

Vitalia Revista Científica y Académica, Pilar, Paraguay
ISSN en línea: 3005-2610, Edición abril - junio 2025, Volumen 6, Número 2

DOI: <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v6i2>

Evaluación de la Implementación de un Modelo de
Gestión de Calidad en el Servicio de Farmacia
Hospitalaria: Estudio de Caso en el Hospital Ángela
Loayza de Ollague, Abril 2025

*Evaluation of the Implementation of a Quality Management
Model in the Hospital Pharmacy Service: Case Study at the
Ángela Loayza Hospital in Ollague, April 2025*

Miguel Humberto Goya Salinas
Universidad Técnica de Machala - Ecuador

Adriana Mercedes Lam Vivanco
Universidad Técnica de Machala - Ecuador



Vitalia

Revista Científica y Académica

DOI: <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v6i2.657>

Evaluación de la Implementación de un Modelo de Gestión de Calidad en el Servicio de Farmacia Hospitalaria: Estudio de Caso en el Hospital Ángela Loayza de Ollague, Abril 2025

Evaluation of the Implementation of a Quality Management Model in the Hospital Pharmacy Service: Case Study at the Ángela Loayza Hospital in Ollague, April 2025

Miguel Humberto Goya Salinas

mgoya_est@utmachala.edu.ec

Bioquímico Farmacéutico

Universidad Técnica de Machala

Machala – Ecuador

Adriana Mercedes Lam Vivanco

alam@utmachala.edu.ec

Universidad de Zulia, Docente de la Universidad Técnica de Machala

Machala - Ecuador

RESUMEN

La atención en salud preventiva y curativa aplicada a los pacientes en las diferentes patologías que presentan al ingresar a la unidad de salud, requiere la intervención de profesionales especializados en las diversas ramas y la activación sistemática de protocolos para garantizar la calidad en la atención a las personas. Para obtener los datos se aplicó un enfoque cuantitativo utilizando cuestionarios para la encuesta a los usuarios de los servicios del área de farmacia. Los encuestados manifiestan su inconformidad en un 49, 3% en la calidad del servicio, el 52% exterioriza que el trato del personal de farmacia no es el adecuado cuando se le dispensa la receta, por lo que el 80,7% concuerdan que se debe de mejorar la calidad en la atención e incrementar profesionales, además que se requiere un modelo gestión para el servicio de farmacia debido a la especialidad del hospital. Con los porcentajes obtenidos de la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio que reciben en el área de farmacia del Hospital público Gineco Obstétrico Angela Loayza de Ollague aplicando el modelo de gestión vigente se pide concluir que los profesionales y directivos ejecutan sus actividades apegadas a modelos de gestión estandarizados para todas las unidades del sector público por lo que incurren en errores y desentendimientos que afecta a la calidad del servicio. Ante lo cual la implementación de un modelo de gestión integral de acuerdo a la especialización del hospital permitirá mejorar la calidad de los servicios.

Palabras Clave: calidad del servicio, modelo de gestión, usuarios, profesionales de farmacia, medicamentos

Fecha de recepción: 17-04-2025 Fecha de aprobación: 21-05-2025

ABSTRACT

Preventive and curative healthcare provided to patients with the various conditions they present upon admission to the health unit requires the intervention of specialized professionals in the various branches and the systematic activation of protocols to ensure quality care. To obtain the data, a quantitative approach was applied using questionnaires for surveying pharmacy service users, of those surveyed, 49.3% expressed dissatisfaction with the quality of service. 52% stated that the treatment provided by pharmacy staff was inadequate when dispensing prescriptions. 80.7% agreed that the quality of care should be improved and the number of professionals should be increased. Furthermore, a management model for the pharmacy service is required due to the hospital's specialty. Based on the percentages obtained from user perceptions of the quality of service they receive in the pharmacy department of the Angela Loayza Public Gynecology and Obstetric Hospital in Ollague, applying the current management model, it is concluded that professionals and managers carry out their activities in accordance with standardized management models for all public sector units, resulting in errors and misunderstandings that affect service quality. Therefore, the implementation of a comprehensive management model tailored to the hospital's specialization will improve the quality of services.

Keywords: service quality, management model, users, pharmacy professionals, medications

INTRODUCCIÓN

La atención en la salud de los seres humanos es considerada como un derecho universal y debe ser asumido con la responsabilidad y sensibilidad que se merece, ya que cuida y garantiza la vida de las personas, para lo cual existen organizaciones, instituciones, sistemas, profesionales y políticas públicas creadas para su correcta aplicación (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2023).

Los sistemas de salud para su funcionamiento requieren una correcta planificación, una estructura orgánica institucional, la infraestructura adecuada y funcional, el equipamiento adecuado, los profesionales capacitados y empoderados para cada área y especialidad, y sobre todo los insumos médicos y los medicamentos necesarios para la respuesta de las necesidades de los pacientes (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2023).

El desarrollo tecnológico y la evolución de las metodologías en la atención médica y de provisión de insumos y medicinas para los pacientes según la enfermedad, revela la necesidad de valorar la calidad de los servicios, la eficiencia, eficacia y la seguridad y garantía en la prescripción de la medicina y la correcta dispensación, para responder efectivamente a los pacientes y garantizar una atención efectiva, y que se dé fiel cumplimiento a las normativas vigentes creadas para el fin (Pérez Peña, 2002).

En la intervención de los profesionales de la salud a los pacientes en las diferentes ramas y patologías requiere la activación sistemática de los protocolos de atención de salud sea en el sector privado o público, esto permitirá responder a la necesidad de intervención ya sea en salud preventiva y curativa con eficiencia y eficacia, abarcando las áreas de prestación de servicios integrados, fortalecimiento de la gobernanza y la rectoría de los sistemas de salud (OPS, 2023).

La teoría determina a la intervención farmacéutica en los pacientes como la provisión responsable de farmacoterapia con el propósito de obtener resultados específicos que mejoren la calidad de vida de los pacientes, la consecución de los resultados deber ser ejecutados en coordinación con los profesionales sanitarios y los conocimientos que posee el farmacéutico en el proceso de utilización de medicamentos le hacen un profesional idóneo dentro del equipo intervector para mejorar la calidad de vida del paciente (Holguín, H., Amarilis, P., Ospina, W., Pinzón, M., y Granados, J., 2020). Los pacientes reciben la atención farmacéutica por parte del químico o bioquímico farmacéuticos en el seguimiento del tratamiento fármaco terapéutico, dirigido a contribuir con el médico y otros profesionales de la salud, en la consecución de los resultados previstos y el logro del máximo beneficio terapéutico (Morillo, V., Calleja, M., Robustillo, M., y Poveda, J.,2020). La recuperación de una persona en tratamiento médico depende del “uso racional de los medicamentos (URM) y requiere que los pacientes reciban las medicaciones apropiadas a sus necesidades clínicas, a una dosificación que satisfaga sus requerimientos individuales por un periodo adecuado de tiempo y al costo más bajo para ellos” (Vera, C., 2020). En el Ecuador las políticas públicas, normativas y protocolos para la atención de la salud de las personas son creados e implementadas por el Ministerio de Salud Pública de forma general y orgánica en los diferentes niveles y unidades del sistema de salud pública, a nivel nacional existen unidades de atención especializadas para la atención a grupos de atención priorizada y que desde su necesidad generan los procesos administrativos y técnicos para adecuar los protocolos y moldes de gestión interno para garantizar la calidad de los servicios.

El Hospital General Docente de Calderón del Ministerio de Salud Pública emite el procedimiento de distribución de medicamentos por dosis unitarias HGDC, donde su objetivo general es “distribuir medicamentos por dosis unitarias en los procesos asistenciales,

en la cantidad, dosis para 24 horas, por paciente y previa la validación de la prescripción, seguimiento farmacoterapéutico en el HGDC” (Hospital General Docente de Calderón, 2023, p.3).

El hospital general Dr. Gustavo Domínguez Zambrano emite el protocolo para el manejo adecuado de medicamentos de alto riesgo para el, donde su objetivo general es de “establecer el manejo correcto que permita el adecuado almacenamiento, identificación, etiquetado, prescripción, dispensación, preparación y administración de medicamentos de alto riesgo, electrolitos concentrados y medicamentos, con el fin de garantizar la seguridad del paciente de los diferentes servicios del Hospital”(Hospital general Dr. Gustavo Domínguez Zambrano, 2023, p. 3).

En el cantón Santa Rosa se ubica el hospital especializado gineco obstétrico Angela Loayza de Ollague (HOALO), brinda la atención especializada a población de diferentes niveles socioeconómicos y grupos étnicos de la provincia de el Oro y zonas cercanas, principalmente a mujeres, niños; en las etapas prenatal, recién nacidos, adolescentes, pacientes con enfermedades crónicas e incluso víctimas de violencia (Ministerio de Salud Pública [MSP], 2025).

Los profesionales de las diferentes áreas para cumplir sus funciones se acoplan al modelo de gestión integral que tiene el hospital que es implementado por el MSP, este modelo es general para todas las unidades de salud en el Ecuador y no considera la especialización de la unidad de salud, esta particularidad genera una subutilización de los profesionales del área de farmacia ya que cumplen las jornadas rotativas en las áreas de neonatología, quirófano, hospitalización, atención farmacéutica, entrega de dosis unitaria, y preparación de dosis magistral requerido en el hospital y unidades del MSP externas, este sistema o modelo de

trabajo con la carga laboral aplicada incidir en la calidad de atención a los usuarios.(Escudero y Salinas, 2023).

El objetivo planteado en la investigación es establecer que si la atención prestada a los usuarios del área de farmacia del Hospital público Gineco Obstétrico Angela Loayza de Ollague, cumplen con los parámetros de calidad que garanticen los derechos. Los resultados obtenidos en la investigación serán el punto de partida para la toma de decisiones del modelo de gestión implementado en el área de farmacia, “mejorar continuamente los procesos que permitan reforzar los conocimientos y eliminar las ineficiencias en todos los procesos y componentes que forman parte del sistema de la calidad de la atención y la prestación del servicio de salud” (Agencia de Aseguramiento de la calidad de los servicios de salud y medicina prepagada, 2023, p.45).

MATERIALES Y MÉTODOS

Enfoque de la Investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, que permite un diagnóstico profundo con la aplicación de métodos e instrumentos para recolectar las experiencias y opiniones de los usuarios del servicio de farmacia, analizar los datos numéricos para cuantificar el problema y entender las causas, tener la mayor claridad y control de las variables para comprobar o descartar la hipótesis (Alan, D. y Cortez, L., 2017).

Tipo de Investigación

En base las particularidades se propone la investigación descriptiva, donde se ven y se analizan las características, situaciones, eventos, fenómenos y propiedades a investigar para que con un poco de criterio se las pueda clasificar, agrupar o sintetizar, y luego poder profundizar más en el tema. En la investigación descriptiva se trabaja sobre la realidad de los hechos y su correcta interpretación (Daen, S., 2011, p. 627.).

Selección de participantes

Delimitado el campo de investigación y los datos requeridos, los sujetos de estudios son los usuarios de los servicios de la farmacia del hospital Angela Loayza de Ollague, se hizo bajo un muestreo probabilístico que es una técnica de muestreo en donde los participantes son elegidos aleatoriamente y cada uno cuenta con la misma probabilidad positiva de ser elegidos (Otzen, T., & Manterola, C., 2017). Se considera el procedimiento de muestreo probabilístico estratificado, donde los sujetos de estudio son divididos en varias subpoblaciones llamadas estratos, cada estrato se considera como una población de forma independiente, Este método se aplica para evitar que por azar algún grupo de personas este menos representado que los otros (Ardila, J., Rodríguez, N. & Gil, F., 2004).

Criterios de Inclusión

Los sujetos de estudio serán las mujeres y hombres mayores de 16 años que requieren el servicio del área de farmacia en el hospital, los pacientes que se encuentren hospitalizados y reciban dosis unitaria día de medicamento por parte del área de farmacia.

Criterios de Exclusión

Los sujetos menores de 15 años no serán considerados, ante el cumplimiento de los derechos como lo determina el código de la niñez y adolescencia por ser menores de edad, los pacientes indistintamente de la edad que tengan consultas y atención en el hospital y no utilicen el servicio del área de farmacia no serán considerados (Martínez, L., y Hernández, M., 2023)

Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica utilizada para la recolección de los datos fue mediante la encuesta realizada a los usuarios del servicio de farmacia de consulta externa y los de hospitalización. El instrumento utilizado fue un cuestionario que consiste en preguntas que miden indicadores y variables

desde el objetivo de la información, además que es una herramienta amigable al contar con preguntas de opción múltiple dándoles facilidades al usuario para responder fáciles de contestar (Sánchez, D., 2022).

RESULTADOS

Resultados Cuantitativos

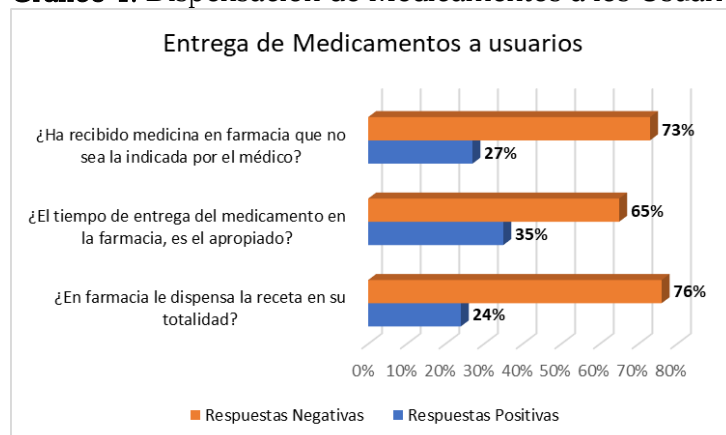
Los encuestados son los usuarios de los servicios del área de farmacia del hospital Ángela Loayza de Ollague, y que; para la obtención de los datos se aplicó a una muestra de 150 tanto de consulta externa y de hospitalización, las preguntas planteadas están alineadas al funcionamiento del área de farmacia desde el modelo de gestión actual y al cumplimiento de las funciones de los profesionales que cumplen sus funciones designadas al área.

Tabla 1. Dispensación de los Medicamentos

Preguntas	Porcentajes de Respuestas Positivas	Porcentajes de Respuestas Negativas
¿En farmacia le dispensa la receta en su totalidad?	24%	76%
¿El tiempo de entrega del medicamento en la farmacia, es el apropiado?	35%	65%
¿Ha recibido medicina en farmacia que no sea la indicada por el médico?	27%	73%

Autor: Bioq. Farm. Miguel Goya Salinas, 2025

Gráfico 1. Dispensación de Medicamentos a los Usuarios



Autor: Bioq. Farm. Miguel Goya Salinas, 2025

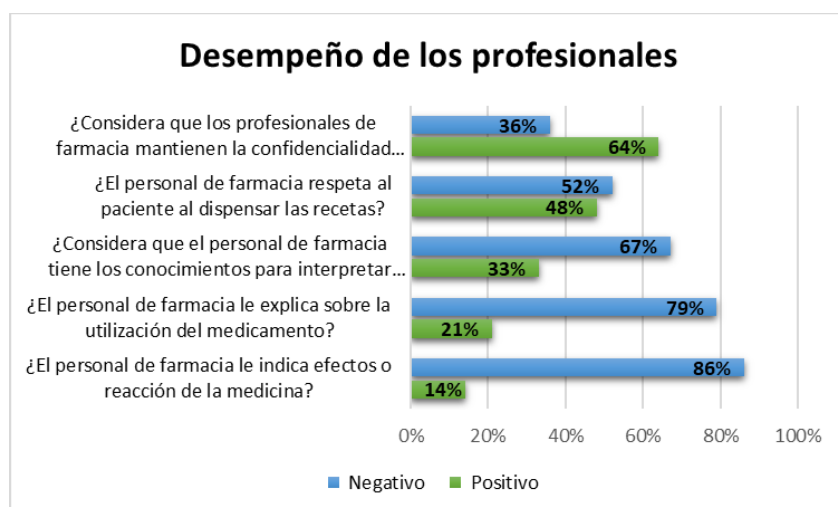
Entre las actividades más relevantes del área de farmacia es la dispensación de la medicación por dosis unitarias, y la interpretación de la receta para la entrega oportuna del medicamento con las indicaciones correctas al usuario para el buen uso del fármaco, los resultados obtenidos determinan que no se estaría cumpliendo con las actividades determinadas, ya que en 76% de usuarios manifiestan que no se les entrega la medicación completa, el tiempo de suministrar el medicamento a los pacientes es importante por lo tanto la entrega debe ser inmediata, pero según el 65% de los usuarios determinan que no se cumple, además que debido a la especialidad del hospital la prescripción médica es específica y debe existir los cuidados respectivos en la provisión, ante lo cual el 27% de los encuestados manifiestan que se han recibido medicina que no era la recetada por el médico.

Tabla 2: Desempeño del personal del área de farmacia

Preguntas	Porcentaje de	Porcentaje de
	Respuestas Positivas	Respuestas Negativas
¿El personal de farmacia le indica efectos o reacción de la medicina?	14%	86%
¿El personal de farmacia le explica sobre la utilización del medicamento?	21%	79%
¿Considera que el personal de farmacia tiene los conocimientos para interpretar la prescripción médica?	33%	67%
¿El personal de farmacia respeta al paciente al dispensar las recetas?	48%	52%
¿Considera que los profesionales de farmacia mantienen la confidencialidad de los pacientes?	64%	36%

Autor: Bioq. Farm. Miguel Goya Salinas, 2025

Gráfico 2. Desempeño de los profesionales de farmacia



Autor: Bioq. Farm. Miguel Goya Salinas, 2025

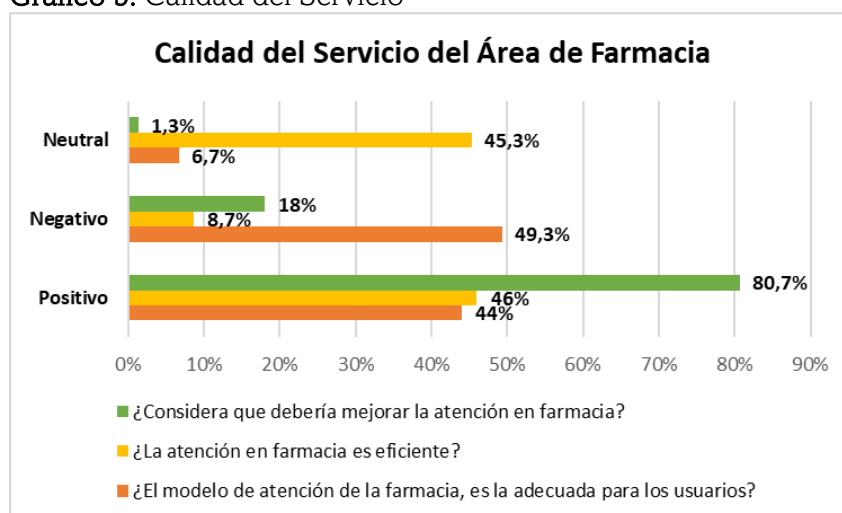
En el sistema de salud tanto público y privado por la relevancia y la importancia que existe en el cumplimiento de las funciones de los profesionales debido a que garantizan la salud y la vida de las personas, la consideración de los perfiles y la especialización del talento humano es importante, en la investigación se realizó el levantamiento de datos sobre los profesionales del área de farmacia, ante lo cual según los resultados obtenidos existen porcentajes que se deben de considerar, el 86% determinan que no reciben indicaciones sobre reacciones o efectos que se podría presentar al consumir la medicina, el 79% no recibe la explicación de la utilización del medicamento, el 52% manifiestan que cuando retiran sus medicinas se siente irrespetados, además que el 36% manifiesta el descontento ya que no existiría la confidencialidad de información relevante o personal de los pacientes y que los profesionales no lo mantiene en reserva, los porcentajes de este apartado debe ser considerado debido a la sensibilidad y la importancia de quienes son los responsables del área de farmacia (OPS, 2013).

Tabla 3: Funcionamiento del área de farmacia

Preguntas	Porcentaje de Respuestas Positivas	Porcentaje de Respuestas Negativas	Porcentaje de respuestas neutrales
¿El modelo de atención de la farmacia, es la adecuada para los usuarios?	44%	49,3%	6,7%
¿La atención en farmacia es eficiente?	46%	8,7%	45,3%
¿Considera que debería mejorar la atención en farmacia?	80,7%	18%	1,3%

Autor: Bioq. Farm. Miguel Goya Salinas, 2025

Gráfico 3. Calidad del Servicio



Autor: Bioq. Farm. Miguel Goya Salinas, 2025

En la estructura orgánica y operativa del Hospital público Gineco Obstétrico Angela Loayza de Ollague se cuenta con área de farmacia y el funcionamiento, abastecimiento y cumplimiento de objetivos y metas están bajo la administración de la Dirección del Hospital; ante las preguntas planteadas a los usuarios sobre la eficiencia en la atención el 46% lo califica de positivo, 8,7% de negativo y 45,3% se mantienen neutral ya que desconocen los

parámetros que tiene el hospital para medir ese indicador, sobre el modelo de atención que en la actualidad aplica el área de farmacia para la atención a los usuarios, el 44% lo ve positivo, el 49,3% lo considera negativo y el 6,7% se mantienen neutrales, con las experiencias vividas por los usuarios el 80,7% considera que se debería mejorar la atención en la farmacia, el 18% lo califica que debería mantenerse y el 1,3% se define neutral por desconocer los modelos de funcionamiento ya que no son socializados (MSP, 2022).

DISCUSIÓN

En la tabla 1, los indicadores hacen referencia al abastecimiento, manipulación y dispensación de los medicamentos a los usuarios externos y a las dosis unitarias para los usuarios de hospitalización, los resultados obtenidos determinan una inconformidad por los inconvenientes presentados al momento de retirar la medina en la farmacia, los porcentajes altos se dan a pesar que existe en vigencia la norma técnica para la dispensación y expendio de medicamentos para consumo humano (ACCESS, 2023).

En una investigación similar, Santa María (2013), en la evaluación del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria en el área de ginecología del hospital General Docente Riobamba, en la consulta sobre si el personal realiza dosis unitaria las 24 horas determinan, “no posee cajetines por lo tanto los tratamientos individualizados para 24 horas son separados mediante fundas plásticas y transportados de esta manera al piso destinado” (p.56), se puede definir con estos porcentajes que en las unidades de salud se cumplen las normativas desde las condiciones y realidades institucionales.

La administración y manipulación de los medicamentos deben apegarse al cumplimiento de protocolos establecidos, ya que tener el conocimiento completo de los fármacos reduce la posibilidad de cometer errores en su administración y aplicación, además se debe de fomentar la cultura de seguridad del paciente para garantizarle el bienestar (MSP, 2022, p.5)

Podemos definir que la administración, manejo y manipulación de los medicamentos presentan dificultades por existir realidades diferentes en cada una de las unidades de salud, por lo que es fundamental que se construya y se implemente protocolos y modelos de gestión y administración en las farmacias, en especial en las unidades de salud tengan especializaciones y grupos de atención prioritaria, como lo es el caso del Hospital Angela Loayza de Ollague que interviene a los neonatos y sus madres.

En la tabla 2, se consideró conocer el desempeño de los profesionales del área de farmacia, ante lo cual se obtienen resultados en mayor porcentaje negativos, los usuarios determinan que no tienen empatía, no se recibe la asistencia en proceso en temas como conocer contravenciones de las medicinas recetadas, cuadros de dosis y tiempos para el consumo, estas acciones u omisiones reducen la calidad y eficiencia de la atención, además que pueden tener efectos negativos y graves ya que los pacientes pueden hacer mal uso de los medicamentos cuando no tienen la asesoría correcta.

Espinoza (2023), en el resultado de un levantamiento de información en la farmacia Mi Emergencia del Cantón Salitre sobre la atención al cliente que ofrece la farmacia, el 75,76% la considera regular y 15,15% lo considera excelente (p.21), por lo tanto, los porcentajes de insatisfacción es alto según la percepción de los usuarios.

Según los resultados obtenidos en el hospital privado Duran de Ambato, Urbina (2015) determina que según la opinión de los usuarios en el indicador de la calidad del servicio; “un 67,5% tuvo una atención muy buena por parte de los profesionales, un 25% que la atención fue buena y el 7,5% tuvieron una atención regular considerando a esto que no se les explicó sobre lo que el médico receto” (p.49), por lo que se determina que la satisfacción del usuario en este centro de salud que es privado es alta.

En el hospital público Teófilo Dávila de Machala, Rodríguez (2021) hace referencia a la disponibilidad del personal para la atención en farmacia manifiestan que, “el 51% no hay buena atención, el 15.5% en desacuerdo, el 12,7% de acuerdo en la falta de disponibilidad del personal, el 18% neutral” (p.73), se determinaría que en este centro de salud que es público existe insatisfacción de parte de los usuarios en la atención en el área de farmacia

En el estudio realizado a pacientes externos del servicio de farmacia del hospital Virgen de la Luz, Sánchez, Marti, Mejía, Gomez, y Barrera (2015), detallan que en el indicador o pregunta generada de cómo valora el trato y/o amabilidad del farmacéutico/enfermera, se obtienen los siguientes porcentajes que se lo determina en la tabla tres, “el 49,7% manifiesta que el trato es muy bueno, el 46,8% lo califica como bueno, el 2,9% regular, el 0,3% lo califican mala y el 0,3% de muy mala, en este contexto se determina que la satisfacción de los usuarios en el hospital en el área de farmacia existe una satisfacción del 96,5% de la percepción de muy bueno y bueno la atención a los usuarios.

Según el análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en consulta de farmacias hospitalaria y la comparación de datos de la pregunta levantada sobre el número de profesionales de farmacia que debe existir en las unidades farmacéuticas, el 95,20 % de pacientes consideró que el farmacéutico era útil o muy útil para su estado de salud (Ramacho, Rodríguez, Mangana, & Vida, M., 2021, p.82).

Se considera que hay una variación en los porcentajes de satisfacción de los usuarios frente a los profesionales del área de salud de las unidades públicas y las privadas, en las unidades del sector público el porcentaje de insatisfacción es alta, mientras que en las unidades médicas privadas el nivel de satisfacción de la atención de los profesionales hacia los usuarios es alto y aceptable, ante esta particularidad es importante considerar el modelo de administración y gestión de las unidades de salud.

En las unidades de salud privadas tienen un modelo diseñado para cada una de ellas y lo aplican bajo el cumplimiento de metas y productos que son medidos y evaluados permanentemente, en las unidades del sistema de salud pública la administración y modelo de gestión de calidad es generalizada y que los funcionarios lo cumplen desde sus roles y funciones designados.

En la tabla 3, los datos obtenidos de los usuarios sobre la eficiencia del área de farmacia en la atención de los usuarios con el modelo de gestión vigente existe un alto porcentaje de insatisfacción, por lo que el 80,7% consideran que se debe de intervenir o plantear nuevas estrategias para mejorar la atención en la farmacia y garantizar los derechos a los usuarios.

Indagando casos de similares características en la investigación nos encontramos que en el puesto de salud Clas, Cerro de Pino en el Distrito de la Victoria en Lima, Sánchez y Maza (2023) exponen los resultados de “la calidad de atención farmacéutica que los usuarios tuvieron en el puesto de salud Class Cerro el Pino fue; 90% de tipo alto, seguido de un 9% medio y un mínimo del 1% de tipo bajo” (p.19), estos indicadores son de la unidad de atención médica en Lima Perú, donde el nivel de satisfacción del servicio es muy alto.

Barrientos (2018) determina que los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller Los Olivos “la variable de calidad de atención predomina un resultado bueno (45%), seguido de muy bueno (30%), regular (18,33%) y malo (6,67%)” (p.75), se puede determinar que la percepción de los usuarios de la calidad del servicio es satisfactoria, ya que las variables buena y muy buena representa un 75% siendo un porcentaje alto.

Según Párraga (2017) en el Hospital pediátrico Baca Ortiz con una muestra de usuarios se realizó la evaluación de satisfacción del usuario se obtiene una satisfacción total en el servicio de farmacia que 77% , dato obtenido de la suma de usuarios satisfechos 43% y muy satisfechos 34%, determinando que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con la

eficiencia de farmacia que le proporciona el hospital (p.33), con estos porcentajes podemos determinar que los usuarios se sienten satisfecho por la atención en el servicio de farmacia y que es un factor primordial en la calidad del hospital.

Los porcentajes de insatisfacción que manifiesta el usuario sobre la calidad de la atención en el área de farmacia es bajo la consideración de diversos factores como; presupuestarios, talento humano, infraestructura, abastecimiento de medicinas e insumos médicos, distribución de jornadas laborales, salud ocupacional, y demás factores que generan que no se preste el servicio con la eficiencia y eficacia que requiere los usuarios del sistema de salud en especial público que está bajo la administración y evaluación del estado a través del Ministerio de Salud Pública.

CONCLUSIONES

Se determinaría que en el sistema de salud pública se realizará la prestación de los servicios apegados a modelos de gestión y protocolos estandarizados a nivel nacional, estos están creados desde el cumplimiento de políticas públicas, criterios técnicos, políticos y presupuestarios, todo esto los generaliza y en su implementación existe resistencia debido a que las unidades de salud tienen diferentes especializaciones y en los territorios influye las culturas y vivencia de los habitantes.

Para garantizar calidad en el servicio de salud el trabajo es articulado, integral, especializado con herramientas de evaluación, ahí encontramos la infraestructura, el sistema administrativo, talento humano, sistema financiero y las demás áreas que garantizan la calidad y eficiencia en la atención.

Con los resultados obtenidos en la investigación y que existen alto porcentaje de insatisfacción de parte del usuario con el servicio recibido con el modelo de gestión integral vigente el hospital Angela Loayza de Ollague, se considera necesario la implementación de

nuevos protocolos de acuerdo a la ubicación geográfica, a la especialización de las unidades de salud, en especial en el área de farmacia considerando; el personal técnico especializado en farmacéutica suficiente, mayor control en el manejo de fármacos, rigurosidad en la aplicación de las normativas de los entes de control al sistema público, evaluación de los objetivos y metas la constante visión de la garantía de los derechos de los usuarios internos y externos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alan Neill, D., y Cortez Suarez, L., (2017). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*.

Editorial

UTMACH.

<https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>

Ardila, J., Rodríguez, N., & Gil, F. (2004). Población y muestreo. *Epidemiología clínica: investigación clínica*, 129-139.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=2UN-khOULAkC&oi=fnd&pg=PA129&dq=muestreo+probabil%C3%ADstico+estratificad&ots=KvNuM68s-G&sig=OA5MtPKu7kwOsOVIGP9azI9wtVg#v=onepage&q=muestreo%20probabil%C3%ADstico%20estratificado&f=false>

Barrientos Valdez, J.D. (2018) *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de*

farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. [Tesis de Grado,

Universidad Cesar Vallejo]. <https://core.ac.uk/download/326625821.pdf>

Daen, S. T. (2011). Tipos de investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga*

boliviana, 12(1), 621-624.

http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/pdf/raci/v12/v12_a11.pdf?fbclid=IwAR0kLP7YobJz6CzHlath64ZEiYArh8EgbGoxih_wLUAoyepczuzudL5JhBs

- Escudero Zapata, B.C. y Salinas Quezada, L.A. (2023) Análisis del uso de antibióticos en paciente pediátricos del Hospital Gineco Obstétrico Angela Loayza de Ollague del Cantón Santa Rosa [Trabajos Experimentales, Universidad Técnica de Machala]. https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/22221/1/Trabajo_Titulacion_2015.pdf
- Espinoza Sudario, J.J. (2023). *Atención al cliente en la farmacia “MI EMERGENCIA” del Cantón Salitre de la Provincia del Guayas periodo, 2022*. [Examen de Grado, Universidad Técnica de Babahoyo]. <https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/15217/E-UTB-FAFI-COM-000327.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Holguín, Héctor, Amariles, Pedro, Ospina, William, Pinzón, Miguel, & Granados, Johan. (2020). Intervenciones farmacéuticas y desenlaces clínicos en un programa de gerenciamiento de antimicrobianos. *Revista chilena de infectología*, 37(4), 343-348. <https://dx.doi.org/10.4067/S0716-10182020000400343>
- Martínez, Luis A. Corona, & Hernández, Mercedes Fonseca. (2023). Uso y abuso de los criterios de inclusión y exclusión en el proyecto de investigación. *MediSur*, 21(5), 1144-1146. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2023000501144&lng=es&tlng=es
- Ministerio de Salud Pública [Hospital Vicente Corral Moscoso]. Protocolo Administración correcta de medicamentos. 2022. <https://hvcm.gob.ec/wp-content/uploads/2022/12/7.-Protocolo-de-Administracion-correcta-de-medicam.pdf>
- Ministerio de Salud Pública. (febrero 2022). Modelo de Gestión Institucional. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2023/09/Modelo-de-Gesti%00%B8%82n-Institucional-MSP-2022.pdf>

- Ministerio de Salud Pública. (2025). Hospital Especializado Gineco Obstetra Angela Loayza de Ollague. <https://www.salud.gob.ec/hospital-especializado-gineco-obstetrico-angela-loayza-de-ollage/>
- Morillo-Verdugo, Ramón, Calleja-Hernández, Miguel Ángel, Robustillo-Cortés, María de las Aguas, & Poveda-Andrés, José Luis. (2020). Una nueva definición y reenfoque de la atención farmacéutica: el Documento de Barbate. *Farmacia Hospitalaria*, 44(4), 158-162. <https://dx.doi.org/10.7399/fh.11389>
- Resolución ACESS-2023-0029. [Agencia de Aseguramiento de la calidad de los servicios de salud y medicina prepagada] Modelo de Gestión de la calidad de la atención de los servicios de salud. 23 de octubre del 2023. <http://www.acess.gob.ec/wp-content/uploads/2023/11/Resolucion-No.-ACESS-ACESS-2023-0029.pdf>
- Resolución No. ACESS-2023-0030. (31 de octubre del 2023). Norma Técnica para el Control de la Emisión de la Receta Médica, Prescripción, Dispensación y Expendio de Medicamentos de Uso y Consumo Humano. <http://www.acess.gob.ec/wp-content/uploads/2023/11/Resolucion-No.-ACESS-2023-0030.pdf>
- Romacho, J. U., Rodríguez, T., Mangana, J. C., & Vida, M. Á. C. (2021). *Análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en consulta de farmacia hospitalaria. Comparación de resultados*. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/server/api/core/bitstreams/933043b9-0428-47a3-949a-b04075aecd0f/content>
- Rodríguez Buenaventura, A.E. (2021) *Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15918/1/T-UCSG-POS-MGSS-293.pdf>

Sánchez Martínez, D. V. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 9(17), 38-39. <https://doi.org/10.29057/estr.v9i17.7928>

Sánchez Galicio, S.E. y Maza Maldonado, L.M. (2025) *Calidad de Atención Farmacéutica y satisfacción de los usuarios en el puesto de salud CLAS, Cerro el Pino en el Distrito de la Victoria Lima, 2023*. [Tesis de Grado, Universidad María Auxiliadora]. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/2534/TESIS%20MIZA-SANCHEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, G., Marti, Gil., Recuerdo, G., Mejía, R., Gomez, S., y Barreda H. (2015). Satisfacción percibida del servicio de farmacia: medición, análisis y mejora. *Revista de la O.F.I.L.*, 25;3:137-144. <https://www.ilaphar.org/wp-content/uploads/2015/08/Original-1.pdf>

Santa María Abarca, M., (2013). *Evaluación del sistema de distribución del medicamento por dosis unitaria en el área de ginecología del hospital general Docente Riobamba* [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/3230/1/56T00410.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (1 diciembre 2023). Salud y Derechos Humanos. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>

Organización Panamericana de la Salud. (diciembre 2023). Sistemas y Servicios de Salud. <https://www.paho.org/es/sistemas-servicios-salud>

Organización Panamericana de la Salud. (2013). Servicios Farmacéuticos basados en la atención primaria de salud. <https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2013/serierapsano6-2013.pdf>

- Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Párraga Iñiguez, M.F. (2017) *Evaluación de Satisfacción del usuario posterior a la implementación del modelo de gestión de calidad asistencial en el servicio de emergencia del hospital pediátrico Baca Ortiz*. [Tesis de grado, Universidad de las Américas]. <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8061/1/UDLA-EC-TEAIS-2017-05.pdf>
- Pérez Peña, J. (2002). La prescripción médica es un acto científico, ético y legal. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 18(2), 114-116. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252002000200001&lng=es&tlng=es.
- Procedimiento HGDC-PRO-DM [Hospital General Docente de Calderón]. Procedimiento de distribución de medicamentos por dosis unitarias HGDC. 29 de mayo del 2023. [https://www.hgdc.gob.ec/images/Hospital/Gstion Calidad/Procedimientos Instructivos/PROCEDIMIENTO%20DE%20DISTRIBUCION%20DE%20DOSIS%20UNITARIA%20DE%20MEDICAMENTOS%20EN%20EL%20HGDC.pdf](https://www.hgdc.gob.ec/images/Hospital/Gstion%20Calidad/Procedimientos%20Instructivos/PROCEDIMIENTO%20DE%20DISTRIBUCION%20DE%20DOSIS%20UNITARIA%20DE%20MEDICAMENTOS%20EN%20EL%20HGDC.pdf)
- Protocolo GADT-FAR-PC-001 [Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano] Protocolo para el manejo adecuado de medicamentos de alto riesgo. 03 de agosto del 2023. [https://www.hgdz.gob.ec/wp-content/uploads/2024/05/PROTOCOLO MAR FINAL-signed-signed-2-signed-signed-signed.pdf](https://www.hgdz.gob.ec/wp-content/uploads/2024/05/PROTOCOLO%20MAR%20FINAL-signed-signed-2-signed-signed-signed.pdf)
- Urbina Salazar, A.R. (2015) *Modelo de Gestión de calidad en el servicio de farmacia del hospital básico privado Duran de la ciudad de Ambato en el año 2015* [Tesis de Maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes].

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3638/1/TUAMSS011-2016.pdf>

Vera Carrasco, Oscar. (2020). Uso Racional de Medicamentos y Normas para las Buenas Prácticas de Prescripción. *Revista Médica La Paz*, 26(2), 78-93.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582020000200011&lng=es&tlng=es