rol que cumple el personal farmacéutico destaca únicamente por la disposición y emisión de medicamentos; si no, además, cumple con el papel de orientar y asesorar en la selección y uso de los medicamentos.

Brindar un buen servicio al usuario requiere de un equipo de trabajo para ofrecer un servicio al usuario de calidad, que, sumado al gran avance de globalización y tecnología con el uso de herramientas tecnológicas y digitales, permite a las organizaciones enfrentar los desafíos modernos, a través del estudio, caracterización del cliente, y su posterior tratamiento con la finalidad de mejorar los niveles de satisfacción y generar una fidelización del mismo.

El contenido capitular del presente trabajo se desarrolla de la siguiente manera, en el primer capítulo se presenta el marco teórico — conceptual, en donde se plantea la problemática de estudio, la formulación y sistematización del problema científico a analizar, se establece el objetivo general y específicos asociados, la justificación y enfoque de la investigación y los fundamentos teóricos que dan sustento al trabajo.

En el segundo capítulo se delinea el marco metodológico de la investigación, definiendo específicamente el tipo, diseño, alcance y enfoque de la investigación; así como las técnicas de recolección de información y análisis de datos

En el capítulo 3, se exponen los principales resultados de la investigación, tanto de sus resultados cuantitativos analizados a través de las técnicas aplicadas, así como del análisis de problema causa raíz, según las variables de estudio.

En el cuarto capítulo, producto de la revisión bibliográfica y resultados obtenidos, se construye una propuesta que permita mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios de la farmacia objeto de estudio, propuesta que responde a una estrategia para la solución al problema científico planteado.

Finalmente, se establecieron las conclusiones y recomendaciones sobre los resultados de la investigación desarrollada.

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1.1. Antecedentes

En la actualidad, y como producto de la globalización, las organizaciones suman esfuerzos con la finalidad de volverse más competitivas e incrementar la satisfacción según las necesidades de sus usuarios (entendido también como “clientes”, para efectos de la presente investigación). Esto puede darse a través de la implementación de programas o procedimientos que contribuyen mejoras organizacionales administrativas, que permitirán obtener información sobre la percepción del usuario en torno al servicio que reciben.

Todo esto, con el fin de implementar técnicas que contribuyan al mejoramiento de la calidad de los servicios ofertados, resultados que afectan de forma directa en la mejora de la productividad de toda organización, como los procesos de la gestión farmacéutica hospitalaria (Sosa, 2009).

En este contexto, y resultado de la revisión bibliográfica prevista, destacan las investigaciones realizadas por Muñoz y Fernández (2016), cuyos estudios se orientaron a la evaluación de los niveles de satisfacción de la calidad de los servicios hospitalarios proporcionados a los pacientes y/o usuarios por los hospitales Pymes, en el estado de Puebla en México; sus resultados expresan la importancia sobre la relación entre los servicios hospitalarios y la satisfacción del usuario percibida desde la empatía, la accesibilidad y oportunidad en el momento de la atención, aspecto que no se aleja del contexto de estudio (Castillo Saavedra, Rosales Marquez, & Reyes Alfaro, 2020).

Contribuciones que se complementan con lo desarrollado por la Federación Latinoamericana de la industria farmacéutica (2019), quienes determinaron que para el caso de América Latina (AL), la demanda de servicios de salud ha superado la oferta, aspecto que se refleja en la región donde la carencia de recursos e infraestructura clínicas y tecnológicos son algunos de los retos en la búsqueda de un desarrollo social.

A pesar de las limitaciones a las que se enfrentan países de AL, los organismos gubernamentales de salud de todos los países que conforman esta región, han respondido a la creciente demanda implementando controles de acceso y de costos; sin embargo, estas acciones no han sido suficientes, donde se requiere de soluciones innovadoras que permita la obtención de resultados tanto económicos como sociales.

El brindar un verdadero servicio de calidad tienen como actor principal a los usuarios, para ello las organizaciones deben sumar esfuerzos para satisfacer la demanda en materia de salud, y así mejorar los resultados de la población que se traduce en un incremento de la calidad de vida del paciente.

En este sentido, son importantes las acciones y decisiones tomadas por los gobiernos de turno quienes, articulados con la industria farmacéutica pueden explorar conjuntamente en las necesidades de la población, y así orientar a soluciones hacia sistemas de salud sostenibles basados en valores rentables y de fácil acceso poblacional (Federación Latinoamericana de la Industria Farmacéutica, 2019).

En el contexto ecuatoriano, para dar solución a los problemas que enfrenta el sistema de salud, en el año 2012 se implementó el Modelo de Atención Integral de Salud; modelo que articula todos los subsistemas de salud público y privado (también conocido como red complementaria), y que en conjunto conforman la Red Nacional Pública Integral de Salud, tiene como finalidad buscar la conexión y satisfacción entre los usuarios y la institución de salud, a través de la constante búsqueda de un servicio eficiente e ininterrumpido (Ministerio de Salud Pública, 2013).

Partiendo de la premisa de la búsqueda del servicio eficiente y de calidad, las investigaciones en Ecuador, relacionados con el nivel de satisfacción en entornos farmacéuticos son escasas; sin embargo, destaca la investigación de Suarez Lima et al. (2019), quienes determinaron la calidad de atención del Centro de Salud CAI III, aplicando el modelo SERVQUAL y sus resultados revelan que los servicios de farmacia son de satisfacción media,

cuya solución se debe enfocar en mejorar la infraestructura y atención al usuario (Suarez Lima et al, 2019).

Otras investigaciones desarrolladas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, titulado “Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel”; se distingue una tendencia del usuario (50 % consultado a la tercera edad) en describir la gestión recibida como “insatisfecha” (30 % del total de encuestados), y que se complementa con un 30 % que señala indiferencia a la atención prestada; (Arbeláez Rodríguez, Gloria del Rocío, Toaquiza Aguagallo, y Norma Cecilia, 2016).

El estudio del “Modelo de gestión de calidad en el servicio de farmacia hospitalaria del hospital básico privado Durán de la ciudad de Ambato en el año 2015”, evidencio que el centro hospitalario no contaba con las herramientas adecuadas para la correcta administración de este servicio de salud, y exponía como en la actualidad se tienen problemas que repercuten en la insatisfacción del usuario (Urbina, 2015).

Ante esta necesidad, destacan los estudios relacionados para farmacias de instituciones públicas (Arévalo, 2015) y farmacias privadas (Caicedo,2016); en ellas se plantean referentes metodológicos (manuales y guías) con la finalidad de mejorar la calidad de servicio y su consecución en la satisfacción del usuario.

A pesar que los esfuerzos en establecer pautas hacia el fortalecimiento de la gestión en los centros hospitalarios con enfoque en la satisfacción del usuario, los estudios que anteceden a esta investigación demuestran su pertinencia; sobre todo al evidenciar resultados hacia el diseño de nuevos mecanismos con componentes innovadores, orientados al mejoramiento de la calidad del servicio en los centros hospitalarios, y de manera particular en los centros farmacéuticos públicos ecuatorianos, siendo el objetivo principal que persigue la presente investigación.

1.2. Problemática

En la actualidad se considera imperativo conocer las verdaderas necesidades de los usuarios externos que acuden al servicio de Hospital de

la Policía Guayaquil N° 2, en este sentido, la satisfacción de los usuarios es un parámetro que nos permite determinar la calidad de servicio percibida, en base a la expectativa subjetiva y la realidad, por tal razón en los establecimientos de salud la calidad de este servicio es motivo de preocupación e investigación periódica por parte de los servicios sanitarios y de esta forma conocer más a fondo sus falencias o debilidades. Siendo la calidad como un indicador esencial de la Salud Pública (Molina, 2019).

Es claro que existe la necesidad de buscar evidencia y replicar acciones administrativas eficientes de mejoras al servicio farmacéutico hospitalario. Por lo antes expuesto se considera al Hospital de la Policía Guayaquil N° 2 un centro de salud que por su nivel de complejidad (tercer nivel) goza de un elevado nivel de demanda de los servicios farmacéuticos, muchos de los cuales se consideran insatisfechos, y que es considerado como un caso de estudio pertinente al presente estudio.

Cabe mencionar, que actualmente los hospitales públicos del país tienen como pilar fundamental el servicio de farmacia hospitalaria cuya función es la de atender y mantener el ciclo de abastecimiento de medicamentos y dispositivos médicos en general. La misma que se centra en atender, paliar y mitigar las dolencias de salud de los usuarios, siendo la falta de insumo o dispositivos médicos uno de los principales problemas que inciden en la satisfacción de los usuarios que requieren a diario de este servicio, objetivo que persigue la presente investigación y que autores como (Ortiz Prado, 2018), identifica las causas y el impacto que estos factores tienen en torno a la calidad del servicio brindado.

En la actualidad, los hospitales que conforman la red pública integral de salud del país no cuentan con procedimientos estandarizados para medir la satisfacción en un departamento como lo es el sistema de farmacias, lo cual es de suma importancia para determinar su correcto funcionamiento (Molina, 2019).

Los farmacéuticos son los encargados del servicio de farmacia y tienen la obligatoriedad de aconsejar al paciente en lo que se refiere a su medicación, lo que en la actualidad se conoce como atención farmacéutica, como

primicia para incrementar los niveles de atención farmacéutica, aspecto que ha sido descuidado. De ello se deriva la como parte de la presente investigación un análisis con respecto al profesional farmacéutico y su mejora continua en torno a capacitaciones, se debe resaltar además que las instituciones públicas muchas veces con la finalidad de reducir gasto publico dejan en un segundo plano las capacitaciones, perfeccionamiento profesional y sobre todo mejora continua en tono a sus funciones, bajo esta evidencia se considera un compromiso primordial el de buscar mejoras en los servicios hospitalarios desde el punto de vista de atención a los pacientes en tema farmacéutico. (OPS, 2013).

"El Ministerio de Salud Pública, como ente regulador a nivel nacional, a través de la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud; promueve garantizar la calidad, eficiencia y efectividad en los servicios de salud, con el propósito de lograr excelencia en los mismos. Entre sus atribuciones y responsabilidades promueve evaluar las expectativas y percepciones de los ciudadanos, así como el nivel de satisfacción de los de los usuarios sobre los servicios de salud" (Subsecretaría Nacional de Garantía de Calidad de los Servicios de Salud, 2011).

La calidad de los servicios de salud es un factor que plantea un desafío para las instituciones de salud pública y privada, concibiendo que los usuarios externos son la razón principal de ser de estas instituciones y portal motivo es primordial la determinación de sus percepciones y expectativas, mediante la evaluación de la calidad percibida de la farmacia, para la conocer las falencias y aplicar la mejora continua.

Es así como surge el presente tema a desarrollar considerando de vital valor para el desempeño y mejora del servicio, en la búsqueda de lograr una mejor atención en esta área de servicio público y de esta forma nos preparará ante situaciones urgentes y de emergencia, que aumentarán la percepción de un buen trato y servicio incrementando de manera proporcional la satisfacción final de los usuarios.

1.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cuáles son los factores que afectan los niveles de satisfacción de los usuarios externos de la farmacia del Hospital de la Policía Guayaquil N.º 2?
- ¿Qué nivel de satisfacción existe por parte de los usuarios con respecto al servicio brindado por la farmacia del Hospital de la Policía Guayaquil N.º 2?
- ¿Cuál es la relación que podría existir entre la disponibilidad de medicamentos con respecto al nivel de satisfacción en la atención del usuario de la Farmacia del Hospital de la Policía Guayaquil N.º 2 durante el año 2021?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

- ❖ Analizar la satisfacción de los usuarios que demandan el servicio ofrecido en la farmacia del Hospital de la Policía Guayaquil N.º 2 durante el año 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos

- ❖ Identificar los factores que influyen en los niveles de satisfacción de los pacientes de la farmacia del Hospital de la Policía Guayaquil N.º 2.
- ❖ Identificar los problemas y causas según la perspectiva y percepción del cliente en la satisfacción en la atención del usuario en la farmacia del Hospital de la Policía Guayaquil N.º 2 durante el año 2021.
- ❖ Definir las estrategias para medir la calidad de prestación de servicio en los usuarios de farmacia que permita la mejora continua.

1.5. JUSTIFICACIÓN

La investigación correspondiente a la administración de farmacia requiere un correcto manejo de los suministros y un abastecimiento apropiado para atender a los usuarios que demanden los productos, lo cual se debe efectuar de forma eficiente, lo que evitaría un impacto negativo en las finanzas de la institución hospitalaria como es el Hospital de la Policía Guayaquil N.º 2.

Es de relevancia científica el implementar un sistema de gestión de calidad que permita dirigir y controlar las actividades desarrolladas dentro de un departamento específico, ya que permitirá evidenciar la mejora continua en la empresa, organización o como en este caso en concreto, instituciones prestadoras del servicio de salud pública como lo es la farmacia del Hospital de la Policía Guayaquil No. 2.

En lo económico, este estudio será positivo por la información para planificación, desarrollo y cumplimiento de las funciones asignadas y desarrolladas dentro de los diversos departamentos de la farmacia del Hospital de la Policía Guayaquil No. 2.

En lo social, la investigación servirá de guía para un manejo y control eficiente administrativo que genere un servicio exitoso, con usuarios satisfechos, al brindar un servicio acorde a las necesidades del paciente y usuario en general que requieren medicamentos.

En lo que respecta a relevancia ambiental el presente estudio contribuirá en la reducción de trámites burocráticos y muchas veces innecesarios que incidirá en la reducción de gasto de papel y energía por lo cual se considera un proyecto amigable con el medio ambiente y que evitaría daños al medio ambiente al disminuir el uso de artículos de oficina y energía derivada del medio ambiente.

1.6. ALCANCE DEL ESTUDIO

La investigación se efectuará en el lugar donde funciona la farmacia del Hospital quien provisionalmente fue llamado Dirección Hospitalaria Guayaquil en torno a declaratorias de emergencia y con la finalidad a que por medio del Ministerio de Gobierno se obtengan recursos como parte administrativa de esta cartera del estado sin embargo denominación quedo sin efecto ya que de acuerdo a decreto constitucional es el Ministerio de Salud el ente rector en temas de salud y por ende no se podrá eliminar el subsistema de seguridad social de la Policía Nacional bajo acuerdos ministeriales o declaratorias de emergencia por lo cual se mantiene el caso de estudio con el nombre del Hospital de la Policía Guayaquil N.º 2, lugar

donde acuden los pacientes externos, familiares de personal policial hospitalizado y otras personas que solicitan medicamentos.

El presente estudio, tiene como alcance el análisis de la farmacia central o de consulta externa, basado en temas poblacionales y de acuerdo a la demanda del servicio que este departamento presenta; se exceptúan las farmacias satélites tanto de emergencia como de quirófano por su bajo demanda y densidad poblacional de usuarios externos atendidos diariamente.

1.7. DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL

1.7.1. Descripción del Hospital de la Policía Guayaquil No 2.

La Policía Nacional está regulada por el Ministerio de Gobierno del Ecuador, de acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008), la cual determina en su artículo 158 que la Policía Nacional es “una institución de protección de los derechos, libertades y garantías de los ciudadanos”, de igual manera estipula que “...la protección interna y el mantenimiento del orden público son funciones privativas del Estado y responsabilidad de la Policía Nacional...”.

Por lo mencionado, el personal que labora requiere del servicio de atención hospitalaria y médica por lo que fue necesario la creación de un servicio hospitalario para ellos y sus familiares.

El Hospital de la Policía Guayaquil N° 2 es un centro de salud institucional de Especialidades médicas que inició sus actividades el 4 de octubre de 1991. En el año 2020 disponía de 79 médicos especialistas, 14 médicos residentes, 84 enfermeras, 45 auxiliares en enfermería, 8 camilleros, 294 servidores policiales y empleados públicos administrativos, adicional a esto el hospital cuenta con 133 camas censables. En lo que refiere a su categorización por su funcionamiento, éste HPNG-2 posee un NIVEL III de Atención Hospitalaria por Especialidades al servicio público (Cassagne Montalvo, 2020)

❖ Misión Institucional

“Prestar servicios de salud con calidad y calidez, en forma permanente a todas las áreas policiales, beneficiando a todo el conglomerado que

conforman la familia policial con la finalidad de contribuir al bienestar del policía y su familia” (Cassagne Montalvo, 2020).

❖ **Visión**

“Para el 2022 El Hospital de la Policía Nacional Guayaquil N° 2 ser la primera elección en soluciones a problemas complejos de salud, utilizando estándares de vigencia internacional, a través de una estructura organizacional y tecnológica orientada a desarrollar servicios innovadores, con un equipo humano profesional altamente capacitado, motivado y comprometido con la Institución” (Policía Nacional del Ecuador, 2022).

❖ **Valores**

“Una entrega por la vida; valor, disciplina y lealtad, no son sólo un slogan, es nuestra esencia, servir con honestidad y disciplina al policía en servicio activo y pasivo, de igual manera a sus familiares. El respeto para todos sin distinción de rango o jerarquía” (Policía Nacional del Ecuador, 2022).

❖ **Cartera de servicios**

La cartera de servicios del Hospital de la Policía Guayaquil No 2 se divide en las siguientes áreas:

- **Área clínica:** Cuenta con 36 médicos en las especialidades de medicina interna, oncología clínica, neumología, endocrinología, dermatología, nefrología, gastroenterología, cardiología, reumatología, psicología, neurología, psiquiatría, hematología, pediatría, odontología, epidemiología, infectología.
- **Área quirúrgica:** Tiene 29 médicos en las especialidades quirúrgicas de: traumatología, otorrinolaringología, urología, cirugía general, proctología, neurocirugía, oftalmología, cirugías plástica, vascular, torácica, pediátrica, maxilo facial y ginecología
- **Apoyo terapéutico:** Comprende el área de imagenología y cuenta con laboratorio clínico y patológico, rehabilitación física, farmacia, nutrición y dietética, hemodiálisis, centro quirúrgico, cuidados intensivos, emergencia, terapia respiratoria, docencia e investigación y red pública.

1.7.2. Marco legal del Sistema Nacional de Salud del Ecuador

Los actuales gobiernos especialmente de América Latina buscan establecer reformas a las políticas de salud las mismas que buscan no solo mejorar y brindar mayores accesos a servicios de salud sino también se busca responder con agilidad y oportunidad a los retos que la sociedad plantee (Federación Latinoamericana de la Industria Farmacéutica, 2019).

Entre estos desafíos se busca implementar acciones a largo plazo que orienten y elaboren proyectos que ratifiquen el compromiso de trabajar en la búsqueda de una salud pública de calidad para todos (Ministerio de Salud Pública, 2013).

Lo antes expuesto obliga a diseñar y aplicar políticas dirigidas a resolver los problemas sistemáticos y estructurales que afectan a este nivel público, permitiendo formular una visión clara en torno al verdadero panorama al que nos enfrentamos, así como identificar la situación actual, cambios y desafíos que se deben asumir para mejorar la calidad de la atención.

Mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad sustentado en las normas legales vigentes que el Estado ecuatoriano exige a las instituciones de salud pública generando un impacto importante en todos los estratos sociales, al construir una estructura organizativa, inclusiva y estableciendo una agenda de planificación ordenada y concreta (Ospina Montoya, 2015).

"La Constitución de la República, establece que el Ecuador se gobierna de manera descentralizada y que es deber primordial del Estado promover el desarrollo equitativo y solidario mediante el proceso de autonomía y descentralización. Adicionalmente, señala que los gobiernos autónomos descentralizados se regirán por "los principios de subsidiariedad, solidaridad territorial y justicia económica" (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

La Constitución del Ecuador también dispuso que la Función Legislativa apruebe la ley que regule la descentralización a nivel del territorio y la implementación del Sistema de Competencias; es así que, en el 2010 se aprobó el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).

El Consejo Nacional de Competencias está definido según el COOTAD (Registro Oficial, 2019), en su artículo 117, como el organismo técnico del Sistema Nacional de Competencias. En su artículo 105, el COOTAD plantea la descentralización, como “la transferencia obligatoria, progresiva y definitiva de competencias con los respectivos talentos humanos y financieros, materiales y tecnológicos, desde el gobierno central hacia los gobiernos autónomos descentralizados”.

En cambio, el Plan Nacional de Desarrollo del 2017 — 2021 (CONSEJO NACIONAL DE PLANIFICACIÓN (CNP), 2017), dentro de la importancia del enfoque territorial establece que: “la descentralización y desconcentración, como políticas nacionales para democratizar y transformar el Estado, deben orientarse a mejorar las condiciones de vida de la población, consolidando la gobernanza del territorio y promoviendo una cultura ciudadana empoderada de sus derechos y deberes”. De la misma forma, el lineamiento de articulación para la gestión territorial y gobernanza multinivel de la Estrategia Territorial Nacional, en uno de sus ejes determina la pertinencia de consolidación de modelos de gestión descentralizada y desconcentrada, además de la territorial.

Son precisamente estas leyes las que permitirán apoyar la descentralización del Sistema Nacional de Salud hacia Sistemas Cantonales de Salud, apoyándose en la participación ciudadana y en la búsqueda de aumentar la cobertura a los lugares más recónditos del país bajo una verdadera medición de satisfacción de usuarios donde en torno a la información que brindan en torno a oportunidades y debilidades de los servicios estudiados se podrán definir estrategias correctivas y preventivas de mejoras al servicio.

Con el objetivo de disponer con los instrumentos necesarios y adecuados que permitan planificar, organizar y desarrollar actividades adecuadas, oportunas y lograr alcanzar los propósitos, objetivos y metas propuestos; se hace imprescindible realizar la presente investigación estableciendo criterios, definiciones y procedimientos que intervienen en el proceso de toma de decisiones en el marco de las autorizaciones

legales correspondientes; por tal motivo se pretende implementar los niveles de responsabilidad que deben aplicarse, asegurar un apropiado control interno y externo por parte de las dependencias competentes.

Para ello es importante evaluar la eficiencia de la gestión administrativa del personal, así como la aplicación de las herramientas disponibles para de esta forma tomar en consideración diversas recomendaciones que se irán desarrollando y permitirán justificar mejoras en las actividades administrativas que se diseñen. Sustentados en la planificación estratégica la cual constituye, en palabras de Cierto (2011) es el proceso para la toma de decisiones en una organización, donde se obtiene y analiza información pertinente, interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de competitividad, con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro.

Para ello es importante identificar los diferentes procesos que intervienen en la gestión administrativa y tienen como resultado brindar un buen servicio, para ello se buscará obtener un modelo de planificación estratégica que desemboque en un manual de gestión de calidad en el que intervendrá tanto el nivel estratégico que se interrelacionara con los niveles coordinativos y operativos. Con esto, se destaca el desempeño por competencia de cada uno de los aspectos que lo integran bajo un marco legal común. De esta forma se logrará una mayor eficiencia administrativa en las instituciones de salud donde estén determinados todos los procedimientos y de ser el caso modificarlos en beneficio de la gestión y reduciendo burocracia, como el mal que aqueja a la mayor parte de las instituciones públicas (Goicochea, 2012).

Con ello se hace imprescindible brindar una atención de calidad y calidez para satisfacer las necesidades médicas asociadas a la salud de acuerdo a las exigencias de cada uno de sus afiliados, pero para cumplir con estos objetivos se lo realizará mediante la aplicación de políticas y procedimientos eficaces y oportunos, capaces de permitir un control eficiente de la gestión de las actividades desarrolladas en todos y cada uno de los departamentos que tengan relación directa a proceso de abastecimiento (Varela, 2016).

1.7.3. La satisfacción del cliente

Según Philip Kotler (2003), un servicio es “cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no se puede poseer”. Por lo tanto, es todo lo apreciable para el cliente y que ocasiona un valor agregado, en el momento en que se causa un incremento en la satisfacción.

De acuerdo a Richard Sandhusen (2002), “los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo”.

El concepto de servicio al cliente (customer service) es uno de los aspectos más importantes de la estrategia empresarial. Se trata del servicio que la empresa presta al potencial comprador antes, durante y después de la compra. Esto incluye aspectos como el asesoramiento, la atención personalizada o la capacidad de atender al cliente por múltiples canales.

De acuerdo a Aguilera (2017), el servicio al cliente es el que acompaña un producto físico o un servicio para incentivar la venta o uso del mismo. Considerando las definiciones planteadas, se puede concluir que servicio son acciones o actividades ofrecidas por una empresa o institución de forma intangible y no dan lugar a la propiedad de algo.

Los servicios tienen como meta proveer a los usuarios la satisfacción de deseos o necesidades, por lo que se puede definir servicio como toda actividad de condición intangible que tiene como centro satisfacer las necesidades y deseos del cliente.

En la actualidad el comercio electrónico crece de forma rápida, y se olvida que se tiene personas en la realización de transacciones, a pesar de toda la información que se provea de las empresas en línea, los usuarios requerirán ayuda para sus compras. De acuerdo con Kotler (2003), para que el servicio al cliente sea eficiente debe tener ocho características:

Trato amable: es un elemento clave que el personal debe proporcionar porque las personas desean recibir una atención personalizada que les provea bienestar, protección y confianza.

Rapidez: Es necesario resolver los problemas que se presentan con prontitud, como resolver dudas, preguntas o necesidades del usuario en el menor tiempo posible.

Asesoramiento: Los clientes desean que las empresas no solo oferten sus servicios, sino también les asesoren acerca de su necesidad, porque no siempre conocen las características y ventajas de un producto u otro. La asesoría al cliente en la compra ayuda a que tome su decisión con más información.

Disponibilidad: El servicio al cliente debe tener una alta disponibilidad horaria, en el caso de que se demore la respuesta a una solicitud, esto provocará que el cliente considere desidia y falta de cuidado en su atención.

Multicanal: Es importante que la empresa brinde un servicio al cliente con el uso de múltiples canales. En la actualidad se usa de forma frecuente las redes sociales como Facebook, Twitter o Instagram, además de solicitar información vía WhatsApp. Los clientes desean respuestas en tiempo y forma adecuados, por lo que es apropiada una comunicación fácil y eficaz con la empresa con el uso del canal que prefiera.

Transparencia: En lo que se refiere a facturación, formas de pago e intercambio comercial debe ser absoluta para un servicio al cliente, por lo que se espera que la empresa tenga sistemas estandarizados y los plazos y formas de comunicación sean previsibles, fiables y transparentes.

Conocimiento del cliente/producto/servicio: Además de la asesoría, el cliente considera un servicio al cliente eficiente el conocimiento por parte de los vendedores, de los cuales se esperan conozcan en detalle el producto o servicio, sino también las necesidades más comunes del cliente y como ayudar a resolverlas.

Integración: La gran cantidad de canales de comunicación obliga a una integración de la información; los clientes esperan que la empresa esté al tanto de quien es y que necesita y cuál fue su última solicitud de información, o que productos y servicios ha comprado en el pasado, sin importar el canal de comunicación que use y el vendedor con el que interactúe.

Los principios de calidad del servicio al cliente es lo que diferencia a las empresas, de esto depende que el cliente retorne o se aleje. De acuerdo con Lyndsay Swinton (2022), cuando el servicio al cliente es de calidad, se logra una fidelización generando una ventaja competitiva distinguida, para ello se señalan algunos puntos a continuación:

- La satisfacción de un usuario permite que gaste y profundice la relación con la empresa, el lograr una venta con estas características es más práctica en relación con las campañas de marketing directos, para lograrlo las organizaciones se apoyan en anuncios de televisión para atraer nuevos usuarios.
- El servicio al usuario tiene costos por la prestación de servicio al usuario y las empresas gastan de acuerdo con el valor del usuario o el potencial, lo cual requiere un servicio más minucioso. Algunas empresas reducen los costos por este servicio con el uso de sistemas telefónicos de respuesta de voz, subcontratación de centro de llamadas y el autoservicio en internet, lo cual lleva a brindar un servicio impersonal.
- Entender las necesidades de los usuarios y cumplirlas, requiere escucharlos y actuar, para lo que es necesario formularios de comentarios, encuestas, entre otros, en algunos casos las empresas usan empleados senior para escuchar a los usuarios y así garantizar que las decisiones sean beneficiosas para el usuario y la empresa.
- Un buen diseño de procesos y productos es trascendental el servicio al usuario de buena calidad es un factor para satisfacer las necesidades del usuario, por lo que los productos a ofertar deben ser de lo mejor para que los usuarios compren con más frecuencia por su satisfacción.
- El servicio al usuario debe ser consistente porque esperan que la calidad sea de continuo similares y con la misma atención.
- Los empleados también son usuarios la tendencia de gestión de calidad trae el concepto de usuario internos y externos. Por lo tanto, mejorar las relaciones con los usuarios internos y los proveedores

ayuda a brindar un mejor servicio al usuario externo, mediante plazos de entrega rápidos, mejor calidad y comunicación, considerando servicio-beneficio.

- Abrir todos los canales de comunicación, el usuario desea comunicación de las muchas formas existentes cara a cara, por WhatsApp, correo, teléfono, entre otros, y esperan tener siempre la conexión fácil, lo cual requiere una solución integrada y optimizada que brinde al empleado la información que necesita al usuario de forma efectiva.
- Cada contacto con el usuario es una oportunidad para brillar, al efectuarlo mejora la percepción que el usuario tiene de la empresa, por lo que es importante informar a los usuarios los nuevos productos cuando se contactan, lo cual puede llevar a una venta excelente, convirtiendo el centro de costes en un centro de beneficios, lo cual se logra al tener una buena relación con el usuario y conocer sus necesidades específicas.
- La gente espera un buen servicio al usuario en todas partes, en las diversas actividades cotidianas se desea un servicio correcto y a tiempo, porque las personas se frustran cuando no logran sus expectativas y cada día demandan un servicio de mejor calidad en las diferentes actividades de su vida.

Ofrecer un servicio al cliente excelente y con un precio correcto es lo que desean lograr las empresas, por ello es necesario considerar los puntos examinados, los cuales serán útiles de usar en el servicio de la farmacia del Hospital de la Policía Guayaquil No 2.

1.8.2 Expectativa del usuario.

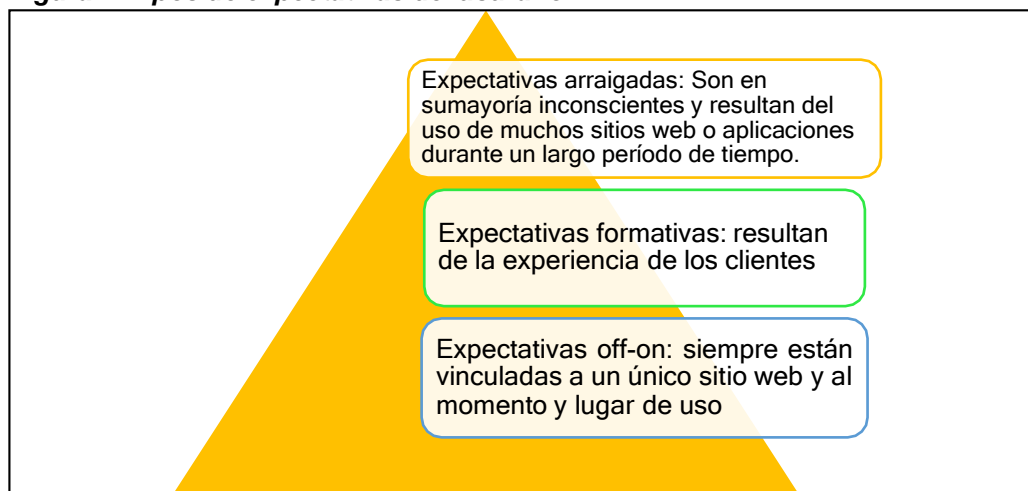
Los productos digitales son parte de las diversas actividades cotidianas por parte de los usuarios. Con la aparición de productos inteligentes que aparecen en el mercado constantemente, los clientes están continuamente interactuando con ellos como si fueran humanos, por lo que administrar las expectativas de los clientes sobre la interacción a medida que avanza en el proceso de diseño para un producto inteligente es absolutamente esencial.

Con el arribo de los productos digitales al campo de los consumidores y la invención de los terminales, el usuario pasó a ser el centro de atención en cuanto a las páginas web o programas informáticos los cuales cada vez son más sencillos de usar, facilitan la lectura de los textos, permiten descargar información de forma rápida y presentan funciones y menús sencillos. Por lo que hoy en día el cliente está acostumbrado a plataformas de fácil uso y acceso (figura 1).

1.8.3 Satisfacción del usuario y su importancia.

Definir la satisfacción del cliente “es una medida que determina qué tan bien los productos o servicios de una empresa cumplen con las expectativas del cliente” (Gupta, 2021), esto es uno de los indicadores más significativos de los propósitos de compra y la lealtad del cliente, ayuda a predecir el desarrollo del negocio y los ingresos (figura 1).

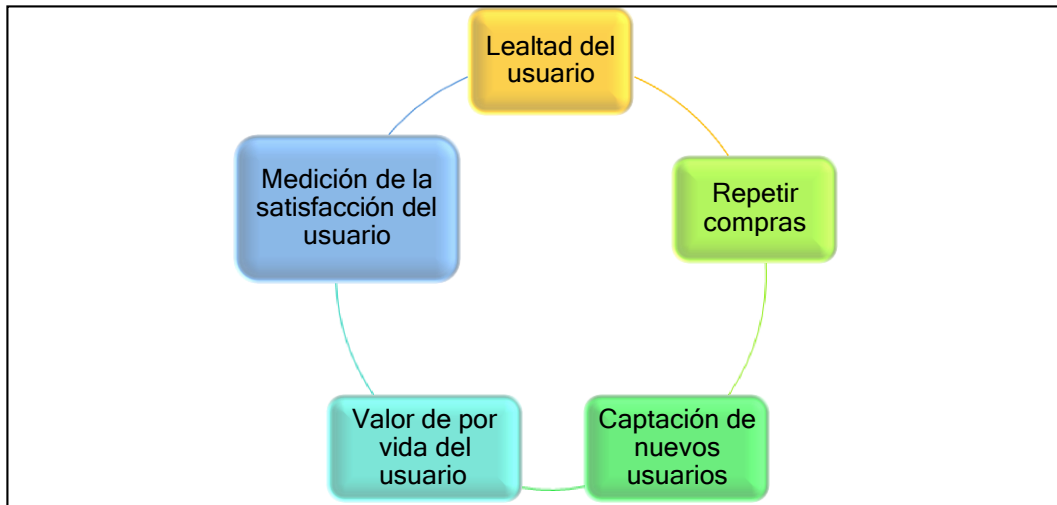
Figura 1. Tipos de expectativas del usuario



Fuente: Da Silva, 2021.
Elaborado por: El Autor

La importancia de satisfacer al cliente es una necesidad, los especialistas en marketing consideran que la mayoría de las empresas compiten entre sí, por lo tanto, no se debe subestimar lo importante de la satisfacción al cliente, es necesario fidelizar a los usuarios porque estos serán embajadores de la marca, por lo tanto, es esencial trabajar por satisfacer al cliente (figura 2).

Figura 2. Beneficios de la satisfacción del usuario



Fuente: Gupta, 2021.
Elaborado por: El Autor

1.8.4 Evaluación de la calidad del servicio

Las 5S se creó en Japón y los términos S originales estaban en el idioma japonés, por lo que la traducción al español de cada uno de los cinco pasos varia, sin embargo, las ideas básicas y los vínculos entre ellas son sencillas de comprender (Kanamori et al, 2016).

La satisfacción del cliente es definida como “*el grado en el que el desempeño percibido de un producto coincide con las expectativas del consumidor*” (Kotler et al, 2012), por lo que se debe precisar que el cliente y el consumidor pueden o no ser la misma persona. Un cliente por lo general es también un consumidor, pero un consumidor no es necesariamente un cliente. La tabla 1, se presentan ocho modelos para la evaluación de la calidad del servicio.

Tabla 1. Modelos para la evaluación de la calidad del servicio

Año	Autores	Modelo
1984	Cristian Gronroos	Modelo de la calidad en el servicio de Gronroos
1988	Parasuraman, Zeithaml y Berry	SERQUALV
1990	Bitner	Modelo de encuentro del servicio
1991	Bolton y Drew	Modelo multietapas de valoraciones
1991	Nha Nguyen	Modelo de calidad de servicio de Nguyen
1992	Cronin y Taylor	SERVPERF

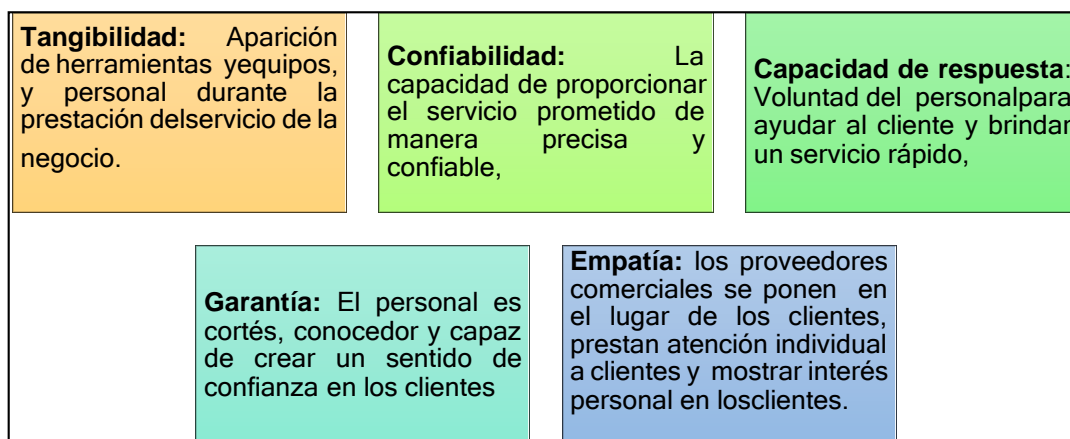
1993	Teas	Modelo del desempeño evaluado
1994	Rust & Oliver	Modelo de los tres componentes

Fuente: Nuñez Tobías & Juárez Mancilla, 2017.
Elaborado por: El Autor

La calidad de servicio tiene muchas dimensiones, como resultado de esto surgió la escala SERVQUAL desarrollada en los años 80 que consta de 22 ítems, la cual es una escala de calidad de servicio confiable que perdura en el tiempo.

Consiste en una escala de ítems múltiples desarrollada para evaluar las percepciones de la calidad del servicio en los negocios de servicios que consta de 22 proposiciones que cubren cinco dimensiones, agrupadas en dos afirmaciones: una para medir las expectativas sobre factores generales de la empresa y otra que mide la percepción de la empresa en particular cuyo servicio evalúa la calidad. A continuación, se presenta de forma gráfica las cinco dimensiones (figura 3).

Figura 3. Las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL



Fuente: Kobiruzzamán, 2020.
Elaborado por: El Autor

1.8.5 Marketing y mejoras al servicio farmacéutico

El uso práctico de marketing de productos y servicios es complicado, debido a que involucra destrezas, labores, habilidades y una gran experiencia, por lo que una forma de examinar el servicio es usando el modelo de medición de impresión en la calidad del mismo (Martínez, 2015)

este modelo especifica los conceptos clave, las estrategias y las decisiones en el marketing de servicios.

Cuando las empresas inician considerar el estudio de las necesidades del consumidor, es vital el estudio de la calidad de servicio de los productos que se ofertan, por lo que considerar como respaldo teórico las dimensiones del modelo Servqual, que permite valorar la satisfacción del servicio lo cual permite toma de decisiones para lograr la excelencia en el servicio la cual es la meta a lograr en la farmacia del Hospital de la Policía Guayaquil N° 2.

El uso del modelo Servqual es importante en especial en una empresa farmacéutica porque permite conocer cómo implementar mejoras el servicio de atención al usuario como es el caso de la farmacia del Hospital de la Policía Guayaquil N.º 2.

CAPÍTULO 2: MARCO METODOLÓGICO

2.1. Diseño, Alcance y Enfoque de la Investigación

La presente investigación es de tipo cualitativa y cuantitativa (investigación mixta) porque consiste en recopilar, analizar e integrar tanto datos cuantitativos como cualitativos ya que se requiere una mejor comprensión del problema de investigación.

Además, es una investigación de tipo no experimental debido a que las variables independientes no tendrán manipulación intencional, y no poseen un grupo de control, y mucho menos experimental. Para ello se analizará y estudiará los hechos y fenómenos después de su ocurrencia en el campo de estudio.

El presente estudio también se considera de tipo exploratorio, descriptivo y correlacional, debido a la descripción de las variables de estudio y su identificación, según la relación entre dichas variables como la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

2.2. Métodos de Investigación

El método de investigación desarrollado corresponde a un método de carácter deductivo, que permite desarrollar una síntesis de un tema en particular (Real Academia Española, 2019), y se realiza explicando un componente teórico, que da lugar a una determinada hipótesis (Suárez, 2020).

Así también se considera un estudio de tipo analítico, ya que se centra en la revisión del problema para luego descomponerlo en un caso de estudio propuesto. Con el análisis realizado conforme cada estudio se buscará proponer alternativas orientadas al mejoramiento de la satisfacción de los usuarios del servicio en la farmacia del Hospital de la Policía Guayaquil N.º 2.

2.3. Unidad de Análisis, Población y Muestra

Para efecto de la presente investigación, se considera como unidad de análisis la farmacia del Hospital de la Policía Guayaquil No. 2; institución hospitalaria ubicada en la Avenida de las Américas y Ernesto Noboa Caamaño, pertenece al distrito de Salud 09D05 Tarqui 1, parroquia Guayaquil, de la Ciudad Guayaquil, provincia del Guayas, Ecuador.

Este hospital por su nivel de complejidad es considerado un centro de salud de especialidades de Tercer nivel y pertenece al Sistema Nacional de Salud bajo la dependencia de la Policía Nacional, cuyos usuarios principales son policías y familiares afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Policía (ISSPOL) (Cassagne Montalvo, 2020).

En este sentido, de una población de 152 usuarios, conformadas por personal externo e interno, se obtiene una muestra probabilística simple de 110 personas externas que considerados usuarios afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Policía (ISSPOL),

$$n = \frac{N}{(N - 1)e^2 + 1}$$

$$n = \frac{152}{(152 - 1)0.05^2 + 1}$$

$$n = 110 \text{ personas}$$

Esta muestra se compone de 35 policías en servicio activo (personal que se encuentra ejerciendo sus funciones en la institución), 55 policías en servicio pasivo (personal que ha cumplido su tiempo de ejercicio y se encuentra jubilado), 10 personas montepío (personal que se encuentra en estatus de viudo o viuda), y 10 personas con derechos habientes (considerados familiares directos del personal), que se resumen en la tabla 2.

Tabla 2.

Disgregación numérica por dependencia laboral

Dependencia	Numérico
<i>Activos</i>	35
<i>Pasivos</i>	55
<i>Montepío</i>	10
<i>Derechohabientes</i>	10
TOTAL	110

Fuente: Archivos del Personal hospitalario.
Elaborado por: El Autor

Además, se identifican 32 personas considerado personal interno del hospital, distribuidas entre: químicos farmacéuticos (3), médicos (6), enfermeras (11), odontólogos (1), bodegueros (3), auxiliares (4), secretarias (2) y asistentes (2); considerada como la muestra de personal interno a estudiar.

2.4. Variables de la Investigación, Operacionalización

Las variables de investigación se identifican entre una variable independiente denominada “servicio al usuario”, y una variable dependiente denominada “Hospital de la Policía Guayaquil N.º 2”; y que para efectos de la presente investigación se describe a continuación en la tabla 3.

Tabla 3.

Detalle de la variable independiente de investigación

Variable	Conceptualización	Categoría	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Servicio al usuario	Satisfacción del cliente: Las personas basan sus decisiones de compras en las percepciones acerca del valor de determinado producto o servicio superando barreras como la variación de precios.	Calidad del servicio	Importancia	Entrevista Encuesta
		Satisfacción del usuario	Percepción	
		Modelo Serqualv	Servicio de calidad	
			Aplicación	
Hospital de la Policía Guayaquil No 2	Incrementar la satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia	Mejorar atención al usuario de farmacia	Fidelizar usuarios	Entrevista
		Conocer satisfacción del usuario	Ofrecer servicio de calidad	Encuesta

Fuente: Lydia Swinton, 2022.

Elaborado por: El Autor

2.5. Fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información

Para el cumplimiento del primer objetivo, se aplica la técnica de la encuesta, usada como instrumento de recolección de datos hacia los 110 usuarios externos. La encuesta es de tipo semiestructurada, conformado por 10 preguntas de respuestas de opción múltiple de carácter dicotómicas, y en escala tipo Likert de rango 4; donde el puntaje de 1 es considerado como “malo” y el puntaje de 4 es considerado “muy bueno” (Anexo 1).

Como complemento, se aplica una entrevista a partir de un cuestionario de 8 preguntas cerradas con alternativas concretas sustentado en los objetivos del presente estudio, dirigida hacia los 32 usuarios internos o trabajadores de la misma casa de salud (Anexo 2).

Para el procesamiento de la información se importarán los datos recolectados de las encuestas realizadas a través del programa EXCEL®, para su tabulación aplicando la estadística descriptiva.

Para dar cumplimiento al segundo objetivo, mediante el análisis lógico deductivo, se plantea un cuadro de análisis de tipo causa problema, orientado en conocer la posible relación entre las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y la dimensión de elementos tangibles con los problemas y sus principales causas asociadas a la satisfacción al usuario en el objeto de estudio.

Finalmente, y para dar cumplimiento al tercer objetivo, se realizará un análisis de fuentes primarias y secundarias, tales como libros, modelos, normativas, códigos; etc. esto obedecerá a una investigación documental y bibliográfica con la finalidad de establecer en una propuesta, a partir de estrategias de acción desde la filosofía de mejora continua con énfasis en mejorar la calidad del servicio farmacéutico a los usuarios.

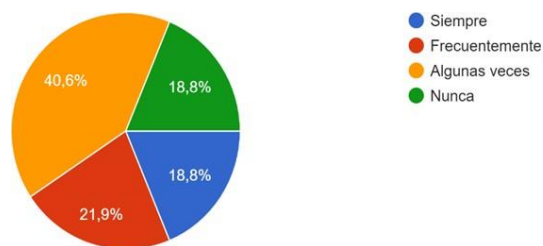
CAPÍTULO 3: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de la Situación Actual

De los resultados obtenidos producto de la aplicación de la técnica de recolección de información (entrevista) aplicada al personal interno, se identifica que el 56 % (24 personas), consideran que las instalaciones de la farmacia del Hospital de la Policía son pequeñas, y apenas 8 personas, nunca les ha parecido como un espacio pequeño.

De esta misma población, en la figura 4 se describe la disponibilidad de stock de medicamentos, donde el 40 % aproximadamente consideran que siempre o frecuentemente, se mantiene un stock suficiente. Sin embargo, un 60 % aproximadamente, considera que el stock muchas de las veces o casi siempre, no le es suficiente para abastecer a todos los usuarios; denotando una debilidad en el sistema.

Figura 4. Disponibilidad de stock de medicamentos necesarios



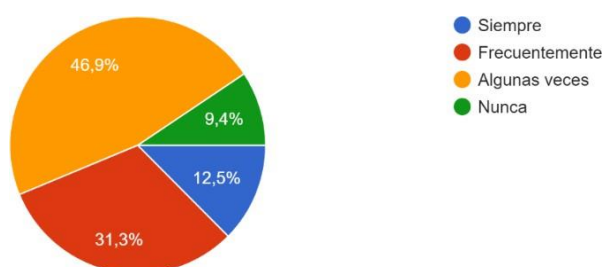
Fuente: elaboración propia

Además, y como complemento al estudio, se analiza sobre la pertinencia y utilidad del sistema informático, el 70 % considera que ya no es un soporte suficiente para la organización, siendo una tecnología obsoleta. Aunque existe un 30 % que considera que el sistema actual es suficiente. Esta diferencia, permite identificar la necesidad de implementar sistemas operativos actualizados que permitan mejorar la eficiencia de las operaciones en la institución objeto de estudio.

Sin embargo, y como aspecto positivo, se identifica que la institución, aunque no realiza de manera estructurada un proceso de planificación para la obtención de medicamentos, orientados a pacientes crónicos y catastróficos, existen actividades que tratan de organizar estas operaciones;

donde un 20 % y 26 %, señalan que se realiza frecuentemente o algunas veces la planeación de necesidades, respectivamente (Figura 5). Aspecto que es importante y necesario considerar en que estos procesos se deban fortalecer e institucionalizar como prácticas diarias para mejorar los niveles de eficiencia.

Figura 5. Percepción de la planeación de necesidades para satisfacer la demanda de medicamentos



Fuente: elaboración propia

En lo que respecta a la percepción del trabajo coordinado en torno al departamento de compras de publicas y el departamento de farmacia el 70 % de ellos considera que existe una mala relación mientras que el 30 % considera que la gestión es buena, en torno a ello se podría concluir que esta problemática incide directamente en la mala percepción en torno abastecimiento oportuno de medicamentos y dispositivos médicos dentro de esta unidad hospitalaria (Figura 6a).

Figura 6a. Coordinación entre el departamento de compas y la farmacia

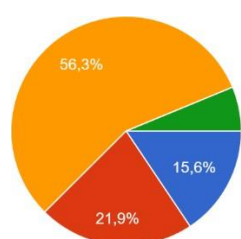
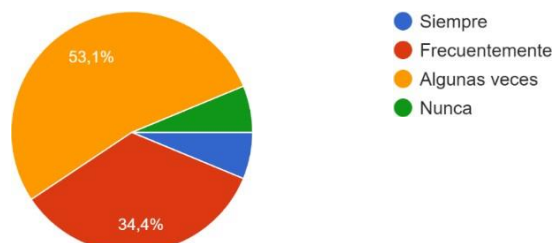


Figura 6b. Percepción de abastecimiento de la farmacia



Fuente: elaboración propia

En lo referente al abastecimiento de productos farmacéuticos casi el 60% mencionan que el abastecimiento es poco o nulo, a ello se añade un 40%

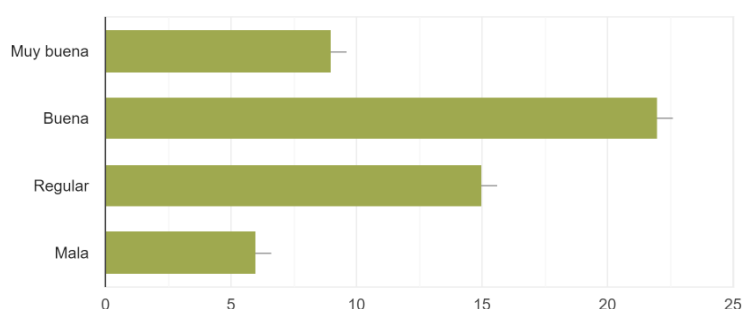
que revelan que han logrado obtener las medicinas que demandan en la farmacia, sin embargo, muchas veces las mismas dependerán de las patologías que los mismos presentan (ver Figura 9b).

Cabe destacar que en torno al análisis del personal que labora en el departamento de farmacia y su incidencia en torno al cumplimiento con el perfil profesional para el correcto desempeño de sus funciones, más de 80 % cumple con el perfil óptimo mientras que menos de un 20 % no cumple, esto se debe a que este porcentaje lo componen los miembros de la policía, quienes no cumplen con el perfil ya que son derivados a cumplir funciones administrativas en casos de transitoria, castigo y análisis investigativos; sin embargo, a pesar de las limitaciones existentes en su mayoría los usuarios consideran que existe personal capacitado en la farmacia.

Además, se aplicó la técnica de la encuesta que permite complementar el estudio y los resultados antes expuestos. Desde esta perspectiva se identifica que, en el 2021, el 62 % de los encuestados han sido usuarios del servicio en análisis.

En lo relacionado a la calidad de atención recibida en la farmacia ¿Cómo la calificaría? Se concluye que el 60 % de ellos encuestados alegan recibir una atención considerable aceptada, mientras que el 40 % considera haber recibido una atención regular o mala (Figura 7).

Figura 7. Calidad de atención recibida en farmacia



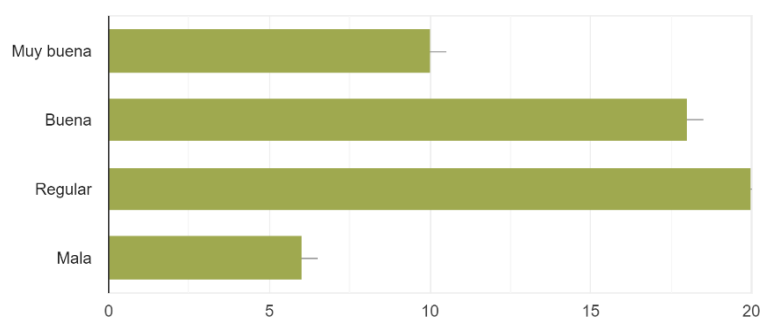
Fuente: elaboración propia

Sin embargo, se identifica que, en torno a la percepción de disponibilidad de fármacos e insumos, más del 65% considera que la disponibilidad es mala o regular a diferencia de tan solo un 35% que alegan que la disponibilidad es buena por ende se debería tratar de incrementar los

porcentajes de abastecimiento o disponibilidad y con ellos mejorar la percepción de nuestros usuarios.

De ahí se deriva la pregunta referente a la calidad y características de medicamentos e insumos referidos, donde tan solo un 45 % de los encuestados consideran una buena percepción mientras el 55 % de los encuestados mencionan la necesidad que el departamento de farmacia considere mejorar la calidad de los productos que provee. A su vez se debe mencionar que existe un criterio casi similar en torno a la agilidad de entrega y condiciones de infraestructura, resumida en la figura 8, y como resultado se obtienen que el 50 % consideran entre buena y regular.

Figura 8. Agilidad en la entrega de medicamentos e insumos



Fuente: elaboración propia

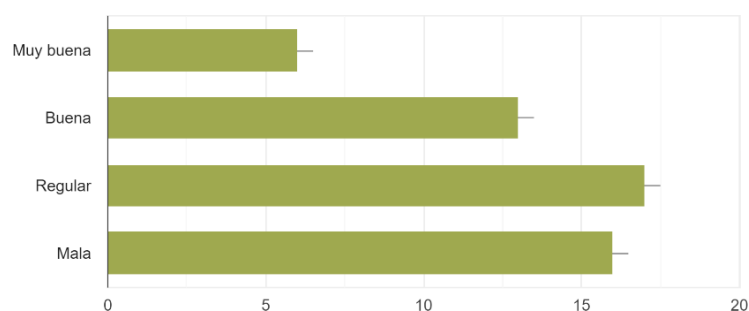
Así como también el 52 % de ellos considera que la atención y el asesoramiento es buena a diferencia de un 48 % considera que la misma es mala. Lo que demuestran que es necesario mejorar el servicio de atención al usuario hasta lograr la eficiencia del mismo en la farmacia del Hospital de la Policía Guayaquil No 2.

Se debe acotar a su vez, que se planteó una pregunta para medir el índice de satisfacción en torno a la prescripción y disponibilidad de medicamentos, obteniéndose como resultado que el 41 % lo considera buen servicio mientras que el 59 %, resalta que no existe una disponibilidad fluida de los productos que los médicos prescriben y los existentes en la farmacia, lo cual indica la necesidad de vinculación sobre este tema con los médicos.

Al hacer un análisis sobre los recurso y equipos tecnológicos empleados para brindar los servicios, más del 56 % recomienda innovar y mejorardichas herramientas en beneficio de los usuarios

Finalmente, se analizó la cobertura de medicamentos para pacientes crónicos en donde se obtuvo los resultados más bajos que se resumen en la figura 9, donde se identifica que existe una aceptación con tan solo un 36 % a diferencia del 64 % de encuestados, quienes manifestaron una mala cobertura por lo que se debería mejorar en la provisión de medicinas para pacientes con este tipo de enfermedades.

Figura 9. Cobertura de medicamentos para pacientes con enfermedades crónicas



Fuente: elaboración propia

De los resultados obtenidos, se puede evidenciar la necesidad establecer mejoras en el departamento objeto de estudio. Además, se puso en evidencia la relación entre la satisfacción de usuarios y la calidad de atención brindada, misma que aborda diversas perspectivas desde la infraestructura, personal, capacitación, recursos tecnológicos y disponibilidad de medicamentos, aspectos que sustentan nuestra situación problemática y que derivan en una propuesta de solución a la misma.

4.3.1 Análisis problema – causa de acuerdo con la percepción y expectativa del cliente.

La satisfacción de los clientes en una empresa de servicio ha conllevado al uso de técnicas de investigación, que permitan conocer la relación de la calidad del servicio con el nivel de satisfacción del cliente. Desde esta perspectiva el presente análisis de problema-causa, busca conocer la relación entre la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones, y

conocer la percepción del cliente, para con el departamento de Farmacia del Hospital de la Policía Guayaquil N^o 2, presentado en la siguiente tabla.

Tabla 4.

Las principales causas y problemas asociados a la satisfacción del cliente.

DIMENSIÓN	PRINCIPALES PROBLEMAS ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	PRINCIPALES CAUSAS ASOCIADAS A LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE
FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Mal funcionamiento del sistema de control de condiciones físico-ambientales con respecto al almacenamiento de medicamentos durante el periodo 2021. • Malestar de los clientes por la recepción de productos que no corresponde a la receta médica. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se cuenta con equipos y materiales específicos como termo hidrómetro y cámara de frío. (falta de presupuesto) • No existe intereses en jefaturas departamentales para modificar procesos que permitan mejorar el servicio • Falta de un sistema actualizado eficiente para el control y asignación de turnos para respectiva dispensación. • Errores Farmacéuticos como: la detección de duplicidad terapéutica, interacciones fármaco-fármaco, la dosis incorrecta o la duración del tratamiento, interacciones entre medicamentos de alergia, y el abuso o mal uso clínico. • Errores en la dispensación de medicamentos con respecto a una receta médica asignada un paciente. • No existe un correcto manejo y disposición de medicamentos
SENSIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • No realizar capacitaciones ni evaluar el trato al cliente. • Percepción de un mal y lento servicio en lo que respecta a dispensación de medicamentos. • Falta de medicamentos especializados para enfermedades raras y huérfanas • Elevados tiempos de espera para la entrega recepción de medicamentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de planes de capacitación • Falta de guía y asesoramiento internohospitalario (UAU) • No contar con los protocolos necesarios requerido por el MSP • Falta de un numérico ideal en el departamento de farmacia.
SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Mala percepción en torno a eficacia de medicamentos genéricos • Problemas e incumplimientos asociados al seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • No contar con el servicio de atención farmacéutica que brinde información relacionada a fármacos. • Personal de atención al paciente es insuficiente en torno a seguimiento farmacológico y administración

	farmacológico	medicamentosa
EMPATÍA	<ul style="list-style-type: none"> • No tener la confiabilidad por parte de quienes dispensar los medicamentos. • Personal de atención al usuario no genera confianza • Existe una mínima comunicación entre clientes y trabajadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuestros trabajadores están agotados por excesiva carga laboral • No tener un lugar específico a la entrega medicamentos sobres las enfermedades catastróficas y raras. • Exceso de pacientes y mayor demanda de un servicio ágil y oportuno
DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> • Grandes filas de espera que colapsan el área destinada a ese servicio. • Malas condiciones ambientales al momento de espera del servicio farmacéutico. • Servicio deficiente y caótico 	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio físico reducido • Falta de inversión en climatización e iluminación • Jornadas laborales agobiantes (superior a 12 horas laborales).

Elaborado por: el autor

La búsqueda y esfuerzos para lograr alcanzar la verdadera calidad del servicio debe de ser un área de todos los que conforman la unidad hospitalaria analizando los resultados de los problemas que detectamos gracias al análisis de estas 5 dimensiones; así como identificar los motivos, establece la necesidad de mejorar todos los factores inherentes a dicho efecto, con ello se busca lograr que el Hospital de la Policía de Guayaquil se convierta en un referente a nivel nacional en materia de calidad en atención al usuario replicando estos esfuerzos para mejorar en todos los aspectos en materia de servicios ofertados. La calidad del servicio brindado no solo será de un buen trato sino también de mejoras en las condiciones físicas y digitales oportunas.

CAPÍTULO 4: PROPUESTA

Como propuesta al presente estudio consideramos pertinente establecer estrategias cuya finalidad será la de mejorar la calidad del servicio y con ello, mantener una mejora continua que se convierte en política institucional, para ello se considera pertinente el análisis e implementación de las estrategias que a continuación se detalla:

4.1 Beneficiarios

4.1.1 Beneficiarios directos

- Personal que labora en la farmacia del hospital de Policía de Guayaquil No 2.

4.1.2 Beneficiarios indirectos

- Usuarios y pacientes del hospital de Policía de Guayaquil No 2.
- Institución policial del Hospital de hospital de Policía de Guayaquil No 2.
- Comunidad

4.2 Objetivo de la propuesta

Diseñar una estrategia administrativa en la farmacia del Hospital de Policía de Guayaquil No 2, para conocer los contrastes en las percepciones de los dominios del servicio para brindar un servicio de excelencia a los usuarios y pacientes demandantes del servicio de medicinas y dispositivos médicos que se dispensan desde este departamento hospitalario.

4.3 Justificación

Al hacer referencia al estudio de la satisfacción del servicio que brinda el departamento de Farmacia del Hospital de la Policía Guayaquil N^a 2 y analizar su actual modelo de gestión, básicamente se enfoca a la integración de las diversas acciones tanto individuales como colectivas, que se orientan al logro de resultados en esta área de la salud, la misma que se destaca por su elevado nivel de importancia dentro de todos los centros de salud que conforman la Red Pública Integral de Salud. Por tales motivos todas aquellas acciones y competencias se deben relacionar con decisiones que permitan contribuir a mejorar las condiciones de salud y vida de nuestros usuarios. Es

por esta razón, que se elabora la presente propuesta de mejora de la calidad de atención de los servicios farmacéuticos de la presente investigación la misma que ha considerado que la propuesta se enfoque en el servicio brindado dentro del Hospital de la Policía de Guayaquil y de ser factible sea implementado en otras unidades de salud como mecanismo de mejora continua a su servicio.

Pero como saber si el servicio que estamos brindando como institución pública de salud está acorde a las demandas de la población es decir eficiente y oportuno, la respuesta está precisamente en nuestra propuesta la cual consiste en la mejora continua mediante estrategias que repliquen de manera global la calidad del servicio que se brinda, incluyendo la evaluación a caracteres físicos como la infraestructura, medios tecnológicos, solución de problemas, atención oportuna, etc.

Todas las características se sustentan en las competencias que los profesionales presten en el momento de brindar el servicio, es decir en su idoneidad profesional y sus cualidades personales y profesionales; por lo se busca dejar evidencia que una organización de salud que tenga el objetivo de prestar servicios de alta calidad hacia sus usuarios tiene la obligación de gestionar, capacitar y evaluar continuamente todos indicadores, objetivos y metas que guarden relación directa con la calidad desde sus diferentes dimensiones.

4.4 Propuesta de estrategias de mejora

4.4.1 Capacitación al personal

Esta propuesta consiste en dar capacitaciones al servidor profesional ya que ayuda a dar una mejor productividad y eficiencia, de esta forma se logrará obtener beneficios tanto para la institución hospitalaria, y los pacientes.

Se considera pertinente implementar un cronograma de capacitación para que el profesional se sienta capaces de satisfacer todas las necesidades expuestas por el cliente.

Las capacitaciones no deben ser vistas como una obligación y no como gasto sino más bien como un beneficio o inversión a corto plazo para el

servicio de farmacia del Hospital de la Policía de Guayaquil N°2, con lo cual se busca desarrollar las habilidades y cambiar sus actitudes con la finalidad de incrementar la capacidad de optimizar el trato al cliente.

4.4.2 Manejo eficiente de control de inventario.

En este punto se hace referencia a un manejo controlado en torno a existencias de los medicamentos y dispositivos médicos se propone hacer énfasis en su correcto almacenamiento y accesibilidad oportuna con el propósito de dar un servicio óptimo al cliente al momento de dispensar o entregar los medicamentos al cliente.

La presente propuesta abarca aspectos como: elaborar y mantener registro de cantidades, ubicación, y rotación, lo cual sirve para recopilar información y dar un buen servicio al cliente creando protocolos de mejoras al servicio de farmacia del Hospital de la Policía de Guayaquil N°2, para ello se recomendará realizar este tipo de inventarios de tipo semestral para un mayor conocimiento y evidencia de las existencias actualizadas.

4.4.3 Diseño e implementación de herramienta de gestión administrativa.

Con este propósito se busca otorgar al servicio de farmacia del Hospital de la Policía de Guayaquil N°2 conocimiento en herramientas de gestión óptima y de fácil implementación con el fin administrar de manera cuantitativa y cualitativa, lo cual ayudará a establecer indicadores de gestión que nos permitirán medir, cuantificar y analizar la eficiencia y eficacia de los procesos, de esta forma se busca ayudar a viabilizar la toma de decisiones, mejorando en torno a un eficiente abastecimiento de medicamentos, insumos y dispositivos médicos, cuyo objetivo será el de llegar a cumplir con las metas propuestas de alcance y mejora administrativa, evitando tramites muchas veces burocráticos que conllevan a una interminable pérdida de tiempo.

El objetivo es demostrar que el diseño e implementación de un buen modelo de gestión administrativa, y un buen diagnóstico organizacional nos ayudará a evidenciar las falencias del servicio de farmacia del Hospital de la

Policía de Guayaquil N°2, puntualmente en lo que respecta a la productividad laboral, calidad de los servicios, manejo de procesos con el personal internos, y el impacto de no contar con un plan de capacitaciones que ayuden al mejoramiento continuo de los empleados.

4.4.4 Característica de área física de atención al cliente.

Tener un área destinada a brindar un correcto servicio al cliente es sin duda es el mayor factor que influye en la óptima percepción e imagen de correcto funcionamiento de un área hospitalaria. Por lo que se considera de vital importancia alinear nuestros procesos de trabajo hacia una ordenada y confortable área en la que se busque proporcionar la máxima satisfacción de nuestros pacientes.

Existen diferentes características que buscaremos lograr crear en torno a nuestras instalaciones destinadas a un correcto servicio al cliente, ya que muchas de las quejas de usuarios son en base a los tiempos de espera del servicio y las precarias condiciones en las que deben de esperar hasta llegar a su turno.

Como propuesta se plantea establecer un convenio con la Dirección Nacional de control de infraestructuras hospitalarias perteneciente al Ministerio de salud con quienes en conjunto se buscara crear el proyecto de mejora de áreas destinadas al servicio al usuario especialmente de farmacia, cumpliendo con estándares de calidad internacional especialmente en lo que respecta a confidencialidad de atención a pacientes así como una correcta ventilación, iluminación, humedad y temperaturas, a esto se añade proponer la adquisición de mobiliario óptimo para un mayor confort al momento de espera por parte de los pacientes.

4.4.5. Definir estrategias para asegurar las compras de medicamentos.

Dentro del presente estudio se considera pertinente plantear como estrategia el manejo correcto y eficiente del presupuesto destinado a la adquisición de bienes como lo son medicamentos y dispositivos médicos, para ello se solicitará la participación de profesionales de salud que laboran

dentro de esta unidad hospitalaria y de esta forma elaborar listados debienes considerados prioritarios, vitales y esenciales, con ellos compenentremos a este equipo multidisciplinario en la toma de decisiones así como lograran tener un mayor conocimiento de los procesos y procedimientos administrativos de abastecimiento de medicamentos y dispositivos médicos respectivamente.

En la Tabla 5, a manera de resumen se establecen las actividades, los responsables y el tiempo de implementación de la estrategia planteada para mejorar el servicio de atención en la farmacia del de la Policía de Guayaquil N°2.

Tabla 5.

Matriz de propuesta de estrategias de mejora al servicio al paciente.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO DE IMPLEMENTACION
Capacitación al personal	Departamento de Talento Humano y Docencia Hospitalaria	Planificación anual. Capacitaciones mensuales. Evaluación trimestral.
Eficiente control de inventarios Elaboración de registros y procedimientos documentados	Departamento de Farmacia y planificación	Primer semestre del año Socialización y revisión trimestral
Herramientas de Gestión Administrativa Elaboración de planes, manuales y protocolos	Departamento Jurídico y de planificación	Primer semestre del año
Características de áreas físicas (Mejora de Infraestructura)	Departamento de mantenimiento	de Plan anual de compras públicas. Adquisición anual
Aseguramiento de abastecimiento de medicamentos y dispositivos médicos	Departamento de planificación, compras públicas y financiero	Plan Anual de compras Adquisiciones mensuales para abastecimiento anual

Elaborado por: el autor

Conclusiones

Como resultado final de la investigación, se arribó a las conclusiones siguientes:

1. Es evidente que existe un nivel de insatisfacción de los usuarios en el uso de los servicios ofertados por los centros de salud; lo que esta investigación ratifica su pertinencia de estudio para resolver el problema científico planteado, donde se requieren de estrategias para solucionar de forma eficiente y sostenible los niveles de insatisfacción de los usuarios.
2. De los resultados obtenidos de la investigación revela la necesidad establecer mejoras en el departamento objeto de estudio, cuya relación entre la satisfacción de usuarios y la calidad de atención brindada constituyen uno de los principales hallazgos de la investigación; misma que aborda diversas perspectivas desde la infraestructura, personal, capacitación, recursos tecnológicos y disponibilidad de medicamentos, aspectos que sustentan nuestra situación problemática y que derivan en una propuesta de solución a la misma
3. El análisis del problema científico mediante el método de caso de estudio aportó evidencia empírica, sobre la pertinencia de la investigación realizada desde el análisis de las 5 dimensiones y permitió identificar las carencias de mecanismos, métodos y herramientas de gestión orientados específicamente a este sector para aumentar los niveles de satisfacción del cliente
4. La propuesta planteada, a partir del diseño de una estrategia administrativa en la farmacia del Hospital de Policía de Guayaquil No 2, para conocer los contrastes en las percepciones de los dominios del servicio constituye una alternativa que permita asegurar el servicio e incrementar los niveles de satisfacción del cliente.

Recomendaciones

Sobre la base de las conclusiones obtenidas en la investigación, se proponen algunas recomendaciones:

- Implementar un programa de capacitación y formación para los funcionarios que se centre la calidad de servicio, de forma continuo y estar en constante revisión para asegurar su eficacia, además de promover una cultura organizacional que fomente el servicio a la comunidad
- Investigar factores culturales, sociales, políticos y económicos que debilitan el servicio de atención al cliente en las instituciones hospitalarias, a partir de un análisis de la cultura organizacional y la influencia de factores externos.
- Realizar estudios comparativos entre diferentes instituciones públicas o privadas del mismo sector para identificar las mejores prácticas en términos calidad de servicio, a fin de conocer otras causas a las identificadas en la presente investigación y la aplicación de nuevas prácticas que orienten al mejoramiento competitivo con calidad de servicio.
- Investigar sobre la percepción de los usuarios en la calidad de servicio recibido en términos de accesibilidad y atención al cliente y el uso de tecnologías aplicadas.

• Referencias Bibliográficas

- Aguilera Roperro, A. (21 de marzo de 2017). Recuperado el 10 de Julio de 2022
- Amal A, E.-K. K.-W.-L. (29 de diciembre de 2021). Obtenido de Medicina:
<https://www.mdpi.com/1648-9144/58/3/432>
- Arévalo, M (2015). El rol farmacéutico aplicado como estrategia de salud en las farmacias comunitarias e implementación de un plan piloto de atención farmacéutica en la provincia Guayas en la zona 8 del distrito 6 y 7. Obtenido de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4526/1/T-UCSG-POS-MGSS-74.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (20 de octubre de 2008). Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial N° 449. Obtenido de <http://archivobiblioteca.asambleanacional.gob.ec/2008issuu-espanol>
- Caicedo M. (2016) La calidad en la atención y su efecto en la satisfacción del cliente de la cadena de farmacias franquiciadas cruz azul de la ciudad de Ambato”, Recuperado el 16 de noviembre del 2022 de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24504/1/476%20MKT%20sp.pdf>
- Cassagne Montalvo, S. (2020). Obtenido de https://www.policia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/05/RENDICION-CUENTAS_-HG2_APROBADO.pdf
- Castillo Saavedra, E., Rosales Márquez, C., & Reyes Alfaro, C. E. (7 de septiembre de 2020). *Redalyc*. Recuperado el 7 de Junio de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/1800/180064571006/180064571006.pdf>
- CEREM International Business School. (25 de septiembre de 2018). *¿CÓMO MEDIR TU SERVICIO CON SERVQUAL?* Obtenido de <https://www.cerem.ec/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>
- Certo, S. (2011). *Administración Moderna*. Colombia: Prentice Hall.
- CONASA. (2020). *Directrices organizacionales*. Quito: Consejo Nacional de la Salud.
- Consejo Nacional de Llanificación (CNP). (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida*. Obtenido de <https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/EcuadorPlanNacionalTodaUnaVida20172021.pdf>

Da Silva, D. (8 de Julio de 2021). Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/metricas-ecommerce/>

Da Silva, D. (8 de Julio de 2021). Obtenido de Tipos de expectativas del usuario

Federación Latinoamericana de la Industria Farmacéutica. (Abril de 2019). *Sostenibilidad de la salud en américa latina & el papel de la industria farmacéutica*. Obtenido de <https://fifarma.org/wp-content/uploads/2019/10/FIFARMA-Healthcare-Sustainability-Working-Document-20190903-STC-Spanish.pdf>

Goicochea, G. (2012). *Manual Práctico de Gestión de Oficina de Farmacia*. Madrid: AMV Ediciones. Vol. II.

Gupta, C. (19 de Marzo de 2021). Recuperado el 24 de Julio de 2022

Kanamori, S., Shibanuma, A., & Jimba, M. (19 de Junio de 2016). Recuperado el 24 de Julio de 2022, de BMC Medicina Tropical y Salud.

Kobiruzzamán, M. (15 de Septiembre de 2020). Obtenido de Newsmoor: <https://newsmoor-com.translate.google/servqual-model-five-key-service-dimensions-servqual-gaps-reasons/>

Kotler, P. , & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing*. Pearson Educación.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. Pearson Educación.

Marketing. (29 de Noviembre de 2021). Recuperado el 15 de Julio de 2022

Martínez, V. (2015). *Calidad de servicio*. España: Síntesis.

Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del modelo servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Scielo*, 1-10.

Mitchell, B. (7 de Abril de 2022). *Esenciales de negocio*. Recuperado el 24 de Julio de 2022

Molina, A. (2019). Funcionamiento y gobernanza del Sistema Nacional de Salud del Ecuador. *Íconos. Revista de Ciencias Sociales*, 185-205.

MSP. (2013). *Manual del Modelo de Atención Integral de Salud-MAIS*. Ecuador: Ministerio de Salud Pública. Quito: Ministerio de Salud Pública. Obtenido de Manual del Modelo de Atención Integral de Salud-MAIS. Ecuador: Ministerio de Salud Pública

- Norma ISO 9001-2008. (2008). *Sistema de Gestión de la Calidad*. Ginebra: Organización Internacional para la Estandarización. Cuarta Edición.
- Núñez Tobías, L., & Juárez Mancilla, J. (2017). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *Ciencias*, 49- 59.
- OPS, (2013). Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud. Washington Estados Unidos recuperado de página de la Organización Panamericana de la Salud: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/SerieRAPSANo6-2013.pdf>
- Ortiz Prado, E. (Junio de 2018). Obtenido de Informe mercado farmacéutico ecuatoriano: <https://www.planv.com.ec/historias/sociedad/el-mercado-farmacéutico-el-ecuador-caótico-y-concentrado>
- Ospina Montoya, N. (2015). *Administración Fundamento*. Colombia: Ediciones de la Universidad de Colombia.
- Policarpo, V., Romano, S., Antonio, J., Correia, T., & Costa, S. (21 de marzo de 2019). *Springer*. Recuperado el 27 de mayo de 2022, de <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-019-3987-3>
- Policía Nacional del Ecuador. (2022). Hospital Guayaquil de la Policía *Nacional no.2: RENDICIÓN DE CUENTAS PERÍODO 2021*. Obtenido de <https://www.policia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/04/6.-ACTA-PLENARIA-HG-2-2022-signed-signed.pdf>
- Policía Nacional del Ecuador. (2022). *Principios y Valores*. Obtenido de <https://www.policia.gob.ec/principios-y-valores/>
- Registro Oficial. (2015). *Ley orgánica de salud*.
- Registro Oficial. (2019). *Código orgánico de organización territorial, COOTAD*. Obtenido de <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Registro Oficial. (2020). *Ley de medicamentos genéricos de uso humano*. Obtenido de https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/12/Decreto-Ejecutivo-392_Reglamento-a-la-Ley-de-Medicamentos-Genericos-de-uso-humano.pdf

- Salvador, C., Pozo, C., & Alonso, E. (2008). Percepción del cliente de los predictores de calidad en el sector servicios. *Boletín de Psicología*, 69- 84.
- Sandhusen, R. (2002). *Mercadotecnia*. Cecsca.
- Sosa, S. (2009). *La La génesis y el desarrollo del cambio estratégico: un enfoque dinámico basado en el momentum organizativo*. Gran Canaria: Departamento de Economía y Dirección de Empresas Universidad de Gran Canaria.
- Suarez Lima, G. J., Robles Salguero, R. E., Serrano Mantilla, G. L., & Armijo Ibarra, A. M. (15 de agosto de 2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 153-169. Recuperado el 30 de mayo de 2022, de www.revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/286/267
- Swinton, L. (2022). *Gestión para el resto de nosotros*. Recuperado el 12 de Julio de 2022
- 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. Obtenido de; <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3638/1/TUAMSS011-2016.pdf>
- Varela, R. (2016). *Innovación empresarial. Arte, ciencia en la creación de empresas. Segunda edición*. Editorial Prentice Hall. Colombia: Prentice Hall.

ANEXOS

Anexo 1. Formato de cuestionario para entrevista al personal interno.

Siempre	Frecuentemente	Algunas Veces	Nunca

1. ¿En su opinión considera que el espacio físico de la farmacia es acorde a los requerimientos para atención a los usuarios que demandan el servicio hospitalario?
2. ¿El stock de medicamentos que se requieren para las diversas necesidades de los pacientes externos y hospitalizados es el adecuado?
3. ¿Qué opina del sistema informático que se utiliza en la farmacia es el adecuado y de fácil uso?
4. ¿En lo referente al equipo informático que se emplea en la farmacia considera que están en constante actualización o renovación?
5. ¿Considera que existe una correcta planificación de las necesidades de los pacientes crónicos y catastróficos que demandan medicina de la farmacia del Hospital de la Policía Guayaquil No 2?
6. ¿Considera que el departamento de compras públicas trabaja en coordinación y de forma ágil con el departamento de farmacia en el reabastecimiento de medicamentos e insumos médicos?
7. ¿Considera que el índice de abastecimiento de productos farmacéuticos que se proveen desde el departamento de farmacia es óptimo?
8. ¿Cree usted que el personal que labora en el departamento de farmacia cumple con el perfil profesional para el correcto desempeño de sus funciones?

Anexo 2. Formato de encuesta dirigida a usuarios externos.

Estimado encuestado, usted ha sido seleccionado para completar este test, como parte de la investigación titulada: “Satisfacción de los usuarios del sistema de farmacia del Hospital de la Policía Guayaquil No. 2 durante el año 2021”, por lo que le solicitamos nos ofrezca sus opiniones (valoradas en la escala Likert cualitativa expuesta abajo).

Le recordamos que la información entregada, será utilizada con fines exclusivamente académicos.

Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4

1. ¿Ha sido usuario del departamento de farmacia durante el 2021?
2. ¿En lo relacionado a la calidad de atención recibida en la farmacia ¿Cómo la calificaría?
3. ¿Cómo considera usted la disponibilidad de fármacos e insumos en la farmacia?
4. ¿Cómo calificaría usted la calidad y características de los medicamentos e insumos recibidos por el departamento de farmacia?
5. ¿La agilidad de entrega de medicamentos e insumos en la farmacia, como la calificaría?
6. ¿Cómo considera usted la atención, asesoramiento y asistencia entregada por el personal de salud?
7. ¿Cómo calificaría la prescripción médica acorde a la disponibilidad de medicamentos e insumos existentes en la farmacia?
8. ¿Cómo considera usted la infraestructura (edificación, ubicación, espacio, mobiliario) con que cuenta el departamento de farmacia?
9. ¿Cómo calificaría usted los recursos y equipos tecnológicos con el que le brindaron el servicio dentro del departamento de farmacia?
10. ¿Cómo calificaría usted la cobertura de medicamentos para pacientes con enfermedades crónicas como hipertensión arterial, diabetes mellitus, entre otras?

Gracias por su colaboración.