



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN  
SIMÓN**

*Facultad de Medicina*

Escuela de Graduados y Educación Continua  
Centro para el Desarrollo de la Gerencia Social

**Maestría en Salud Pública**

**Mención: Gerencia en Salud**



**“SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL  
SERVICIO DE FARMACIA DEL  
POLICLÍNICO SUCRE”**

**Trabajo de Grado para optar al Título de  
Magister en “Gerencia en Salud Publica”**



**Postulante: Dra. Maria Susana Lascano C.**

**Tutor: Dr. MSc. Daniel Illanes Velarde**

**SUCRE – BOLIVIA**

**2005**



# INDICE DE CONTENIDOS

Pág.

Agradecimientos	<i>i</i>
Dedicatoria	<i>iii</i>
Índice de Contenidos	<i>iv</i>
Resumen	1
Introducción	2
El Problema y su Importancia	3
Justificación	3
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	5
<b>CAPITULO I</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
1.1 Antecedentes y perspectivas de La Calidad	6
1.1.1 Calidad en el campo de la Salud	7
1.1.2 Garantía de la Calidad	9
1.1.3 Calidad Total	10
1.1.4 Los principios de la Calidad de Deming	11
1.1.5 Entender y Satisfacer las necesidades del paciente	12
1.1.6 Responsable de la dirección de la Empresa	12
1.1.7 Resolución de problemas basados en datos	12
1.1.8 Establecer equipos multifuncionales	13
1.1.9 Esfuerzos de mejorar procesos para alcanzar objetivos	13
1.1.10 Aprendizaje y aplicaciones de los principios de Calidad Total	14
1.1.11 Beneficios de trabajar con Calidad Total	14

1.1.12	El sistema de Gestión de Calidad, Normas ISO y modelos de excelencia	14
1.1.13	Principios del Sistema de Gestión de la Calidad	16
1.1.14	Modelos basados en las Normas de la Familia ISO 9000	17
1.1.14.1	Niveles de Calidad	18
1.1.14.2	Gestión de Calidad Total	18
1.1.14.3	Esquema de diferencia entre las tres fases	20
1.1.14.4	Implementación del Sistema ISO	21
1.1.14.5	Política de la Calidad de la Empresa	22
1.1.14.6	Requisitos del Sistema	23
1.1.14.7	Sistema de Gestión de la Calidad	23
1.1.14.8	Responsabilidad de la Dirección	24
1.1.14.9	Gestión de Recursos	25
1.1.14.10	Realización del producto	25
1.1.14.11	Beneficio que ofrece trabajar con un Sistema de Calidad	28
1.1.15	Fundación Europea para la gestión de la Calidad EFQM	29
1.1.15.1	El Modelo de la Excelencia de Calidad EFQM	30
1.1.15.2	Dimensiones de la Calidad	31
1.1.15.3	Resultados	33
1.1.15.4	Auto evaluación y Mejora continua	35
1.1.15.5	Los Premios	35
1.1.15.6	La Satisfacción del Cliente	36
1.1.16	Definición de Temas Básicos	36
1.1.17	Descripción de la Farmacia	37
1.1.17.1	Perspectiva Actual; Misión del Servicio de Farmacia	38

1.1.17.2	Fases del Proceso de Utilización de Medicamentos	40
1.1.18	El servicio de Farmacia en la Caja Nacional de Salud	41
1.1.18.1	Recursos Humanos	42
1.1.18.2	Jefe Nacional del Servicio Químico Farmacéutico	43
1.1.18.3	Regente Farmacéutico Departamental	44
1.1.18.4	Farmacéuticos de Base	45
1.1.18.5	Dispensación de Medicamentos	46
1.118.6	Atención a Pacientes	46

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO METODOLÓGICO**

2.1	Enfoque de la Investigación	47
2.2	Tipo de Investigación	47
2.3	Sujetos y Fuente de Información	47
2.3.1	Población	47
2.3.2	Muestra Convencional	48
2.3.3	Muestreo	48
2.4	Variables	48
2.5.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	48
2.5.1.	Análisis de la información y recolección de Datos	49
2.6	Trabajo de Campo	50

## **CAPITULO III**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

3.1	Encuesta a Usuarios del Servicio de Farmacia del Policlínico Sucre.	51
-----	---	----

3.2	Discusión	65
3.3	Observación al Servicio de Farmacia del Policlínico Sucre	66
3.3.1	Área de Dispensación	66
3.3.2	Stock y Registro de Medicamentos	66
3.3.3	Almacenamiento de Medicamentos	67
3.3.4	Horario de Atención Farmacológica del Policlínico Sucre	67
3.3.5	Tecnología, Equipos, Sistemas	68
3.4	Desempeño Profesional	68
3.4.1	Deficiencias e Insuficiencias orientadas al Medicamento	69
3.4.2	Deficiencias e Insuficiencias orientadas al Paciente	69
3.5	Descripción Administrativas	70
3.5.1	Resultados de las indagaciones Empíricas Realizadas a los Profesionales Farmacéuticos	70
3.6	Descripción Administrativa	72
3.7	Conclusiones	73
3.7.1	Conclusiones sobre la oferta del Servicio de Farmacia	73
3.7.2	Conclusiones sobre la Observación del Desempeño Profesional	74
3.7.3	Conclusiones sobre la Comunicación efectiva Respetando la Cultura	74
3.8	Recomendaciones	74
	Referencias Bibliográficas	77
	Bibliografía	81
	Anexos	83



## RESUMEN

La determinación del grado de satisfacción del cliente, representa una forma de conocer y analizar cómo se está proporcionando el servicio a la población que acude a la Farmacia del Policlínico Sucre para resolver sus problemas de salud; del mismo modo, permite medir los efectos del programa de atención con base en los objetivos que se propone alcanzar, contribuir en la toma de decisiones, retroalimentar y reorientar la prestación del servicio. El conocimiento de la satisfacción permite no sólo conocer el hoy, sino más bien de poder estar preparados para el futuro.

La determinación de la Satisfacción del cliente, nos permitió identificar las deficiencias e insuficiencias que surgen en el servicio y reforzar los aciertos; ya que el grado de Satisfacción del Cliente es un indicador de la calidad, porque un cliente está satisfecho cuando lo que recibe cumple sus expectativas. En la presente investigación , se ha tomado en cuenta las normas ISO 9000-2000 y el modelo de excelencia EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad ), porque permiten a la Institución identificar sus fortalezas y debilidades, posibilitan la evaluación frente a modelos genéricos, proporcionan una base para la mejora continua y posibilitan el reconocimiento externo. Para lo cual se ha aplicado una encuesta sobre la satisfacción del cliente, la calidad técnica de atención, la accesibilidad al servicio, la disponibilidad de los productos medicinales, la comunicación, la sensibilidad humana, el almacenamiento de los medicamentos, la entrega completa de los medicamentos, el tiempo de espera para recibir sus medicamentos, ya que son factores que influyen e la Calidad y la Satisfacción del cliente.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes: los pacientes encuestados manifiestan insatisfacción con el tiempo de entrega de sus medicamentos recetados, problemas en la oportunidad de entrega de los medicamentos en mas de la mitad de los encuestados, insuficiente o ninguna orientación y consejería fármaco terapéutica, por el trato que recibe de parte del personal de farmacia, la falta de seguimiento fármaco terapéutico, insuficiente disponibilidad de medicamentos en calidad y cantidad, por el tiempo de espera para recibir sus medicamentos demasiado largo, la calidad de atención es negativa en una mayoría de los encuestados y finalmente por la falta de respeto a su cultura durante la atención farmacéutica

## INTRODUCCIÓN

La calidad en la atención farmacéutica está encaminada a la Satisfacción del cliente paciente, mediante la mejora continua, el control de calidad y el cumplimiento de las normas ISO. Hoy en día son más las farmacias que acreditan la calidad de sus servicios, este movimiento conduce a que el cliente-paciente valore más y mejor los servicios que la farmacia le ofrece. La Calidad del Servicio de Farmacia tiene que ser accesible y equitativo, con profesionales capaces y teniendo en cuenta los recursos disponibles, para lograr la Satisfacción del cliente-paciente. (1)

La Calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas, es decir adaptado a lo cotidiano, la prestación de los mejores servicios posibles con un presupuesto determinado, de una forma racional y que cubra las necesidades de los clientes con eficiencia, obteniéndose los resultados con un menor gasto para el mismo y con una aceptación del cliente-paciente, tanto de nuestro trato como de la resolución de su problema, entrega rápida en la prestación de servicios. (2,5)

La calidad depende del desempeño de las personas, de las estructuras, sistemas, procesos y de los recursos disponibles para respaldar dicho desempeño. (3-8)

En el Servicio de Farmacia del Policlínico Sucre es importante conocer el grado de Satisfacción del Cliente, ello nos permitirá identificar deficiencias e insuficiencias y reforzar los aciertos, para el mejoramiento de la calidad de atención farmacéutica prestada. Además será útil para orientar procesos de control de calidad de la estructura, del proceso de atención y de los objetivos.

Conociendo el grado de Satisfacción del usuario mejoraremos las falencias que existen y que están generando insatisfacción evitando de esta manera la fuga de



pacientes; o haciendo hincapié en los aspectos de Satisfacción para mantenerlos y mejorarlos, ya que la principal razón de existir de un servicio de salud es para atender usuarios y es a ellos a quienes debemos preguntar como fueron atendidos. (3)

Por tal razón, la presente investigación tiene el propósito de evaluar la calidad de atención al cliente-paciente, por la importancia que tiene la Satisfacción del Cliente-paciente y al mismo tiempo el porvenir de la organización. Debido a ello, los resultados obtenidos a través de esta investigación permitirán mejorar las políticas referentes al servicio que la institución ofrece a sus clientes-pacientes, puesto que son pilares fundamentales para lograr los objetivos y metas de la organización constituyendo de esta manera el logro efectivo de la calidad de atención al cliente.

## **EI PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA.**

El problema identificado es que el desconocimiento del grado de Satisfacción del cliente-paciente, no permite identificar oportunamente las deficiencias e insuficiencias que surgen en el Servicio de Farmacia y proponer alternativas de solución para el mejoramiento continuo de la calidad de atención.

## **JUSTIFICACIÓN**

La determinación del grado de Satisfacción del cliente-paciente nos va a permitir identificar oportunamente las falencias del servicio de Farmacia, y de esa manera buscar las soluciones para lograr la calidad del servicio.

Para prestar servicios de Calidad es fundamental conocer la opinión que tienen los clientes-pacientes sobre la calidad del servicio, dado que la Satisfacción del cliente-paciente influye en su comportamiento, es una meta muy valiosa para toda institución, porque permite la supervivencia y la prosperidad; el nivel de satisfacción marcará la lealtad de nuestro cliente-paciente, su permanencia y consecuentemente nuestra subsistencia, ante un mundo competitivo y globalizado.(9-12)



Una de las prioridades es crear sensibilidad hacia el cliente debido a que es la única manera de mantener la relación a largo plazo y añade valor a la lealtad de este con la organización, para lo cual es necesario efectuar revisiones continuas que den a conocer las necesidades de los clientes y de esta manera cumplir con las expectativas de los mismos como también la aplicación de herramientas que permitan su mejoramiento continuo. (12)

No existen estudios de investigación en el policlínico "Sucre" de la Caja Nacional de Salud, sobre la Satisfacción de los usuarios, por lo tanto se identificará si el cliente externo está conforme con la atención que se le brinda.

Para lograr lo anterior y entrar en un proceso de identificación de las deficiencias e insuficiencias en forma constante, es importante elaborar instrumentos metodológicos como herramientas gerenciales que faciliten la medición de la Satisfacción de los usuarios en relación a lo que ellos desean y/o esperan de los productos farmacéuticos de manera continua. (13-16)

## **OBJETIVO GENERAL.**

Conocer el grado de Satisfacción de los usuarios del Servicio de Farmacia del Policlínico Sucre con la finalidad de identificar problemas que surgen en el servicio y proponer alternativas de solución de las deficiencias e insuficiencias para contribuir a mejorar la calidad de atención en el Servicio de Farmacia del Policlínico Sucre.