

Calidad del sistema farmacéutico del Hospital de la Policía Nacional Guayaquil No. 2, año 2021

Quality of the pharmaceutical system of the National Police Hospital Guayaquil No. 2, year 2021

David Brito Guamán²²
lokin87_azul@outlook.es
<https://orcid.org/0009-0004-4344-7221>



Nicolás Pablo Otero²³
npablo@uteg.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-2218-9858>

Recibido: 10/04/2025; Aceptado: 20/07/2025

Resumen

Este proyecto tiene como objetivo conocer la situación en cuanto a la calidad del sistema de farmacia del Hospital de la Policía Nacional Guayaquil No. 2, a través de una investigación mixta no experimental, elaborando encuestas a los pacientes de este servicio y al personal externo e interno de este centro de salud, para identificar las carencias y debilidades percibidas en dicho sistema y elaborar propuestas de estrategias administrativas y logísticas, con la finalidad de implementarla y mejorar la experiencia de estos beneficiarios. Los resultados reflejaron que el 60% de pacientes aseguran que existe un deficiente abastecimiento de medicinas en la farmacia, en especial las que están dirigidas a pacientes crónicos (64% de los encuestados); y retrasos en la entrega de estas (70%), a pesar de que la calidad de atención es buena (52%). Como conclusión, se expone el alto nivel de insatisfacción de los usuarios (59%), ratificando la necesidad de mejorar el sistema administrativo farmacéutico de este hospital.

Palabras clave: logística, experiencia del usuario, nivel de satisfacción, pacientes, medicina.

Abstract

This project aims to assess the quality of the pharmacy system at the National Police Hospital Guayaquil No. 2 through a non-experimental mixed-methods study. Surveys were conducted with patients using this service, as well as with both internal and external staff of the healthcare center, in order to identify perceived shortcomings and weaknesses in the system. Based on the findings, proposals for administrative and logistical strategies was developed with the goal of implementing improvements to enhance the experience of the beneficiaries.

The results showed that 60% of patients reported an insufficient supply of medicines in the pharmacy,

²² Magíster en Administración Pública, mención en Desarrollo Institucional, Gobernabilidad Innovadora en la Gestión, Policía Nacional, Ecuador

²³ Magíster en Posproducción Digital Audiovisual, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

particularly those intended for chronic patients (64% of respondents), and delays in the delivery of these medications (70%), despite a generally good quality of care (52%). In conclusion, the study reveals a high level of user dissatisfaction (59%), confirming the need to improve the hospital's pharmaceutical administrative system.

Keywords: logistics, user experience, satisfaction level, patients, medicine.

Introducción

La satisfacción de los usuarios es una de las prioridades de las empresas vinculadas a la atención médica, de hecho, según Kotler & Keller, es un indicador fundamental del desempeño organizacional, ya que influye en la lealtad del cliente, la reputación de la marca y el crecimiento del negocio (Kotler & Keller, 2020). Uno de los pilares fundamentales de estas entidades son sus farmacias, las cuales son las encargadas de proveer las medicinas adecuadas a los pacientes correspondientes, tal y como sostiene la Federación Internacional Farmacéutica (FIP) en sus directrices conjuntas y la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre buenas prácticas en farmacia (2011), destacando que una de las funciones esenciales de las farmacias es el suministro de medicamentos y otros productos sanitarios de calidad garantizada, así como la provisión de información y asesoramiento adecuados al paciente. Sin embargo, no existen indicadores que evalúen el servicio de atención que ofrece el sistema de farmacia del Hospital de la Policía Nacional Guayaquil No. 2.

Cabe mencionar que ya se han realizado diversas investigaciones sobre la satisfacción del cliente en servicios de farmacia en hospitales. Entre ellas, se destaca el trabajo de Chávez García, quien se enfocó en el Hospital El Esfuerzo, en 2019 en Trujillo (Chávez, 2019); mientras que Gonzales Pinedo desarrolló otro al Hospital II-E Banda de Shilcayo en 2020 (González, 2020). Los resultados de estos estudios expresan la importancia sobre la relación entre estos servicios y dicha satisfacción, percibida desde la empatía, la accesibilidad y oportunidad en el momento de la atención (Castillo Saavedra, Rosales Márquez, & Reyes Alfaro, 2020). El propósito de estas investigaciones es 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).

Para complementar lo expuesto, la Federación Latinoamericana de la Industria Farmacéutica (2019) determinó que, en América Latina, región donde predomina la carencia de recursos e infraestructura clínica, la demanda de los servicios de salud ha superado la oferta. 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).

Dentro del enfoque nacional, 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). De hecho, la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud, tiene la misión de garantizar la eficiencia de estos servicios, para lograr la excelencia en los mismos (Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos del MSP, 2011).

Es así como surge la necesidad de lograr una mejor atención en esta área de servicio, para tener preparación 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.

Por lo tanto y bajo este contexto, el objetivo de esta investigación es analizar la satisfacción de los usuarios que demandan el servicio ofrecido por el sistema de farmacia del Hospital de la Policía Nacional Guayaquil No. 2.

Para ello, se procedió a recopilar información a través de métodos de investigación, principalmente con encuestas y entrevistas a los usuarios de este servicio y al personal interno, para determinar si responde

a criterios de calidad e identificar sus posibles debilidades, las cuales son necesarias para presentar las propuestas de mejoramiento correspondientes, como la capacitación del personal, o la optimización de la distribución de medicamentos, y de esta manera lograr renovar y fortalecer la gestión administrativa y logística de este sistema.

Para evaluar la satisfacción del cliente, primero se debe aclarar que un servicio es una actividad o beneficio ofrecido a alguien más de manera intangible (Kotler, 2003), ya sea a la renta o a la venta, sin dar como resultado a la propiedad de algo (Sandhusen, 2002). Este servicio, generalmente dirigido al cliente, es el que acompaña un producto o un servicio para incentivar la venta o uso del mismo (Aguilera, 2017). Si la calidad de estos servicios es buena o alta, se logra una fidelización y una ventaja competitiva distinguida (Swinton, 2022). Para definir la satisfacción del cliente, Sunil Gupta y Donald Lehmann sostienen que es una medida que indica qué tan bien cumplen los productos o servicios de una compañía con las expectativas del cliente (Gupta & Lehmann, 2005).

Considerando las definiciones planteadas, se puede concluir que los servicios tienen como meta proveer a los usuarios la satisfacción de deseos o necesidades.

Metodología

Diseño, alcance y enfoque de la investigación

El tipo de investigación es cualitativa y cuantitativa, porque recopila, analiza e integra datos específicos y numéricos. También es de tipo no experimental, debido a que las variables independientes no son manipuladas intencionalmente y no poseen un grupo de control, por lo que se observarán los hechos y fenómenos después de aparecer en el campo de estudio. Además, es de tipo descriptivo, porque existe una descripción de la variable de estudio, la cual es la satisfacción del usuario.

Métodos de investigación

Los métodos de esta investigación corresponden al de carácter deductivo, que permite desarrollar una síntesis de un tema en particular y se realiza explicando un componente teórico, dando lugar a una determinada hipótesis. También se consideran de tipo analítico, porque se centra en la revisión del problema, para posteriormente descomponerlo en un caso de estudio propuesto. Con el análisis realizado, se buscó 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.

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; Esta institución, 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 ese sentido, de una población de 152 usuarios, que incluye a pacientes y personal externo, se obtiene una muestra probabilística simple de 110 usuarios afiliados al ISSPOL.

Figura 1. Fórmula del tamaño de la muestra

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

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

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

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 pensionistas de montepío (personal que se encuentra en estatus de viudo o viuda), y 10 personas con derechohabientes (considerados familiares directos del personal).

Tabla 1: Desagregación de la muestra de los pacientes y personal externo

Descripción	Numérico
Policías en servicio activo	35
Policías en servicio pasivo	55
Pensionistas de montepío	10
Familiares directos del personal (derechohabientes)	10
Total	110

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

Tabla 2: Desagregación de la muestra del personal interno

Descripción	Numérico
Químicos farmacéuticos	3
Médicos	6
Enfermeras	11
Odontólogos	1
Bodegueros	3
Auxiliares	4
Secretarías	2
Asistentes	2
Total	32

Variable e indicadores de la investigación

La variable de investigación, la cual está denominada “servicio al usuario”, contiene indicadores que, para efectos de la presente, se describen a continuación:

Tabla 3: Detalles de la variable 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 (Kotler & Keller, 2020).	Calidad del servicio	Importancia	Entrevista
		Satisfacción del usuario	Percepción	
			Modelo SERQUALV	Servicio de calidad
		Aplicación		

Fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información

Para determinar la situación actual de la calidad del servicio de la farmacia, se aplicó la técnica de la encuesta, usada como instrumento de recolección de datos hacia los 110 usuarios externos. La encuesta es de tipo semiestructurada, conformada por 10 preguntas de respuestas de opción múltiple, de carácter dicotómico, y en escala tipo Likert de rango 4 (Likert, 1932); donde el puntaje de 1 es considerado como “malo” y el puntaje de 4 es considerado “muy bueno”.

Además, se realizó una entrevista a partir de un cuestionario de 8 preguntas cerradas con alternativas concretas, dirigida hacia los 32 miembros del personal interno.

Para el procesamiento de la información, los datos recolectados de las encuestas fueron importados al programa Microsoft Excel®, un software de hojas de cálculo desarrollado por Microsoft que permite la organización, análisis y visualización de datos a través de funciones matemáticas, estadísticas y herramientas gráficas (Microsoft Corporation, 2023). Por lo tanto, se ingresaron estos datos se para su tabulación, aplicando la estadística descriptiva.

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, se realizará un análisis de fuentes primarias y secundarias, tales como libros, modelos, normativas, códigos, etc. Esto obedece a una investigación documental y bibliográfica, con la finalidad de

establecer una propuesta con énfasis en mejorar la calidad del servicio farmacéutico a los usuarios, a partir de estrategias de acción, desde la filosofía de mejora continua.

Resultados y discusión

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 8 personas sostienen que nunca les ha parecido como un espacio pequeño.

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

Además, y como complemento al estudio, se analiza la pertinencia y utilidad del sistema informático. El 70% considera que ya no es un soporte suficiente para la organización por contar con tecnología obsoleta, por otro lado, el 30% cree que sí es suficiente. Esta diferencia permite identificar la necesidad de implementar sistemas operativos actualizados que permitan mejorar la eficiencia de las operaciones en la institución. Sin embargo, y como aspecto positivo, se identifica que, aunque la institución 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 un 26% señalan que se realiza frecuentemente o algunas veces una planeación de necesidades, respectivamente. Algo importante y necesario a considerar, es que estos procesos se deben fortalecer e institucionalizar como prácticas diarias para mejorar los niveles de eficiencia.

En lo que respecta a la percepción del trabajo coordinado en torno al Departamento de Compras Públicas y el Departamento de Farmacia, el 70% de los entrevistados considera que existe una mala relación, mientras que el 30% cree que la gestión es buena. 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.

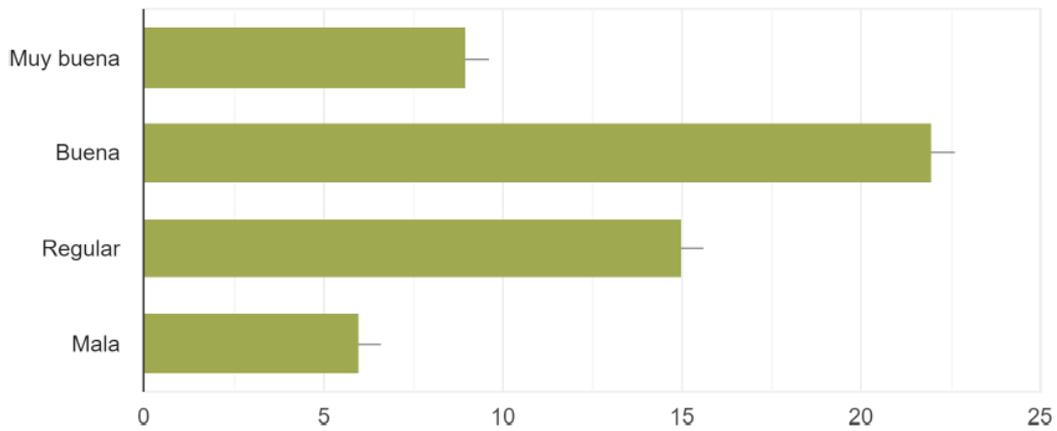
Sobre al abastecimiento de productos farmacéuticos, casi el 60% menciona que el abastecimiento es poco o nulo, mientras que el 40% revela que ha logrado obtener las medicinas en la farmacia, sin embargo, muchas veces las mismas dependerán de las patologías que los mismos usuarios presentan.

Cabe destacar que, en torno al análisis del personal que labora en el Departamento de Farmacia, más de 80% sí cumple con el perfil profesional para el correcto desempeño de sus funciones, mientras que menos de un 20% no cumple con dicho perfil. La razón se debe a que, este último porcentaje lo componen los miembros de la Policía que son derivados a cumplir funciones administrativas en casos de transitoria, castigo y análisis investigativos. Sin embargo, a pesar de las limitaciones existentes, la mayoría de los usuarios considera que existe personal capacitado en la farmacia.

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

En lo relacionado a la calidad de atención recibida en la farmacia, se concluye que el 60% de la población externa considera recibir una atención aceptable, mientras que el 40% cree haber recibido una atención regular o mala (Figura 2 página siguiente).

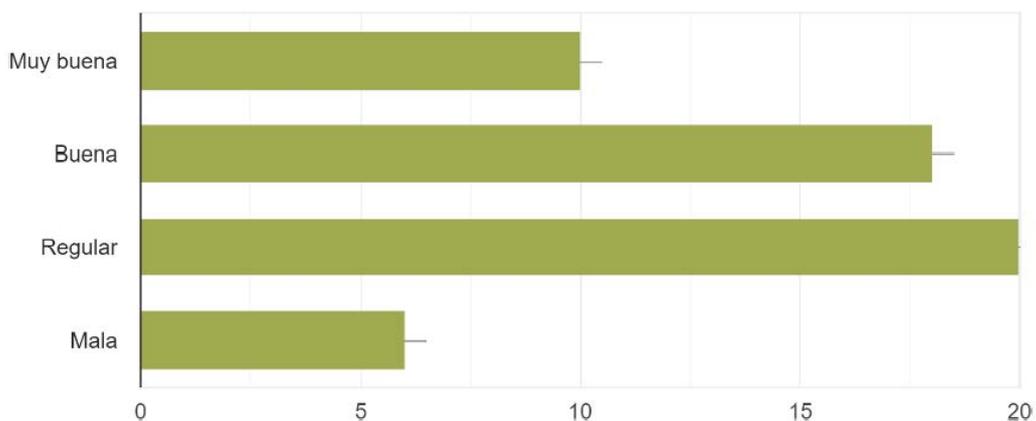
Figura 2. Calidad de atención recibida en farmacia.



Sin embargo, más del 65% expresa que la disponibilidad de medicamentos es mala o regular, a diferencia de un 35% que alega que es buena. 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 considera como buena, mientras el 55% menciona la necesidad de que el Departamento de Farmacia mejore la calidad de los productos.

Cabe mencionar que existe un criterio casi similar en torno a la agilidad de entrega y condiciones de infraestructura (Figura 3), donde el 50% considera entre buena y regular.

Figura 3. Agilidad de la entrega de medicamentos e insumos.



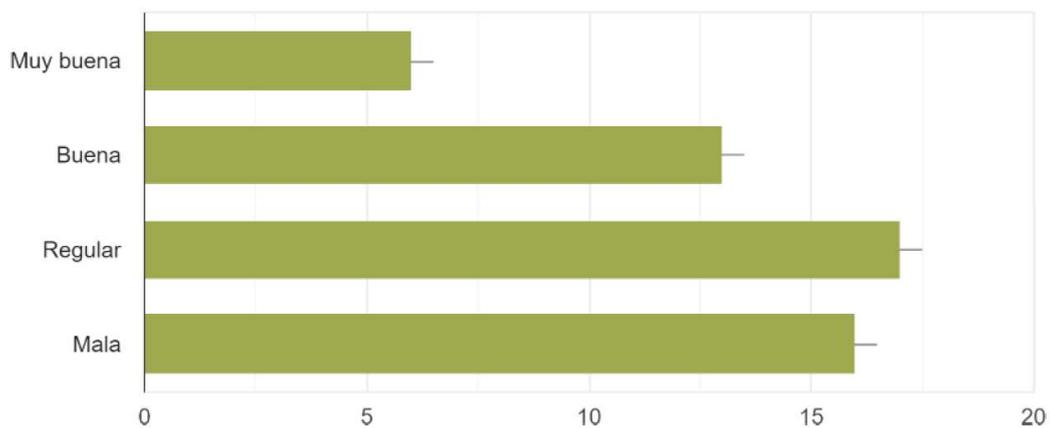
Adicional, el 52% considera que la atención y el asesoramiento es buena, a diferencia de un 48% que cree que es mala. Estos datos demuestran que es necesario mejorar el servicio de atención al usuario de la farmacia, hasta lograr su eficiencia.

Por otro lado, se planteó una pregunta para medir el índice de satisfacción en torno a la prescripción y disponibilidad de medicamentos en la farmacia, obteniendo como resultado un 41% que lo considera como un buen servicio, mientras que el 59% resalta que no existe una disponibilidad de los productos prescritos por los médicos, lo cual indica la necesidad de vinculación sobre este tema con ellos.

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

Finalmente, se analizó la cobertura de medicamentos para pacientes crónicos, cuyos resultados (Figura 4), reflejaron que solo un 36% manifiesta una buena aceptación, a diferencia del 64%, que asegura que existe una mala cobertura, por lo que es necesario mejorar la provisión de medicinas para pacientes con este tipo de enfermedades.

Figura 4: Cobertura de medicamentos para pacientes con enfermedades crónicas



Analizando los resultados, se identificaron los motivos de las debilidades presentes en el servicio de farmacia, entre ellos, falta de equipos, errores en la dispensación de medicamentos, carencia de planes de capacitación y asesoramiento, excesiva carga laboral, espacio físico reducido, entre otros. Por tal razón, es pertinente establecer estrategias administrativas con el fin de mejorar la calidad del servicio y para mantener una mejora continua, que debe convertirse en política institucional.

Tabla 4: Propuestas de estrategias de mejora

Estrategia	Detalles y consideraciones
Capacitación al personal	Implementar cronograma de capacitación. Considerar las capacitaciones como inversión a corto plazo. Deben ayudar a mejorar la productividad y eficiencia.
Manejo eficiente de control de inventario	Elaborar y mantener registros (cantidad, ubicación y rotación). Realizar inventarios semestrales.
Herramientas de gestión administrativa	Diseño e implementación de las herramientas de gestión. Establecer indicadores de gestión para evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos.

Área física de atención al cliente	Alinear procesos de trabajo hacia un área confortable. Establecer un convenio con la dirección nacional de control de infraestructuras hospitalarias para cumplir con estándares de calidad referente a las áreas físicas
Estrategias para la compra de medicamentos	Solicitar la participación de profesionales de la salud (personal interno)

En ese sentido, se establecen las actividades, responsables y el tiempo de implementación de la estrategia planteada para mejorar el servicio de atención en la farmacia del Hospital de la Policía de Guayaquil N°2.

Tabla 5: Matriz de propuesta de estrategias de mejora al servicio al paciente.

Actividad	Responsable	Tiempo de implementación
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	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.

Conclusiones

La investigación concluyó que existe un alto nivel de insatisfacción entre los usuarios de los servicios ofrecidos por el centro de salud, lo que justifica la pertinencia del estudio. Se identificó la necesidad de implementar mejoras en aspectos clave como infraestructura, personal, capacitación, tecnología y disponibilidad de medicamentos. El análisis de caso proporcionó evidencia empírica que permitió reconocer la falta de mecanismos y herramientas de gestión orientados a mejorar la satisfacción del cliente. En respuesta, se propuso una estrategia administrativa específica para el área de farmacia del Hospital de la Policía de Guayaquil No. 2, orientada a garantizar un mejor servicio y elevar la satisfacción del usuario. Entre las recomendaciones principales: Implementar programas continuos de capacitación en calidad de servicio para el

personal, analizar factores culturales, sociales, políticos y económicos que afectan la atención al cliente; realizar estudios comparativos entre instituciones para identificar buenas prácticas e investigar la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio, especialmente en accesibilidad, atención y uso de tecnología.

Referencias bibliográficas

Aguilera Roper, A. (2017). Marketing de servicios. Academia.edu. https://www.academia.edu/8937340/MARKETING_DE_SERVICIOS

Castillo Saavedra, E., Rosales Márquez, C., & Reyes Alfaro, C. E. (2020, 7 de septiembre). Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 37(4), 603–609. Recuperado el 7 de junio de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/1800/180064571006/180064571006.pdf>

Chávez García, E. (2019). Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019 (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo.

Federación Internacional Farmacéutica & Organización Mundial de la Salud. (2011). Buenas prácticas en farmacia: Normas para la calidad de los servicios farmacéuticos. <https://www.fip.org/file/1479>

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>

Gonzales Pinedo, K. D. (2020). Calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020 (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52245>

Gupta, S., & Lehmann, D. R. (2005). *Managing customers as investments: The strategic value of customers in the long run*. Wharton School Publishing.

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

Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.

Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1-55.

Microsoft Corporation. (2023). Microsoft Excel: Spreadsheet software. <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/excel>

Molina, A. (2019). Funcionamiento y gobernanza del sistema nacional de salud del Ecuador. *Íconos. Revista de Ciencias Sociales*, 185–205.

MSP. (2011). *Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública*. Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

OPS. (2013). *Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud: Herramienta para la evaluación de la calidad de la prestación de los servicios farmacéuticos en países de la Región de las Américas*. Recuperado el 10 de julio de 2022, de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/59342>

Sandhusen, R. (2002). *Mercadotecnia*. CECSA

Sosa, S. (2009). *La génesis y el desarrollo del cambio estratégico: un enfoque dinámico basado en el momentum organizativo*. Departamento de Economía y Dirección de Empresas, Universidad de Gran Canaria.

Swinton, L. (2022). *9 Principles of Quality Customer Service. Management for the Rest of Us*. Recuperado el 10 de julio de 2022, de <https://www.mftrou.com/quality-customer-service/>