GSAS 2007
V35.

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRES BELLO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POST GRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS ASISTENCIALES DE SALUD.

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ASISTEN A LA UNIDAD DE FORMULAS MAGISTRALES DEL SERVICIO DE FARMACIA "Dra. LOURDES ESPINOZA DE LAURENT" DEL HOSPITAL DE NIÑOS "J.M. DE LOS RIOS" EN EL AÑO 2007 CARACAS – VENEZUELA.

Presentado a la Universidad Católica Andrés Bello
Por:

BEATRIZ JOSEFINA VALERIO MARTINEZ.

Como requisito parcial para optar al grado de:

ESPECIALISTA EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS ASISTENCIALES DE SALUD.

Realizado con la asesoria del profesor: Armando Gallo.

Enero 2007.

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRES BELLO
DIRECCION DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

APROBACIÓN DEL ASESOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo Especial de Grado: **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ASISTEN A LA UNIDAD DE FÓRMULAS MAGISTRALES DEL SERVICIO DE FARMACIA "DRA. LOURDESESPINOZA DE LAURENT" DEL HOSPITAL DE NIÑOS J.M DE LOS RIOS EN EL AÑO 2006-2007, CARACAS-VENEZUELA,** realizado por la **Dra. BEATRIZ JOSEFINA VALERIO MARTINEZ, CI: 5.873.827,** para optar el grado de Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud, considero que dicho Trabajo Especial de Grado reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Caracas, Enero 2007.

Ing. Armando Gallo
C.I: 5.531.091

Índice General.

Índice	Pág.
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Lista de Cuadros	iii
Lista de Gráficos	vi
Resumen	iv
Introducción	
Capitulo I. Marco Contextual	
Planteamiento del Problema	5
Interrogantes de la Investigación	7
Objetivo del Estudio	
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Justificación	8
Factibilidad	
Recursos Humanos	9
Recursos Financieros	10
Recursos Documentales	10
Recursos Tecnológicos	10
Recursos Legales	10
Recursos Temporales	11
Capitulo II. Marco Teórico	
Marco Referencial	12
Bases Teóricas	
Calidad de Servicio	
Importancia de la calidad	13
La Calidad de Servicio según el Usuario	14

Factores que pueden influenciar en las Expectativas de los Usuarios 15
Dimensiones de la Calidad 15
Desajustes que Obstaculizan la Calidad 18
Desarrollo de Política de Servicio 21
Componentes claves del Servicio al Usuario 22
Marco Organizacional
Reseña Histórica del Hospital de Niños J.M de los Ríos 23
Misión del Servicio de Farmacia 24
Visión del servicio de Farmacia 24
Visión del Hospital 24
Misión del Hospital 24
Estructura Organizativa del Servicio de Farmacia 25
Elementos del Sistema Organizativo 26
Capitulo III. Marco Metodológico
Diseño y Tipo de la Investigación 27
Operacionalización de la Variable 30
Población y Muestra 34
Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos 35
Validación del Instrumento 37
Técnica de Análisis de los Resultados 37
Procedimientos de Investigación 38
Capitulo IV. Presentación y Análisis de los Resultados 40
Capitulo V. Conclusiones y Recomendaciones
Conclusiones 56
Recomendaciones 57
Referencia Bibliografica 59
Anexos
1- Ubicación Geográfica del Hospital de Niños J.M de los Ríos 62
2- Fachada del Hospital. Av. Vollmer 63

3- Fachado del Hospital. Av. El Lago 64
4- Foto de la Unidad de Fórmulas Magistrales de Farmacia 65
5- Organigrama del Hospital 66
6- Organigrama del Servicio de Farmacia 67
7- Consentimiento Informado 68
8- Encuesta 69
9- Escala de Estimación 70
9- Validación de Instrumento 71

DEDICATORIA

A Dios y a mi Virgen, por ser mi guía espiritual y quien me protege, por darme la vida, la salud, la voluntad para enfrentar el día a día, con ánimos de triunfar y de luchar para lograr las metas que me he propuesto en el transcurso de mi vida.

A mi madre por darme el ser y su amor incondicional.

A mis hermanos por que en todo momento han sido apoyo espiritual y económico para mi superación.

A Riky, por estar conmigo en las buenas y en las malas y por haberme brindado su apoyo incondicional.

A mis sobrinos para que este logro les sirva como ejemplo y sigan un camino de esfuerzos y perseverancia hacia el logro de sus metas.

A Hemán José, para demostrarle, que aunque en la vida se presenten obstáculos si se puede realizar los sueños que se propone, solo hay que tener Fe en Dios, entusiasmos, y creer fielmente en lo que se quiere hacer, para poder lograrlo.

A Hemán hijo por su comprensión, ayuda, y por ser mi estimulo para seguir aprendiendo.

A mi hijo Jorluis por su disposición, por acompañarme siempre, sobretodo en el logro de este triunfo.

A mis amigos por creer en mi, por motivarme, por no dejarme caer en los momentos difíciles.

BEATRIZ VALERIO.

AGRADECIMIENTOS

La realización de este trabajo fue posible debido a la contribución de muchas personas, quienes con sus valiosos aportes sugerencias ,estímulos y disposición lograron que el mismo llegara a un feliz término.

Gracias a mi Dios por haberme dado la oportunidad, sabiduría y motivación para realizar este proyecto.

Al profesor Armando Gallo, por brindarme sus conocimientos y experiencias incondicional. ¡ Gracias por su gran apoyo en el desarrollo de este proyecto !.

Agradezco a mi familia por tenerme paciencia, por el tiempo que le he quitado y por el que no le he brindado en el transcurso de esta especialización. Muy especialmente Hemán José , Jorluis ,y Hemán que de forma incondicional me ayudaron y apoyaron en la transcripción del proyecto

A Riky, por su tiempo, colaboración y apoyo, en fin por todo.

Así mismo a mis compañeros de trabajo por su colaboración y apoyo para que este nuevo alcance sea un éxito profesional para nuestra área de trabajo.

BEATRIZ VALERIO.

Lista de Cuadros

	Pág.
Cuadro N° 1. Cronograma de Actividades	11
Cuadro N° 2. Operacionalización de la Variable	33
Cuadro N° 3. Porcentajes del Sexo de los Usuarios Externos	40
Cuadro N° 4. Porcentajes de las Edades de los Usuarios Externos	41
Cuadro N° 5. Porcentajes de Pacientes que solicitan el Servicio	42
Cuadro N° 6. Porcentajes de los Usuarios que retiran las Fórmulas	43
Cuadro N° 7. Parentesco que tiene el Usuario Externo con el paciente	44
Cuadro N° 8. Porcentajes del Nivel Educativo de los Usuarios	45
Cuadro N° 9. Porcentajes de la Procedencia de los Usuarios	45
Cuadro N° 10. Porcentajes de las Respuestas de cómo son Atendidos Los Usuarios	46
Cuadro N° 11. Porcentajes de la Información dada a los Usuarios	47
Cuadro N° 12. Porcentajes de las Explicaciones dada a los Usuarios	48
Cuadro N° 13. Porcentajes de las Veces que ha faltado Insumos	49
Cuadro N° 14. Porcentajes de las respuestas con respecto a la Seguridad y Confianza de las Fórmulas	50
Cuadro N 15. Porcentajes de las respuestas con respecto a los Obstáculos Económicos	51
Cuadro N° 16. Porcentajes de las Soluciones a las Necesidades De los Usuarios	52
Cuadro N 17. Porcentajes de las respuestas de la Atención recibida Por los Usuarios	53
Cuadro N° 18. Porcentajes del Tiempo de Espera de los Usuarios	54
Cuadro N° 19. Porcentajes de la Referencia dada por los Usuarios Acerca del Servicio	55

Lista de Gráficos

	Pág.
Gráfico N° 1. Validación de la Calidad de Servicio según el Usuario	17
Grafico N° 2. Esquema de los Desajustes que pueden impedir la Calidad del Servicio	20
Grafico N° 3. Diseño Conceptual de la Investigación	39
Grafico N° 4. Porcentajes del Sexo de los Usuarios Externos	40
Grafico N° 5. Porcentajes de las Edades de los Usuarios	41
Grafico N° 6. Porcentajes de los Usuarios que solicitan el Servicio Por primera vez y veces sucesivas	42
Grafico N° 7. Porcentajes de quien retira la Fórmula una vez Elaborada.	43
Grafico N° 8. Parentesco que tiene el Usuario con el Paciente	44
Grafico N° 9. Respuestas de los Usuarios a como son atendidos	46
Grafico N° 10. Porcentajes de la Información dada a los Usuarios	47
Grafico N° 11. Porcentajes de los Usuarios que reciben explicación De las indicaciones	48
Grafico N° 12. Porcentajes de las veces que han faltado los Insumos	49
Grafico N° 13. Respuestas de los Usuarios con respecto a la Seguridad Y Confianza que les inspira el Servicio	50
Grafico N° 14. Obstáculos Económicos para la accesibilidad del servicio	51
Grafico N° 15. Respuestas de las Soluciones a las Necesidades de los Usuarios	52
Grafico N° 16. Respuestas de la Atención prestada a los Usuarios	53
Grafico N° 17. Respuestas del Tiempo de espera de los Usuarios	54
Grafico N° 18. Respuestas de la Referencia que dan los Usuarios Externos sobre el Servicio	55

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

VICERRECTORADO ACADEMICO

DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO

Postgrado en Gerencia de los Servicios Asistenciales en Salud

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ASISTEN A LA UNIDAD DE FÓRMULAS MAGISTRALES DEL SERVICIO DE FARMACIA " Dra. LOURDES ESPINOZA DE LAURENT" DEL HOSPITAL DE NIÑOS "J.M DE LOS RIOS" EN EL AÑO 2007, CARACAS-VENEZUELA.

Autor: Beatriz J. Valerio M. C.I: 5.873827
Tutor: Ing. Armando Gallo
Año:2007

RESUMEN

Desde hace un tiempo los establecimientos Farmacéuticos están trabajando para integrar la gestión de la Calidad en su organización, a fin de proporcionar a sus usuarios un servicio dotado de la debida Profesionalidad y con un nivel adecuado para sus necesidades y Expectativas. La mejor forma de gestionar la Calidad es poniendo en practica las normas de Calidad de la Organización Internacional de Normalización, conocidas como ISO en su siglas Inglesas. De acuerdo a las características particulares de la Investigación esta quedó enmarcada como una Investigación de Campo con un nivel descriptivo ya que se abordó como objetivo General: Evaluar la calidad de Atención percibida por los Usuarios Externos que asisten a la Unidad de Fórmulas Magistrales de la Farmacia " Dra. Lourdes Espinoza de Laurent" Farmacia del Hosp. de Niños J.M de los Ríos, se diseño un instrumento, el cual se aplicó a una muestra no probabilística de los usuarios externos.Un 60% de la muestra analizada expresan de Excelente Calidad de Atención de Servicio, sin embargo dejan ver que la falta de insumos crea malestar en el momento de solicitar la Elaboración de Fórmulas.Se determinaron acciones de mejoramiento del nivel de la Calidad de Atención, se realizarán recomendaciones a la Jefatura del Servicio y a la Dirección de Hospital.

Descriptores: Unidad de Fórmulas Magistrales, Atención a los Usuarios Externos, Calidad de Servicio.

INTRODUCCIÓN

El Hospital de Niños José Manuel de los Ríos, fue inaugurado en el año 1936 por el Presidente de la Republica Eleazar López Contreras, en la esquina de Pirineos, en la parroquia de San José. En el año 1958 se produce la mudanza desde la primera sede Pirineos a la actual en San Bernardino. Hoy en día es una moderna institución docente, asistencial y de investigación científica que gracias al esfuerzo y dedicación de muchas personas: médicos, enfermeras y otros profesionales de la salud (Bionalisis, Técnicos, Farmacéuticos, Odontólogos, Nutricionistas), personal administrativo y trabajadores en general, hacen posible que con mucha mística y dedicación se halla mantenido una cultura organizacional que nos permite afrontar las dificultades a través de los tiempos.

Es un Hospital tipo IV especializado, con capacidad para 420 camas, que atiende a todos los pacientes del área metropolitana así como las referencias de otras entidades del resto del país.

El servicio de Farmacia actualmente se llama Dra." Lourdes Espinoza de Laurent" se crea en el mismo tiempo que el Hospital Pediátrico. Inicialmente fue concebido como depósito de medicamentos que solo cumplía funciones de despacho de medicamentos a los diferentes servicios médicos.

Poco tiempo después se crea el área de elaboración y despacho de Fórmulas Magistrales y Oficinales, se preparaban muchas Fórmulas que para aquel tiempo no estaban comercializadas.

La labor de la Unidad de Fórmulas Magistrales es la elaboración de Fórmulas extemporáneas que permite individualizar la dosificación a cada paciente.

Este tipo de Formulación versátil permite fármacos específicos para los cuales no existe una presentación comercial pediátrica ajustada a las necesidades particulares de un paciente determinado.

La Unidad de Fórmulas en todas sus facetas tiene un trabajo arduo y labora con una serie de deficiencias de insumos, herramientas de trabajo y personal. Por estas razones la investigación que sostiene este proyecto se basa en explicar y desarrollar el tema de la Evaluación de la Calidad de atención percibida por los Usuario Externo atendidos por la Unidad de Fórmulas Magistrales de la Farmacia del Hospital de Niños José Manuel de los Ríos.

Donabedian (1986) afirma que... La Evaluación de la Calidad asistencial percibida por los usuarios externos es el pilar básico para una mejoría continua de la asistencia sanitaria al permitir una mejor planificación, basada en subsanar los desajustes entre los resultados deseados y los obtenidos.

Con el objeto de ceñirnos al propósito de esta investigación según Varo,J,1995, conceptuamos la atención farmacéutica en un sentido mas restringido: entendemos por tal la prestación de un servicio sanitario a un individuo, por un profesional o una institución y la suma de todas estas prestaciones. p(538)

Desde esta perspectiva la calidad de la atención farmacéutica es una propiedad que, en distinto grado, puede tener un acto concreto de asistencia sanitaria; es, por tanto una variable continua que puede registrar diversos valores.

El problema de su evaluación radica en determinar que atributos son sus componentes, establecer una unidad de medida para cada uno de ellos, fijar unos valores estándar.

La gestión de la calidad en la Unidad de Fórmulas Magistrales (Farmacia) es el conjunto de actividades controladas y coordinados de tres unidades:

El producto, la organización interna y el proceso dirigido a satisfacer unas necesidades especificas de los usuarios.

Desde el momento que el Farmacéutico decide implementar la atención farmacéutica como su principal misión profesional, necesita establecer un nuevo procedimiento de trabajo que le asegure un desarrollo de Calidad de

forma continuada en el tiempo, el objetivo de la Unidad de Fórmulas Magistrales es satisfacer las necesidades de los usuarios, en relación a su medicación de una manera Humanitario, Profesional y atenta, aplicando los servicios que estos solicitan de la forma mas efectiva completa y eficiente posible.

Este proyecto consta de siguiente contenido programático:

-Introducción .Capitulo I :Se enfoca la Contextualización y Delimitación del Problema, la Interrogante de la investigación, la Justificación, los Objetivos tanto el General como los Específicos, así como también el Esquema de los Aspectos Teóricos. En este capitulo ,se enuncia como Objetivo General: Evaluar la Calidad de Atención percibida por los Usuarios Externos que asisten a la Unidad de Fórmulas Magistrales en el mes que se realizó el estudio(Noviembre).Siendo esta la motivación que marca las pautas para la escogencia del tema ,ya que no se encontró investigaciones de esta índole que se hallan realizado en el área de estudio .Capitulo II: El Marco Teórico, que incluye todo lo relacionado con la investigación igualmente la descripción explicación y análisis del plano teórico del problema general que trata la investigación, a través de fundamentos teóricos. Al estudiar diferentes autores que emiten y describen conceptos sobre la Calidad de Servicio, estos proponen que lo principal para inicial este tipo de investigación , es conocer las necesidades y expectativas de los Usuarios ,siendo también importantes las opiniones de personal que esta en contacto con ellos .Por lo que se analizó y se describió los Atributos de Calidad más importes para los Usuarios Externos Capitulo III: El Marco Metodológico el cual comprende el Tipo y nivel de la investigación, Diseño, Población y Muestra, Técnicas e Instrumentos de Recolección de los Datos y el Procedimiento, Operacionalización de la Variable, Validación del Instrumento. Aquí se describe la metodología utilizada que fue una investigación de campo , en un nivel descrptivo,para lo cual se diseño un instrumento, se hizo una prueba

piloto , se hicieron las correcciones ,se buscaron las validaciones del instrumento, por dos expertos en el área de Farmacia Hospitalaria,y el Comité de Bioética del Hospital de Niños J.M de los Ríos. Se aplicó a una muestra no probabilística de 200 , Usuarios Externos que asistieron a la Unidad de Fórmulas Magistrales durante el tiempo correspondiente al estudio Capitulo IV: Presentación y análisis de los resultados, se refiere a la interpretación de los datos obtenidos a través de la aplicación del instrumento. Se establecieron criterio de correspondencia para la interpretación de los resultados obtenidos, así mismo se determinaron la frecuencia y porcentajes de las respuestas suministradas por la muestra de estudio. Capitulo V: Conclusiones y Recomendaciones, en este capitulo se demostró según la percepción de un alto porcentaje de la muestra en estudio, expresaron que es de Excelente Calidad de Atención de Servicio en cuanto a trato, educación, amabilidad, cortesía, información suministrada y conocimientos profesionales, sin embargo dejan ver que la falta de insumos les crea malestar e incomodidad en el momento de solicitar la elaboración de las Fórmulas que requieren. Se recomendó establecer un buzón para quejas, recomendaciones, sugerencias, de manera dinámica en el tiempo, evaluar periódicamente el nivel de percepción de los Usuarios con respecto al servicio, mostrar a la jefatura de servicio y a la dirección del Hospital los resultados del estudio. Finalmente la Bibliografía y los anexos correspondiente a fotos, organigramas, cuestionario, las validaciones del mismo entre otros.

Con este trabajo especial de grado pretendo dar un aporte para optimizar la calidad de atención del servicio de la "Unidad de Fórmulas Magistrales" de la Farmacia "Dra. Lourdes Espinoza de Laurent" y en consecuencia la del "Hospital de Niños J.M. de los Rios."

CAPITULO I

El problema

Planteamiento del problema

La Unidad de Formulas Magistrales (U.F.M) existe desde que se inauguró el servicio de Farmacia "Dra. Lourdes Espinoza de Laurent" en Diciembre del año de 1936. La labor de esta unidad es la elaboración de Fórmulas extemporáneas que permite individualizar la dosificación a cada paciente. Este tipo de Formulación versátil permite fármacos específicos para las cuales no existe una presentación comercial pediátrica ajustada a las necesidades particulares de un paciente determinado de una manera segura, eficaz y económica. La Unidad cuenta con un Farmacéutico y dos asistentes. Esta Unidad brinda servicio a pacientes hospitalizados como ambulatorios de lunes a viernes atiende alrededor de 2500 pacientes mensuales, debe señalarse que este numero va en ascenso, aproximadamente el 70% son pacientes ambulatorios y un 30% pacientes hospitalizados.

Mensualmente se prepara alrededor de 3000 Formulas Magistrales, las de mayor frecuencia son las gotas nasales, jarabes, cremas, papeletas, todas estas Fórmulas son preparadas y distribuidas de forma gratuita tanto a pacientes hospitalizados como ambulatorios. (Información extraída de las estadísticas mensuales de la Unidad de Formulas Magistrales del año 2006).

Para cubrir las necesidades de insumos, materia prima y medicamentos requeridos, para la elaboración de estas fórmulas contamos con un 10% del presupuesto asignado por la Alcaldía Mayor, para los medicamentos en general, de Farmacia, lo que trae como consecuencia una disminución en forma sensible de la disponibilidad de los medicamentos, materia prima,

frascos, bolsas, jeringas, etiquetas entre otros, las cuales no son sustituidas a tiempo. Esta asignación presupuestaria no es suficiente para garantizar en su totalidad el servicio prestado, por consiguiente los padres o representantes se ven en la obligación de tener que traer ciertos insumos para la elaboración de sus Fórmulas.

El recurso humano con que se cuenta no es suficiente para la gran demanda de estas Fórmulas, además nos encontramos que, no tienen ningún incentivo en mejoras salariales es por ello que caen en desmejorar sus actividades. En consecuencia se labora con una serie de deficiencias de insumos, herramientas de trabajo y personal que muchas veces recae en la calidad del servicio prestado.

De la problemática descrita anteriormente, se deriva la necesidad de conocer la percepción que los Usuarios Externos poseen de los servicios del Hospital de Niños J.M de los Ríos, específicamente de la Unidad de Fórmulas Magistrales dado que con esta investigación lograremos dejar un instrumento de evaluación importantes para estudios sucesivos que traerían mejoras el servicio prestado.

Según Berry (1992) "El cliente que compra lo que usted produce o utiliza sus servicios tiene en mente ciertas necesidades y expectativas. Si el producto o servicio satisface o sobrepasa estas expectativas una y otra vez, entonces en la mente del cliente hay producto o servicio de calidad." (p.21)

La calidad se relaciona con la percepción del cliente por consiguiente. La calidad es la satisfacción de la necesidades y expectativas de los clientes. La satisfacción del cliente depende de la diferencia entre sus expectativas y la percepción del servicio que ha recibido.

Según Donabedian (1998). Explica que "Un paciente esta satisfecho si lo esta a lo largo de todo el proceso, si su experiencia es positiva en cada punto de contacto. Lo importante no son las medias de los pacientes satisfechos que conllevan la mediocridad en el funcionamiento organizativo, y a la larga el fracaso, si no mas bien ahondar en el conocimiento de lo extremadamente satisfechos e insatisfechos que nos lleve a fuentes y causas." (p.21)

Partiendo de esta inquietud, se propone investigar dicho tema a partir de la formulación de la siguientes interrogantes:

Interrogante General:

¿Como evaluaríamos la calidad del servicio percibida por los usuarios externos atendidos en la Unidad de Formulas Magistrales de la farmacia del Hospital de Niños José Manuel de los Ríos?

Interrogantes Especificas:

¿Cómo es la Calidad del Servicio en términos de Atención que presta el personal al Usuario que solicita el servicio de la Unidad de Fórmulas Magistrales.?

¿Cómo es la Calidad del Servicio en término de suministro de información que se le presta al Usuario que asiste a la Unidad de Fórmulas Magistrales.?

¿Cuáles serian los atributos más importantes para los Usuarios Externos en el momento de solicitar una Fórmula.?

¿Cuáles serán las percepciones de los Usuarios con respecto a la Calidad del Servicio que reciben.?

Para dar respuestas a estas interrogantes y con la finalidad de buscar opciones para mejorar la calidad del servicio, el cual se caracterizar por puntualidad, responsabilidad, receptividad, se formularon los siguientes **OBJETIVOS.**

Objetivo General

Evaluar la calidad de atención percibida, por los Usuarios externos que asisten a la Unidad de Fórmulas Magistrales del servicio de Farmacia en el ultimo trimestre del año 2006.

Objetivos Específicos

- Identificar las diferentes dimensiones de la asistencia sanitaria relacionada con la calidad de Servicio.
- Determinar los atributos mas importantes esperado por los usuarios externos de la Unidad de Fórmulas Magistrales.
- Especificar las cualidades que contribuyen a la calidad de una prestación de servicios.
- Diseñar un instrumento de investigación (cuestionario) que permita evaluar la percepción de los Usuarios con respecto a la Calidad de Atención que presta el Servicio.
- Diseñar un plan de acción, para aplicar el instrumento (cuestionario) a los Usuarios Externos de la Unidad de Fórmulas Magistrales.
- Analizar los resultados para dar respuestas a las acciones de mejoramiento de la calidad del Servicio que presta la Unidad de Fórmulas Magistrales.

Justificación

- **Pertinencia:** Los servicios farmacéuticos involucran a todo un equipo de salud, tanto de profesionales como de auxiliares destinados a prestar labores de dispensación, elaboración de medicamentos, así como de fármaco vigilancia, atendiendo una cantidad de pacientes hospitalizados y ambulatorios, por lo que es pertinente evaluar la percepción que tiene los pacientes (Usuarios) acerca de los servicios prestados, para nuestro estudio evaluaremos la percepción que tienen los usuarios que asisten específicamente a la Unidad de Fórmulas Magistrales.

Cabe destacar en esta unidad no se ha realizado este tipo de estudio por lo tanto, la presente investigación servirá de Marco Referencial a las otras investigaciones.

- **Oportunidad:** Siendo importante conocer los factores que influyen en la conducta de los usuarios y los elementos que estos valoran en el contexto del servicio. Esto nos va a permitir conocer las opiniones de los usuarios, lo que seria una gran oportunidad para mejorar la calidad del servicio prestado.
- **Utilidad:** Conociendo la percepción, necesidad y requerimiento de los usuarios externos podremos hacer un diagnostico de la situación actual para los usuarios seria un gran beneficio debido a que se conocerá sus expectativas de lo que desean, y el servicio trabajara para satisfacer sus necesidades. Para la institución se aprovechara al máximo los recursos de personal como de insumo.
- **Impacto Social:** Es esencial para el servicio de Farmacia tener claramente definido los requerimientos básicos de los usuarios, logrando así Gerenciar con calidad total para una mejor calidad de vida de los usuarios.

FACTIBILIDAD

Esta investigación, se cree factible por contar con los siguientes factores o recursos:

Recurso Humano:

Tesista: ejercerá y aplicara todos los conocimientos adquiridos en la materia de seminario de investigación I y II, además de las investigaciones que se realizaran en el área especifica de la realidad de la investigación.

Asesor: se cuenta con un profesor especializado en el tema, objeto de estudio, que será el tutor o guía de la investigación que se tiene prevista realizar en la Farmacia del Hospital de Niños J.M. de los Ríos.

Personal del Hospital: personal auxiliar que labora en la Unidad objeto de estudio, que servirá de apoyo para la investigación.

Personal secretariado: encargado e la trascripción del proyecto.

Colaboradores: compañeros de trabajo que ayudaran a la realización de la investigación.

Unidad de trabajo: los padres o representantes de los pacientes ambulatorios que asisten a la unidad por el servicio prestado.

Recurso Financiero:

Cuenta con todos los recursos financieros necesarios, y estimados hasta ahora, para la realización de este trabajo de grado, además se cuenta con el apoyo económico, por parte de familiares y amigos que se ofrecieron e interesaron en este estudio.

Recurso Documental:

Se cuenta con todos los recursos documentales tales como:

Fuentes primarias: libros, antologías, artículos de publicaciones periódicas, monografías, tesis, documentos oficiales, paginas en Internet, testimonios de expertos, entre otros.

Fuentes secundarias: resúmenes y listado de referencias publicadas en el área de conocimiento en particular (listados de Fuentes primarias).

Fuentes terciarias: revistas y otras publicaciones periódicas, sitios web entre otros.

Recursos tecnológicos: se cuenta con un equipo de computación Pentum IV impresora H.P Deskjet 670, scanner. Programa Office 2000, Excel, Word y Power Point.

Recursos legales: Contamos con la constitución d de la Republica Bolivariana de Venezuela, la ley del ejercicio de la farmacia, la ley del medicamento, ley de protección del niño y el adolescente (LOPNA), ley del ejercicio de la medicina, reglamento del ejercicio de la farmacia, manual de normas y procedimientos de la Unidad de Fórmulas Magistrales de farmacia, comité de bioética del Hospital de Niños J. M de

los Ríos, normas de Calidad de la Organización Internacional de Normalización, conocidas como ISO en sus siglas inglesas.

Recursos temporales: Se considera que este trabajo de investigación, se llevara a cabo siguiendo el siguiente cronograma, el cual esta clasificado por meses y semanas comenzando desde el mes de Mayo del año 2006 y culminando en Enero del año 2007, en el se describirán las actividades a seguir en cada uno de los meses.

CRONOGRAMA

Cuadro N° 1
Plan de Actividades para el Desarrollo de la Investigación

	Meses (semanales)																																			
Actividades																																				
	Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiem.				Octubre				Noviem				Diciem.				Ener			
Revisión bibliográfica de diversas fuentes																																				
Información de planteamiento del problema																																				
Elaboración Marco Teórico																																				
Elaboración Marco Metodológico																																				
Elaboración del Instrumento																																				
Aplicación del Instrumento																																				
Análisis e Interpretación de Resultados																																				
Conclusiones y Recomendaciones																																				
Presentación																																				

Fuente: Valerio, B. (2007).

CAPITULO II

Marco Teórico

Marco referencial:

En el mismo ámbito de la problemática planteada es importante destacar algunas definiciones, teorías enfoques teóricos, descritos por autores, especialistas en la materia que se consideren validos, que guarden similitud con el tema de estudio, que servirá de base y apoyo a la investigación.

Evaluación: Una de las definiciones sobre la evaluación es aportada por Valente, P. Y Reyes, M.

"La evaluación consiste en un proceso sistemático de recogida de datos, que permitan obtener información valida y fiable para formar juicio de valor acerca de una situación. Estos juicios se utilizaran en la toma de decisiones con objeto de mejorar las actividades" (..) (p.1).

Otra definición que podría ser considerada es la elaborada por estos mismos autores el afirmar:

"Que es un juicio de valor en perspectiva del cambio con amplia participación de sus integrantes, que se sustenta en una rigurosa y sistematizada información, con la finalidad de que se comprenda su realidad, reflexiones y se proyecte hacia niveles de calidad y pertinencia" (..) (p.3).

De ambas definiciones pueden extraerse algunas conclusiones sobre los rangos que caracterizan la evaluación:

- Es un proceso sistemático.
- Presupone la emisión de un juicio de valor. Sin juicio de valor no puede hablarse de evaluación.
- Se sustenta en la información rigurosa, fiable y valida.
- Se encamina en la realización de un diagnostico con fines informativos.

- Se enmarca en mejorar la situación evaluada.

Calidad de servicio:

Para objeto de nuestro estudio el cliente es usuario o el paciente.

Según Zeithaml (1990), virtualmente todas las organizaciones compiten en algún grado en base al servicio. Es difícil nombrar organizaciones donde el tema del servicio no es importante. (p.1).

Además la excelencia del servicio genera excelentes resultados. "Con excelencia de servicio, todos ganan. Ganan los clientes o usuarios, los empleados, los gerentes, los accionistas, la comunidad y hasta el país". Zeithaml y Parasuraman, (1990). (p.2).

Importancia de la calidad:

Según Berry (1992), "El cliente o usuario que compra lo que usted produce o utiliza sus servicios tiene en mente ciertas necesidades y expectativas. Si el producto o servicio satisface o sobre pasas estas expectativas una y otra vez, entonces en la mente del cliente, hay un producto o servicio de calidad".

Según este autor, la calidad se relaciona con la percepción del cliente o usuario. "Los clientes o usuarios compraran el desempeño real del producto o la experiencia del servicio total con su propio conjunto de expectativas y forman un juicio que rara vez es neutro".

El producto o servicio recibe aprobación o rechazo, por consiguiente, la definición básica de la calidad es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Berry, T. (1992) (p.2).

De esta forma, la definición empleada por Berry en relación a la calidad es la siguiente:

"Satisfacer las necesidades de los clientes y sus expectativas razonables" (1992). (p.2).

Para mejorar la calidad de un producto o un servicio, nada mas importante que para el éxito de una organización de salud, que la forma en la cual los usuarios perciben el producto adquirido o servicio prestado.
Es la percepción de los usuarios la que determina si vuelven, a solicitar, el producto o servicio en la próxima oportunidad. Por esta razón, los cambios que se ejecutan en las organizaciones de salud deben hacerse basándose en lo que los usuarios requieren estas deben analizarse a través de los ojos de los usuarios y se debe permanecer constantemente alerta o ante el servicio requerido para mejorar su salud y ante la forma como se les trato en cada una de las etapas del proceso. Escuchando el usuario, y examinando los métodos de operación se encontraran las mejoras en la organización o servicio.

La calidad de servicio según el punto de vista del cliente o usuario.

Al estudiar el tema de los servicios, Zeithaml derteminó ciertas características básicas de los mismos, y que los distinguen de los bienes, en términos de cómo son producidos, consumidos y evaluados. Primeo que nada, los servicios son básicamente intangibles, debido a que son acciones, conocimientos y experiencias, en vez de objeto. No pueden ser atendidos a especificaciones de calidad uniforme ni medidos, ni probados y ni verificados tan fácilmente al contrario, cuando lo que se ha vendido u ofrecido es solamente una ejecución, una acción, un conocimiento, el criterio que el cliente o usuario usa para evaluarlo puede ser mas complejo y difícil de definir.
Los servicios especialmente aquellos con alto porcentaje de mano de obra, son considerados como heterogéneos, es decir, varían de proveedor a proveedor, de usuario a usuario, diariamente. Un servicio generalmente se consume mientras se realiza y su calidad se percibe mediante las prestación del mismo, usualmente en la interacción entre el usuario y el proveedor de servicios.

Según estudios realizados a los usuarios su opinión acerca de la calidad de servicio es la clave para asegurar una buena prestación de la misma, es la de alcanzar, exceder lo que los clientes o usuarios esperan del servicio. La calidad del servicio es percibida por los usuarios como el grado de discrepancia entre las expectativas o deseos de los usuarios y sus percepciones.

Factores que pueden influenciar la expectativas de los usuarios.

- -Comunicación boca a boca: La opiniones que los clientes o usuarios oyen de los otros consumidores, es un determinante potencial de las expectativas.
- -Necesidades personales: Las expectativas pueden variar dependiendo de las características y circunstancia individuales.
- -Experiencias anteriores: Estas pueden influenciar los niveles de las expectativas.
- -Comunicaciones externas: Opiniones de proveedor del servicio pueden jugar un papel importante en modelar las expectativas del usuario.

Dimensiones de la calidad del servicio.

Según estudios realizados por Berry, Parasuraman y zeithaml se han identificado cinco dimensiones totales de servicio. Se utiliza el modelo planteado por Berry, T. (1989)

- Tangibilidad

Son partes visibles de las ofertas del servicio, instalaciones, equipos y apariencias del personal de contacto, que da indicación de la naturaleza del servicio mismo.

Ya que los servicios generalmente son más acciones que objetos físicos, los clientes o usuarios buscan cosas tangibles que les permiten juzgarlo.

Las cosas tangibles influyen en la percepción del servicio, ya que dan una idea de la naturaleza y de la calidad del mismo. Es fundamental prestar

atención a detalles sin importancia aparente, pero que unidos, impresionan al usuario, al cliente potencial y a los empleados.

- **Fiabilidad:**

  Implica la realización del servicio prometido con formalidad y exactitud, es decir, cumplir las promesas del servicio. Los errores del servicio, pueden provocar un efecto negativo, sobre la confianza del usuario en toda la organización.

- **Responsabilidad:**

  Es estar listo para servir, es el deseo de servir a los clientes o usuarios pronta y eficazmente. La responsabilidad esta a veces en función de pequeñas cosas.

- **Seguridad:**

  Se refiere a la cordialidad y cortesía del personal del servicio que infunde confianza en el usuario cuando los usuarios tratan con un personal de servicio que son agradables, sienten la tranquilidad de estar en el servicio adecuado. La demostración de seguridad del funcionamiento del servicio requiere de una selección cuidadosa del personal de contacto con el usuario y a su vez de un continuo aprendizaje.

- **Empatía:**

  La empatía es un compromiso con el usuario, es el deseo de comprender las necesidades precisas del usuario y encontrar las respuestas mas adecuadas.

  Es un autentico interés en el usuario el esforzarse por entender sus requerimientos y encontrar el modo de satisfacerlos.

  Es ofrecer un servicio esmerado, individualizado.

El Gráfico N°1 corresponde a la Calidad de Servicio según las Dimensiones analizadas

Gráfico 1: Valuación de la Calidad de Servicio según el Usuario

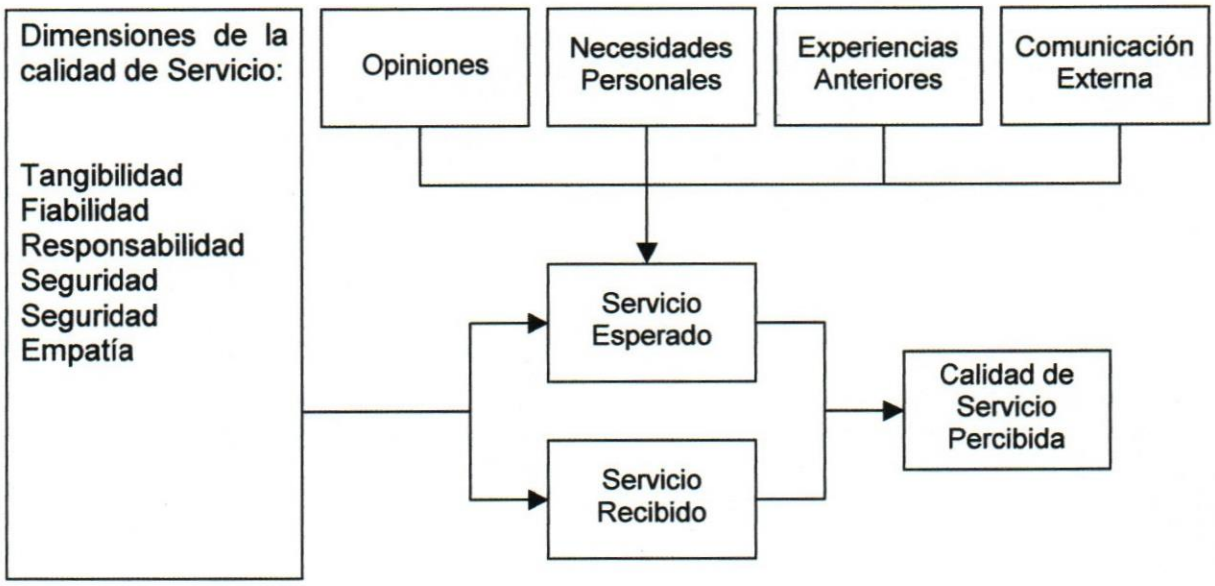


Ilustración 2: Adaptación Exhibit 2 – 2. Customer Assessment of Service Quality. Zeithaml (1990. p 23)

Desajustes que obstaculizan la calidad de servicio.

A través de estudios realizados por Parasuraman, Zeithaml y Berry, se determinaron cuatro desajustes globales dentro de las organizaciones que, individualmente o en diferentes combinaciones producen un quinto desajuste. Berry (1989). (p.40).

Desajuste 1: La diferencia entre lo que quieren los usuarios y lo que el servicio cree que quieren.

La definición del usuario del la calidad es la única definición que cuenta para poder ofrecer un servicio de calidad superior lo primero que se debe hacer es determinar lo que los usuarios desean del servicio, aislando las expectativas mas importantes. A través de esta identificación se clarificara, lo que debe hacer el servicio para satisfacer estas necesidades.

Desajuste 2: La diferencia entre lo que el servicio cree que el usuario desea y lo que pide que ofrezca la organización.

La organización puede entender las expectativas del usuario, pero no traducir este entendimiento en especificaciones equivalente para la realización del servicio.

Un compromiso insuficiente de la organización con la calidad del servicio, una orientación de servicio a corto plazo, la sensación de que es imposible satisfacer los deseos de los usuarios pueden llevar a discrepancias entre lo que organización.

Desajuste 3: La diferencia entre los planes del servicio y el nivel de servicio realmente ofrecido.

Aun cuando la organización entienda realmente las expectativas del usuario y fije los planes adecuados, el servicio ofrecido puede resultar insuficiente para las expectativas de los mismos. Una de las causas de este problema es la falta de voluntad de los empleados para realizar un servicio calidad. Esto puede ocurrir debido a conflicto de funciones, dispersión del control sobre el servicio, ambigüedad sobre las funciones, apoyo inadecuado a las mismas y falta de incentivos entre otros.

Desajuste 4: La diferencia entre el servicio ofrecido y las comunicaciones externas sobre el servicio.

Esta discrepancia ocurre cuando se hacen promesas de servicio a los usuarios, que posteriormente no son cumplidas, el cual perjudicase en gran manera la fiabilidad de la organización. Al acabar con los desajustes anteriores se puede evitar el quinto desajuste que es la diferencia entre el servicio deseado y el obtenido, el cual constituye en si la calidad de servicio. Para lograr esto, la organización debe actuar de manera continua y a través de un genuino liderazgo.
Se presentara un esquema que ejemplificara en forma general, la manera como surge los desajustes.

A continuación se presenta El Grafico N° 2 que corresponde al Esquema de los Desajustes que pueden impedir la Calidad de servicio.

Gráfico 2: Esquema de los Desajustes que pueden impedir la Calidad de Servicio

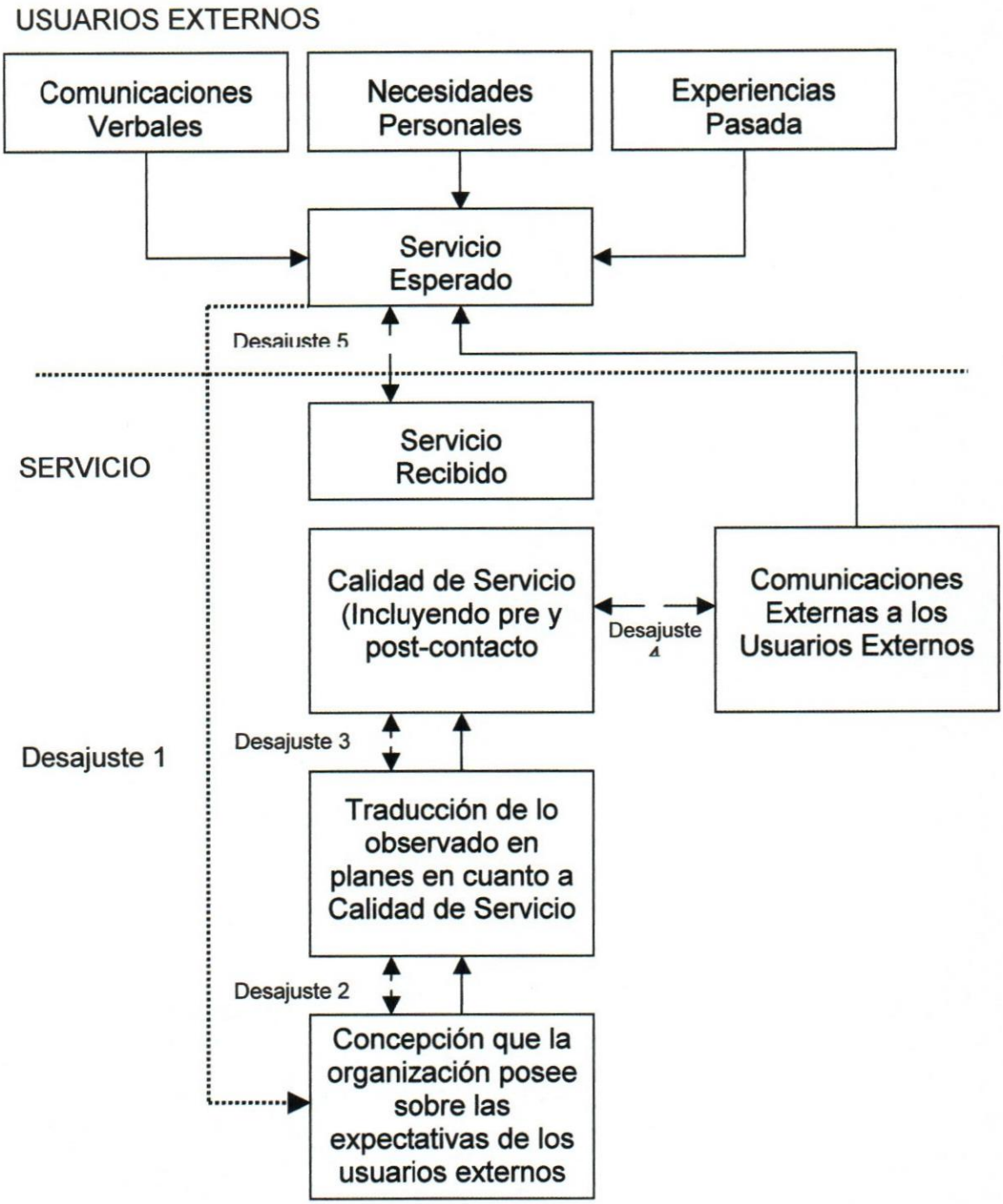


Figura 3.1: Adaptación Modelo de Calidad de Servicio (Berry, 1989). p 41)

Desarrollo de políticas de servicio cliente o usuarios externos.

Según Christopher (1986), debido a la multivariedad naturaleza del servicio al cliente o usuario externo y de los diferentes requerimientos en los mercados específicos, es esencial para toda la organización tener claramente definida su política dirigida hacia el servicio al cliente o usuario. Según este autor existe tres requerimientos básicos para la gerencia de este aspecto:

- Definir la filosofía general de la organización acerca del servicio al cliente o usuario en término de actitudes, organización y responsabilidades.
- Desarrollar estándares internos de servicio al cliente o usuario basados en cuidadosos estudios que hayan explorado los diferentes niveles del servicio al cliente usuario el costo de alcanzar los mismos para así identificar la política mas beneficiosa para cada segmento de consumidores.
- Informar a los clientes o usuarios lo que ellos debieran esperar con respecto al servicio; al cliente o usuario que la organización aspira ofrecer.

Para poder aprovechar al máximo los recursos de la organización destinados a desarrollar políticas de servicio los usuarios, se deben seguir los siguientes prerrequisitos:

- Deben ser reconocidas las percepciones de los Usuario Externo que influyen para tomar las decisiones, en términos de servicio al cliente o usuario.

- Debe ser definido el requerimiento único de servicio al usuario de acuerdo al servicio, producto canal de distribución.

Identificación de los componentes claves del servicio al cliente o usuario.

Con frecuencia ocurre que los atributos a los rasgos sobresalientes con que son promocionados determinados servicios, como aspectos atractivos de los mismos para los consumidores no son realmente importantes para ese tipo de servicio. Por esta razón es importante todo, conocer las expectativas y prioridades del Usuario a referirnos al servicio al cliente o usuario.

¿Cuáles aspectos del servicio tienen más valor para el Usuario?

Tal vez la organización se esmera en tener una amplia disponibilidad de servicios, mientras que el usuario lo que necesita es que consiga lo que le ofrecen, que el tiempo de espera sea el menor posible que sea atendido con calidad, entre otros. Existen diversas técnicas para realizar esta investigación entre las cuales se encuentran las encuestas, las entrevistas, entre otras. El autor, a través de estudios encontró una serie de elementos que el cliente o usuario toma en cuenta para evaluar la calidad de servicio, y aquellos que tuvieron más importancia para los clientes o usuarios fueron: El tiempo que transcurre desde que hacen sus solicitud hasta que son atendidos, el aviso en caso de la falta de disponibilidad de insumos, la disponibilidad de los equipos operativos entre otros.

La importancia de esto, radica en conocer las expectativas reales de los clientes o usuarios y cual de ellas es mas importantes para ellos, para que de esta manera, la organización enfoque su esfuerzo y recurso en los mismos.

Una vez identificados los componentes del servicio y la importancia que tiene cada uno de ellos para los usuarios, el paso que corresponda a esta investigación es conocer como los usuarios perciben el servicio que presta la Unidad de Formulas Magistrales de la Farmacia del Hospital de Niños J.M de los Ríos. Para conocer esta información se puede aplicar cualquier método. Ejemplo se pide a los usuarios que califiquen de acuerdo a una escala determinada como perciben el servicio que le brinda la organización, con relación a los elementos mas importantes de la misma.

Otro análisis incluye cuestionario o entrevista e nivel que clasifiquen la información de acuerdo al tipo y tamaño del usuario.

Cualquiera que sea el método utilizado lo importante de esta investigación, es que se puede conocer como el usuario califica la actuación de la organización con respecto al servicio y a través de esta información, la organización puede tomar decisiones cruciales respecto a las políticas del servicio al usuario mas efectivas y de mejor costo.

Marco Organizacional

El Hospital de Niños " José Manuel de los Ríos", comienza a prestar atención pediátrica a partir del 25 de Diciembre de 1936 y nace como proyecto del Hospital Vargas. En el año 1958 se traslada a su nuevo local en la Avenida Vollmer de San Bernardino (anexo mapa geográfico),. Pocos años después fue considerado un centro autónomo para la atención de pacientes menores de 18 años, para el área Metropolitana de Caracas.

Desde ese entonces funciona el servicio de farmacia "Dra. Lourdes de Laurent" el cual ha sufrido cambios en cuanto a su misión .Siendo su Misión actual:

"Prestar la mejor Calidad de Atención"

".Prestar la mejor atención Farmacéutica a niños y adolescentes sin fines de lucros, garantizando la selección, compra, almacenamiento, preparación y dispensación responsable de los medicamentos en forma segura rápida, correcta y oportuna". "Educar a estudiantes de Pre y post grado de Farmacia, así como a auxiliares de Farmacia" .

Y su visión en concordancia con la Visión del Hospital:

"Ser el servicio que presta la mejor atención Farmacéutica en forma segura, rápida y oportuna a nuestros pacientes a través de la implementación de adecuados sistemas de distribución.

"Ser el servicio de formación docente permanente y más novedoso de todos los centros de entrenamiento Farmacéutico."

Tiene un organigrama estructural y funcional que sufre constantemente cambios dependiendo de las actividades asistenciales y administrativas. Siendo su objetivo el de prestar asistencia Farmacéutica de calidad y excelencia en concordancia con la visión y la misión del Hospital.

El Hospital de Niños J.M de los Ríos es el único centro medico pediátrico del país que tiene como visión " Ser el primer Hospital pediátrico del país que tiene como visión" Ser el primer Hospital pediátrico con calidad y excelencia en la asistencia, docencia e investigación y ser el principal centro de Referencia Nacional, para brindar atención calificada a aquellos casos pediátricos más complejos, en todas las especialidades quirúrgicas que no pueden ser resueltas por otros hospitales de nivel inferior. A su vez tiene como misión "Prestar asistencia médica integral con equidad, humanidad y eficacia a niños y adolescentes especialmente de

escasos recursos económicos, así como de realizar funciones de docencia e investigación"

Estructura Organizativa del Servicio de Farmacia.

Sin embargo es importante mencionar que el servicio de Farmacia fue creado para atender únicamente a los pacientes hospitalizados en la institución, pero por diversas necesidades actualmente el servicio de Farmacia presta además asistencia a pacientes ambulatorios de las diferentes consultas externas y triaje, así como también a pacientes HIV-SIDA .Hemato-Ocológico Cardiopatías Congénitas,, pacientes con Fibrosis Quísticas

Según el organigrama Estructural del Hospital de Niños J.M de los Ríos (Anexo N° 5), el servicio de Farmacia "Dra. Lourdes Espinoza de Laurent" depende del departamento de Ciencias Auxiliares y Diagnóstico, funcionalmente por razones operativas, existe una dependencia directa de la Dirección General, por otra parte tiene relación funcional directa con la Dirección Administrativa, Dirección de Recursos Humanos, Departamento Médico, Departamento Quirúrgico entre otros.

El servicio de Farmacia cuenta con un organigrama estructural (anexo N° 6) en el que se encuentran cinco áreas que dependen directamente de la jefatura del servicio, estas son, área de almacenamiento y distribución, unidad de mezclas parenterales, área de unidosis, unidad de formulas magistrales, área de taquilla externa. Por otra parte la jefatura de servicio cuenta con unidades de apoyo tales como: secretaria e informática, área de estadísticas, los comités asesores, docencia e investigación, atención ambulatoria. Por razones funcionales y tratando de llegar a la misión del servicio el organigrama estructural y funcional actual esta sujeto a reestructuración.

De acuerdo al organigrama funcional actual a continuación se describe en forma resumida la funciones de Unidad de Fórmulas Magistrales.

Funciones:

Bajo la supervisión de un Farmacéutico Coordinador de la unidad:

*Prepara Fórmulas Magistrales y Oficiales.

*Reenvasa, etiqueta e identifica productos Farmacéuticos que van a los usuarios.

*Ayuda a la realización de Estudios, proyectos y Programas de elaboraciones de Fórmulas.

*Colabora en la planificación a corto y mediano plazo de la ejecución de los proyectos del Servicio de Farmacia.

*Lleva reporte y registro periódico de las estadísticas de las formulaciones.

*Educar a estudiantes auxiliares de farmacia, y a estudiantes de pre y postgrado de farmacia de las universidades: Universidad de Venezuela(U.C.V.) Universidad de los Andes,(U.L.A.) Universidad Santa Maria (U.S.M).

Elementos del sistema organizativo de la Unidad de Fórmulas Magistrales.

Recursos Humanos.

El servicio de la Unidad e Fórmulas Magistrales para cumplir con sus funciones cuenta con:

1 Farmacéutico a 8 horas

2 Asistente de farmacia a 6 horas

1 Operador de equipo de Computación I

Recursos Materiales.

Medicamento: Por otra parte la Unidad e Fórmulas maneja una variedad e medicamentos patentados de diferentes formas farmacéutica así como también de materias prima. **Equipos:** La Unidad dispone, de 2 Balanzas analíticas marca Denver y de materiales especiales y específico para el área (embudos, cilindros, mediadas cónica, beaker, espátula, mortero entre otros).

CAPITULO III

Marco Metodológico

Tipo y nivel de Investigación

El marco metodológico es la descripción detallada de la forma como se alcanza los objetivos general y especifico de la investigación. Contempla los aspectos relacionados con el diseño de investigación, población y muestra, técnica de análisis recolección de datos que posibilitaron la obtención de la información requerida, para evaluar la calidad de atención del servicio que reciben los usuarios externos de la Unidad de Formulas Magistrales de la Farmacia del Hospital de Niños J.M de los Ríos.

Para toda investigación es imprescindible que los hechos y relaciones que se establecen con los resultados obtenidos o los nuevos conocimientos tengan el grado máximo de exactitud y confiabilidad. Es necesario planear una metodología o procedimiento ordenado que se debe seguir para establecer lo significativo de los hechos hacia los cuales, debe estar encaminado el interés de la investigación.

Tamayo y Tamayo (1990), establece que:

"La metodología constituye la medula del plan; se refiere a la descripción de las unidades de análisis, o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis". (p.91)

Se elaboró el marco metodológico de la investigación, a fin de cumplir con los aspectos señalados anteriormente, presentándose un conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos.

De acuerdo a las características particulares de la investigación, esta quedo enmarcada como una investigación de campo con un nivel descriptivo, ya que, se aborda como objetivo general evaluar la calidad de atención percibida por los usuarios externos que asisten a la Unidad de Fórmulas Magistrales de l servicio de Farmacia, lo cual corresponde la descripción, registro, análisis, comportamiento e interpretación de las respuestas dadas por los usuarios externos que proceden de las diferentes regiones del país. Para así poder determinar cuales son las acciones de mejoramiento mas actas para la calidad del servicio de Farmacia.

Tamayo y Tamayo (1990) explica que: "La investigación de tipo descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual composición o proceso de los fenómenos" (p. 35)

Diseño de la Investigación:

En cuanto al diseño para Hernández y otros (1996), refiere el termino de diseño como " El plan o estrategia para confirmar si es o no cierto las preguntas de la investigación" (p.108)

Para el autor, el diseño que representa la estrategia que se ha de cumplir para desarrollar la investigación, contiene de una manera estructural y funcional cada etapa del proceso y va a depender del tipo de investigación.

Para Tamayo y Tamayo (1998) el Diseño de la investigación:

"Es el planteamiento de una serie de actividades sucesivas y organizadas que deben adaptarse a las particularidades de cada investigación y que nos indican los pasos y pruebas a efectuar y las técnicas a utilizar para recolectar y analizar los datos" (p.70)

Por ello se puede concluir el diseño que más se ajusta según el tipo de investigación es el de campo descriptivo, por que su desarrollo se hizo en el terreno y se obtuvieron datos de primera mano a través de la entrevista en su versión colectiva, permitiendo recabar información de cada uno de los usuarios externos que solicitan el servicio Esta investigación se sustenta bajo el tipo de investigación descriptivo con un diseño de un campo, como refiere Arias (1999) " Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aún cuando no se formulen hipótesis las primeras aparecerán enunciadas en los objetivos de investigación. "(p.46)

Asimismo, el mismo autor señala que la investigación campo consiste " En la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables algunas "(p.48). Señala tal sentido el Manual de la UPEL (1998) lo siguiente.

Se entiende por investigación de campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explican sus causas y efectos o producir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de la investigación conocidos o en desarrollo. (p.5.)

Así mismo, Dankhe citado por Hernández, Fernández y Baptista (1998), señalaron que los estudios descriptivos "Buscan específicamente las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a otro análisis." (p.60).

Así también esta investigación es de carácter documental y al respecto señala el Manual de la UPEL (1998), lo siguiente:

El estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos audiovisuales o electrónicos.

La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y en general, en el pensamiento del autor. (p.6).

De acuerdo a las características del estudio, el mismo se concibe como una investigación de campo de tipo descriptivo.

Según el Manual de la UPEL define la investigación de campo como:

El análisis sistemático de problemas con el propósito de describirlo, explicar sus causas y efectos entender su naturaleza y factores constituyentes o predecir su ocurrencia. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad por el propio estudiante.(p.10.)

Operacionalización de las variables

Arias (1999), define como:

Sistema de variables a una serie de características, definidas de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores o unidades de medida".(p.43.)

Asimismo Tamayo y Tamayo (1998), refiere que: Una función operacional es, esencialmente, aquella que indica que un cierto fenómeno existe y lo hace especificando de manera precisa y , preferiblemente, en que unidades pueden ser medidos dichos fenómenos. Esto es, una definición operacional de un concepto, consiste en un enunciado de las operaciones necesarias para producir el fenómeno. Una vez que el método de registro y de medición de un fenómeno se ha especificado se dice que ese fenómeno ha sido definido operacionalmente. (.p.99.)

Tamayo y Tamayo (1998) "Se denomina variable a un aspecto o dimensión de un fenómeno que tiene como característica la capacidad de asumir distintos valores ya sean cualitativos y cuantitativos". (.p.109.)

La calidad de la atención farmacéutica no solo involucra al personal profesional y técnico, si no que incluye a todos a aquellos que dentro del servicio tienen incidencia directa o indirecta en los resultados. Es por eso que este análisis va precedido de los procedimientos para la preparación de Fórmulas Magistrales a pacientes ambulatorios y hospitalizados el cual es el siguiente:

- El paciente recibe el recipe de la Fórmula a preparar por parte del médico.
- Se dirige al servicio de farmacia por el área de taquilla y entrega el recipe al farmacéutico o al asistente de farmacia, este le informa y le explica la factibilidad y disponibilidad de los insumos para su elaboración.
- Se recibe el recipe y se sella en la parte posterior indicando la fecha y la rubrica de la persona que recibe, luego lo entrega al área de elaboración de las Fórmulas.
- El farmacéutico analiza e investiga las Fórmulas, realiza cálculos de dosis.
- Se procede a buscar las materias primas e insumos necesarios.
- Utilizando técnicas adecuadas, se elabora. envasa, y se etiqueta las Fórmulas.
- Se entrega la Fórmula preparada a taquilla.
- El paciente retira la Fórmula ya preparada por taquilla.

En la investigación se realizó una exploración previa sobre el tema de estudio con el propósito de indagar, acerca de una realidad poco estudiada. Se efectuó un acercamiento a fin de poder contactar las características y atributos mas importantes para el usuario externo de la

Unidad de Fórmulas Magistrales. Luego se hizo un primer levantamiento de la información encontrándose una serie de elementos que el usuario toma en cuenta para percibir la calidad del servicio, los que tuvieron mas importancia fueron:

El tiempo que transcurren desde que hacen su solicitud hasta que es obtenida el producto.

La calidad de la actuación de los empleados .Los usuarios esperan recibir un trato Amable , con Educación, Cortés ,tener una explicación a sus dudas, y que los escuchen con Atención

La disponibilidad de los insumos para la elaboración de las Fórmulas. Según las opiniones de los usuarios, esta es una de las dimensiones más importante, porque muchos carecen de recursos económicos para comprar ciertos insumos o medicamentos cuando están en fallas, para la elaboración de la Fórmula que requieren en ese momento

A continuación resumiremos todas estas Dimensiones que los usuarios desean que sea abarcadas con Calidad por el Servicio que presta la Unidad de Fórmulas Magistrales del la Farmacia del Hospital de Niños J.M. de los Rios .En el cuadro N°2 representaremos la Operacionalización de la Variable ,en este caso es la Percepción de la Calidad de Atención por los Usuarios Externos ,que asistieron ala Unidad de Fórmulas Magistrales. .

Cuadro N°2 Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones o atributos	Definición	Indicador
Percepción de la	Calidad Humana	Se refiere a todos los aspectos del servicio, el trato del personal profesional y auxiliar, el orden, la limpieza, el decoro, demostración de respeto, consideración, amabilidad y cortesía.	-Observaciones sobre incomodidades, satisfacción o disgusto que tengan los usuarios con el servicio. -Entrevistar muestras de pacientes para conocer sus quejas y satisfacciones en todos los aspectos del servicio.
Calidad de atención	Oportunidad	Es la característica del servicio, de intervenir con sus acciones a su debido tiempo en el proceso de atención al usuario.	-Tiempo de espera según severidad y necesidad. -Tiempo de espera programada para pacientes ambulatorios. -Tiempo entre la recepción del recipe y la entrega del producto
En la Unidad de	Contenidos Técnicos	Son las series de criterios, conocimientos teóricos y prácticos, actitudes, habilidades, destrezas y elementos de trabajo que es necesario aplicar para diagnosticar y prestar tratamiento a las necesidades del usuario, en todas y cada una de las actividades requeridas en el proceso.	-Número de pacientes que solicitan el servicio. -Número de pacientes ambulatorios (Usuario externo) con diagnostico indefinido.
Formulas Magistrales	Disponibilidad y accesibilidad de insumos	Grado y facilidad en que los servicios sanitarios e insumos se hallan en estado operativos, a pesar de posibles barreras económicas de organización y culturales	-N° de Fórmulas rechazadas por falta de insumos. -Compra de insumos por parte de familiares.
(Farmacia)	Eficacia	El logro del objetivo del servicio sobre los usuarios del mismo, estos quieren y esperan resultados inmediatos, y mediatos sobre sus problemas.	-N° y porcentaje de usuarios satisfechos. -N° y porcentaje de pacientes insatisfechos.

Fuente:Valerio.B.(2006)

Población y Muestra

La población constituye el objeto de la investigación, es el centro de la misma y de ella se extrae la información requerida para su respectivo estudio. Dependiendo del tamaño y de las características propias de la población, algunas veces se podrán abordar todas las unidades poblacionales para ser estudiadas, pero otras veces, será necesario extraer una fracción a la que se llamara muestra y sobre la que se fijara la atención de la investigación.

Población:

Según Tamayo y Tamayo (1998) refiere a la población como: "La totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación" (p.114).

En relación a esto, la población de la presente investigación está representada por los usuarios externos que asisten a la Unidad de Fórmulas Magistrales, los cuales son personas procedentes de cualquier región del país, padres, madres, o representantes de los pacientes ambulatorios que solicitan las Formulas indicadas por el médico tratante.

Muestra:

Para extraer la muestra es necesario considerar el tamaño de la población la cual puede ser finita cuando se conoce el numero total de unidades que la conforman o infinita cuando no es posible indicar con exactitud la cifra total de unidades. Para cada tipo de población existen fórmulas estadísticas que permiten determinar el tamaño de la muestra manteniendo un nivel aceptable de confiabilidad.

Según Hernández y otros (1996) " La muestra es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población" (p.212). Con la muestra se pretende que este subconjunto sea un reflejo de la población, con la que se puede medir y obtener resultados veraces en la investigación.

La selección de la muestra fue definida a través de la técnica de muestreo no probabilística intencional, la cual quedó conformada por una parte de la población y clasifícala dentro del tipo de muestra de sujeto tipo.

En este sentido el autor Hernández y otros (1995) señalan lo siguiente:

"Las muestras no probabilísticas, las cuales llamamos también muestras dirigidas, supone un procedimiento de selección informal y un poco arbitraria..." (p.231). " En este tipo de muestra la elección de los sujetos no depende de que todos tienen la misma probabilidad de ser elegidos, si no de la decisión de un investigador o grupo de encuestadores". " La muestra sujeto tipo se utiliza cuando el objetivo es la riqueza, profunda y calidad de la información, y no la cantidad y estandarización" (p.232).

Con respecto a los usuarios externos podemos decir que ellos son la muestra finita ya que ellos son un número de personas cuantificable que solicitan el servicio de Fórmulas Magistrales, por esto se selecciona a una muestra de 200 personas a las cuales denominamos usuarios externos, ya que ellos fueron los que asistieron a la Unidad de Fórmulas Magistrales entre la semana del 13/11/06 hasta 01/12/06 proporcionaron información en cuanto a la percepción que tienen acerca de la calidad de atención prestada por dicho servicio.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Después de haber seleccionado el diseño de la investigación apropiado y la muestra adecuada de acuerdo al problema en estudio, continua la fase de

determinar las técnicas e instrumentos para la recolección de los datos que van en estrecha relación con el diseño de la investigación.
En atención a lo indicado se decidió utilizar la técnica de la entrevista en su versión individual ya que el número de sujetos de investigación, en particular los Usuarios Externos es finito, adicionalmente, el nivel de medición de la variable "Calidad del servicio" hace referencia a grados o niveles de logros.

Es importante mencionar lo que plantean Hernández y otros (1996), en cuanto a la recolección de información, la cual implica tres actividades estrictamente vinculadas entre si las cuales son:

1. Seleccionar un instrumento de medición disponible en el estudio del comportamiento o desarrollar uno (el instrumento de recolección de los datos).Este instrumento debe ser valido y confiable, de lo contrario no podemos basarnos en sus resultados.
2. Aplicar ese instrumento de medición. Es decir, obtener las observaciones y mediciones de las variables que son de interés para nuestro estudio (medir variables).
3. Preparar las mediciones obtenidas para que puedan analizarse correctamente (a esta actividad se le denomina codificación de los datos) (p.241).

Es por ello que es necesario indicar que la selección de este instrumento se debe a que fue considerado el mas viable para conseguir con exactitud los datos de importancia en la investigación.

El cuestionario esta formado por dos partes. La primera parte del instrumento esta referida a los Datos Socio-Demográficos de los Usuarios Externos y la segunda parte consta de 11 (once) items referidos a la Calidad del Servicio que se presenta en la Unidad de Fórmulas Magistrales de la Farmacia.
La escala utilizada para registrar las opiniones de los respondientes es Siempre, Pocas veces, Nunca, No respondió, Por una parte y otra:
Excelente, Buena, Regular y Mala calidad de servicio.

Validación del Instrumento:

Para validar cada uno de los formatos que se utilizaron, para realizar el estudio, se consultó con dos especialista en la materia, el profesor asesor del trabajo especial de grado, con el jefe de servicio, el comité de Bioética, del Hospital de Niños J.M.de los Rios. Se describe a continuación el proceso antes de la Validación:

- Se realizó un estudio previo para conocer cuales atributos son considerados como importantes por los diferentes usuarios y de que manera son definidos por ellos.
- Se creó una escala de ponderación para cada una de las preguntas que se establecieron. Se creó un formato o encabezado donde se recopilan datos Socio Demográficos como: edad, sexo, procedencia, nivel educativo entre otros.
- Se diseño otro formato corto con un número pequeño de preguntas.

Al aplicar la prueba piloto el instrumento para recopilar los datos se pudo comprobar que estos formatos fueron bastantes efectivos por que las personas lograron entender de forma clara las preguntas realizadas, a tal punto que emitieron opiniones relacionadas con las preguntas que se le efectuaron.

Técnicas de Análisis de los Resultados

De acuerdo a las opiniones arrojadas por los Usuarios Externos pudimos realizar el análisis de datos a través de la escala de opinión aplicada a la muestra seleccionada y así obtener los resultados en función de los objetivos planteados en esta investigación.

Para el análisis de la información proporcionada a través del Instrumento de opinión (Cuestionario) se estableció una correspondencia en la forma de responder (Siempre, Pocas veces, Nunca, No respondió, Excelente, Buena, Regular, Mala calidad de servicio).

En tal sentido, se toma la frecuencia de respuesta para cada nivel de la escala, así se tiene los porcentajes de las respuestas, con referencia a la Calidad del servicio prestado por la Unidad de Fórmulas Magistrales de la Farmacia del Hospital de Niños J.M de los Ríos.

La tabulación de los datos, cálculos de frecuencias y representación grafica de los mismos se realizó a través del programa Office Excel ,Power Point.

Procedimientos de la Investigación.

Los procedimientos o fases de la investigación fueron los siguientes: (Gráfico N°3)

- Revisión del proyecto inicial de investigación.
- Recopilación de información bibliografía y de Internet sobre calidad del servicio, atención al usuario.
- Estudio del Proceso Productivo a través de las estadísticas suministrada por el departamento de Informática de la Unidad.
- Determinación de los atributos de Calidad mas importantes para los Usuarios Externos y el personal del servicio con respecto a la variable.
- Operacionalización de la variable.
- Elaboración del Instrumento.
- Validación del instrumento por dos expertos en el Área de Farmacia Hospitalaria y por el comité de Bioética del Hospital de Niños J.M de los Ríos.
- Selección y verificación de la muestra.
- Entorno y Técnica de aplicación.
- Recolección y procesamiento de datos
- Análisis de resultados, informe final, conclusiones y recomendaciones.

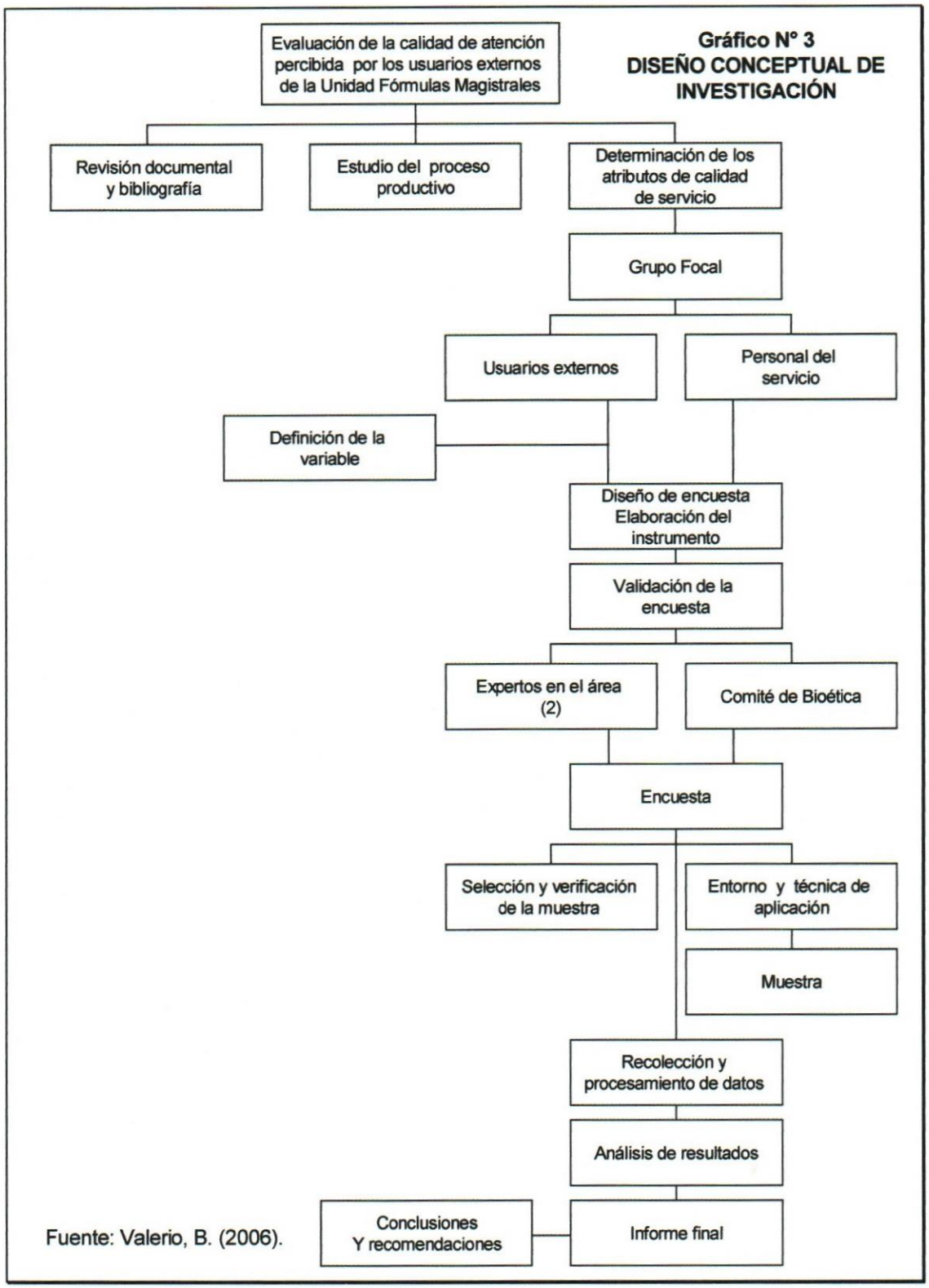


Gráfico N° 3
DISEÑO CONCEPTUAL DE INVESTIGACIÓN

Fuente: Valerio, B. (2006).

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

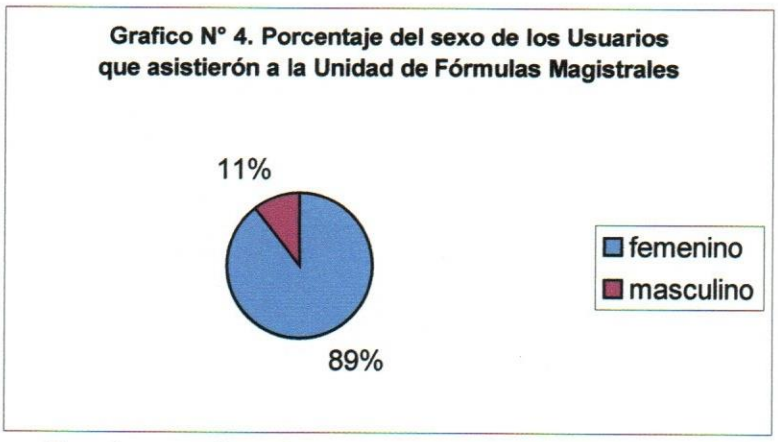
Luego de la aplicación del instrumento de recolección de información, es la escala de opinión, aplicada a todos los Usuarios Externos, que son las personas que solicitan el servicio de la Unidad de Fórmulas Magistrales de la Farmacia del Hospital de Niños J.M de los Ríos, se realizó el proceso de análisis de los resultados obtenidos, con el fin de determinar los aspectos que son prioritarios y que servirán como base para el logro de los objetivos establecidos en la presente investigación, realizando un estudio cuantitativo que permita mejorar la Calidad de atención hacia el Usuario en términos de Calidad de servicio.

A continuación describiremos detalladamente los Datos Socio-Demográficos suministrados, por la muestra tomada de los Usuarios Externos, que asisten a la Unidad de Fórmulas Magistrales, estos datos los reflejaremos a través de cuadros y gráficos.

Datos Socio Demográficos

Cuadro N° 3. Porcentaje del sexo de los usuarios que asistieron a la Unidad de Fórmulas Magistrales.

Sexo	N° de Usuarios	Porcentaje
Femenino	179	89%
masculino	21	11%
Total	200	100%



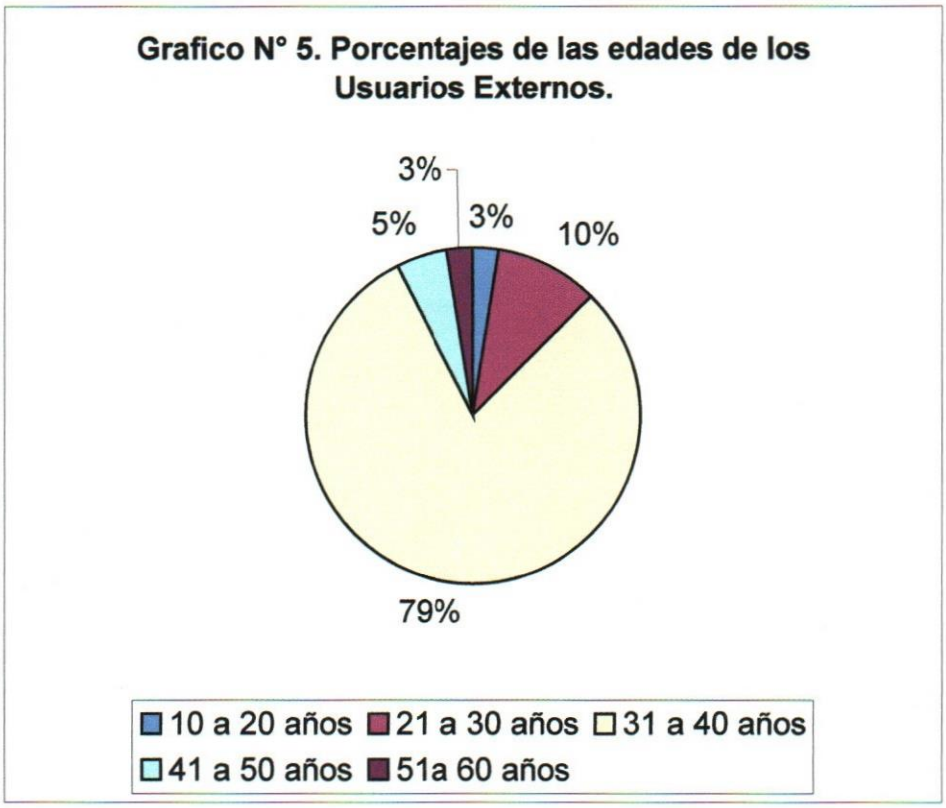
Fuente: cuestionario percepción de la Calidad de Atención .

El 89% de los Usuarios Externos encuestados y que asisten a solicitar el servicio de la Unidad de Fórmulas Magistrales de la Farmacia del Hospital de Niños J.M de los Ríos son de sexo femenino y un 11% corresponde al sexo masculino.

Cuadro N°4. Porcentajes de Edades de los Usuarios Externos

Edad	N° de usuarios	%
10 a 20 años	5	3
21 a 30 años	20	10
31 a 40 años	160	80
41 a 50 años	10	5
51a 60 años	5	3

Fuente: Cuestionario de percepción de la Calidad de Atención.



Fuente: cuestionario percepción de la Calidad de Atención

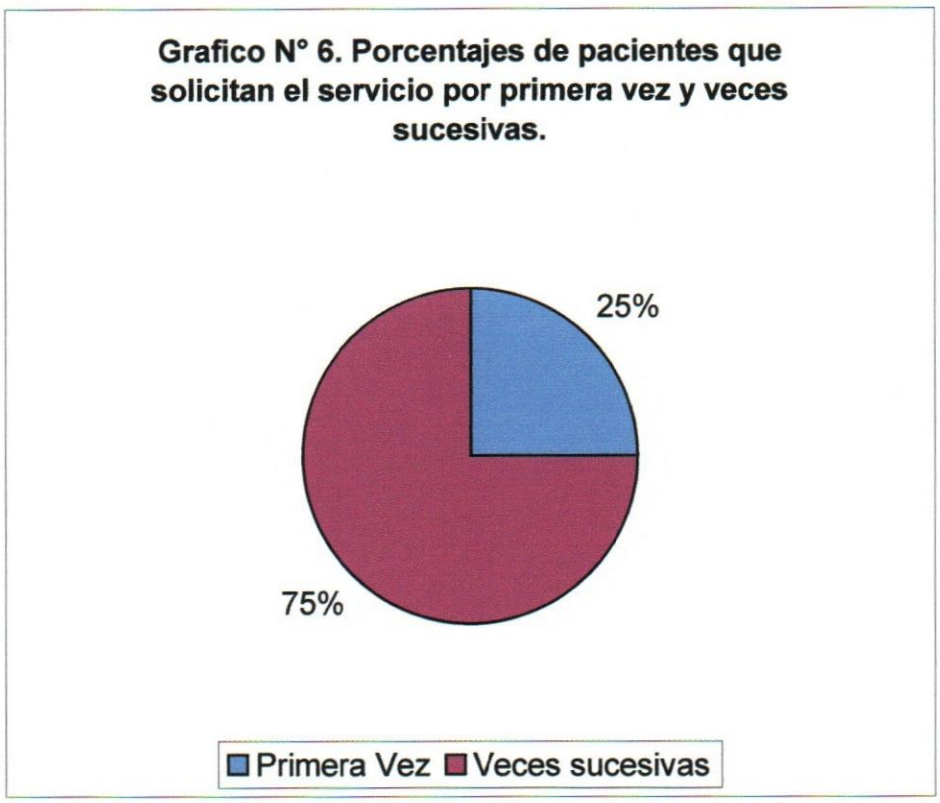
El 79% de los usuarios encuestados que solicitan el servicio de la Unidad de Fórmulas Magistrales es de edad comprendida entre 31 a 40 años, un 10% corresponde a edades entre 20 a 30 años, un 5% corresponde a 41 a 50

años, el 3% corresponde a edades entre 10 a 20 años al igual que un 3% entre 51 a 60 años.

Cuadro N° 5. Porcentajes de pacientes que solicitan el servicio por primera vez y en veces sucesivas.

Afirmación	Primera Vez	Veces sucesivas
Frecuencia (200)	50	150
Porcentaje (100%)	25%	75%

Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención



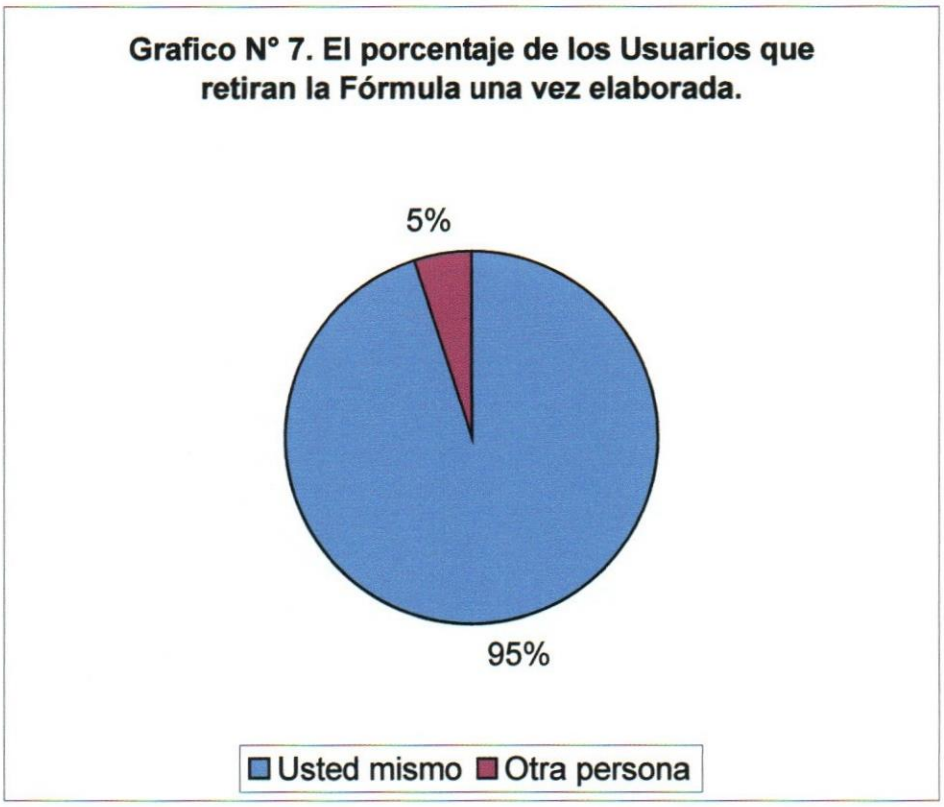
Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención

De acuerdo a los resultados expresados gráficamente se evidencia que un 75% de los Usuarios Externos vinieron en veces sucesivas (contándose esta a partir de la segunda solicitud) y un 25% por primera vez.

Cuadro N° 6.El porcentaje de los Usuarios que retiran la Fórmulas una vez elaborada.

Afirmaciones	Usted mismo	Otra persona
Frecuencia (200)	190	10
Porcentaje (100%)	95%	5%

Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención.



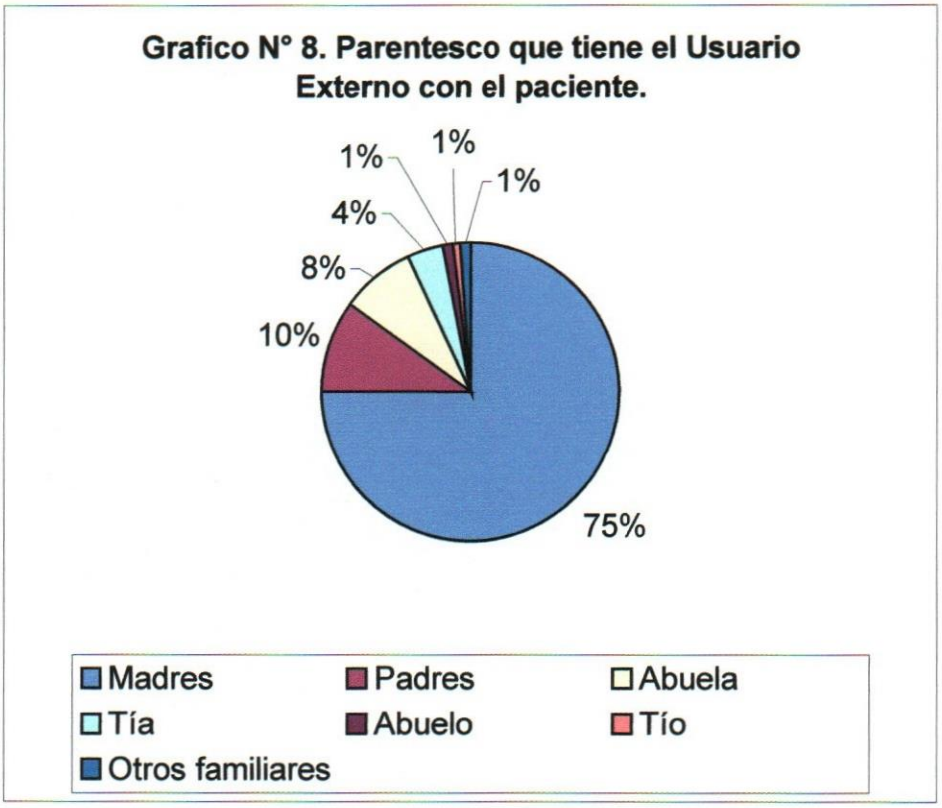
Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención.

Los resultados evidencian que un 95% de los Usuarios Externos que solicitan la Fórmula, ellos mismos la retiran una vez elaborada y un 5% envía a otra persona a retirarla.

Cuadro N° 7 . Parentesco que tiene el Usuario Externo con el paciente.

Parentesco	N° de usuarios	Porcentaje
Madres	150	75%
Padres	20	10%
Abuela	16	8%
Tía	8	4%
Abuelo	2	1%
Tío	2	1%
Otros familiares	2	1%

Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención.



Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención

Los resultados arrojaron que un 75% de los Usuarios Externos, son las madres de los pacientes para lo cuales ellas solicitan las Fórmulas, un 10% de la muestra corresponde a los Padres, un 8% a las abuelas de los pacientes, un 4% a las tías, un 1% a los abuelos, un 1% a los tíos y 1% a otros familiares como hermanos, primos entre otros.

Cuadro N° 8. Porcentajes del Nivel Educativo de los Usuarios Externos

Nivel Educativo	N° de Usuarios	Porcentajes
Universitario	30	15%
Técnico Superior	15	7,5%
Bachiller	40	20%
Secundaria Incompleta	40	20%
Primaria	30	15%
Primaria Incompleta	30	15%
Analfabeto	15	7,5%

Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención.

Según la información suministrada por la muestra de estudio, un 15% tienen estudios Universitarios, un 20% tienen secundaria Incompleta ,al igual 20% son Bachilleres. Un 15% tienen Primaria Completa, otro 15% tiene Primaria Completa. un 7,5% son técnico superior y otro 7,5% son analfabetos.

Cuadro N° 9. Porcentajes de la procedencia que tienen los Usuarios Externos.

Procedencia	N° de usuarios	Porcentajes
Caracas	120	60%
Edo. Vargas	20	10%
Edo. Miranda	20	10%
Edo. Sucre	12	6%
Edo. Anzoátegui	10	5%
Edo. Monagas	6	3%
Edo. Bolívar	6	3%
Edo. Táchira	4	2%
Edo. Nueva Esparta	2	1%

Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención.

Los resultados evidencian que el 60% de los Usuarios que solicitan el servicio de la Unidad de Fórmulas proceden de Caracas, Distrito Capital, siendo este el porcentaje mas alto, luego le siguen otros estados como Edo. Vargas y Edo. Miranda.

Segunda parte del Instrumento. Los siguientes cuadros y gráficos describen detalladamente, cuales fueron las respuestas dadas por los Usuarios Externos que solicitan el servicio que presta la Unidad de Fórmulas Magistrales de la Farmacia del Hospital de Niños J.M. de los Ríos. Con respecto al Objetivo General:

Evaluar la calidad de atención percibidas por estos usuarios, acerca el servicio, se obtuvieron los siguientes resultados:

Usuario Externo

Cuadro N° 10. Porcentajes de las respuestas de los Usuarios Externos con respecto a como son atendidos.

Afirmaciones	Siempre	Pocas veces	Nunca	No respondió
Frecuencia (200)	196	4	0	0
Porcentaje (100%)	98%	2%	0%	0%

Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención.

Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención.

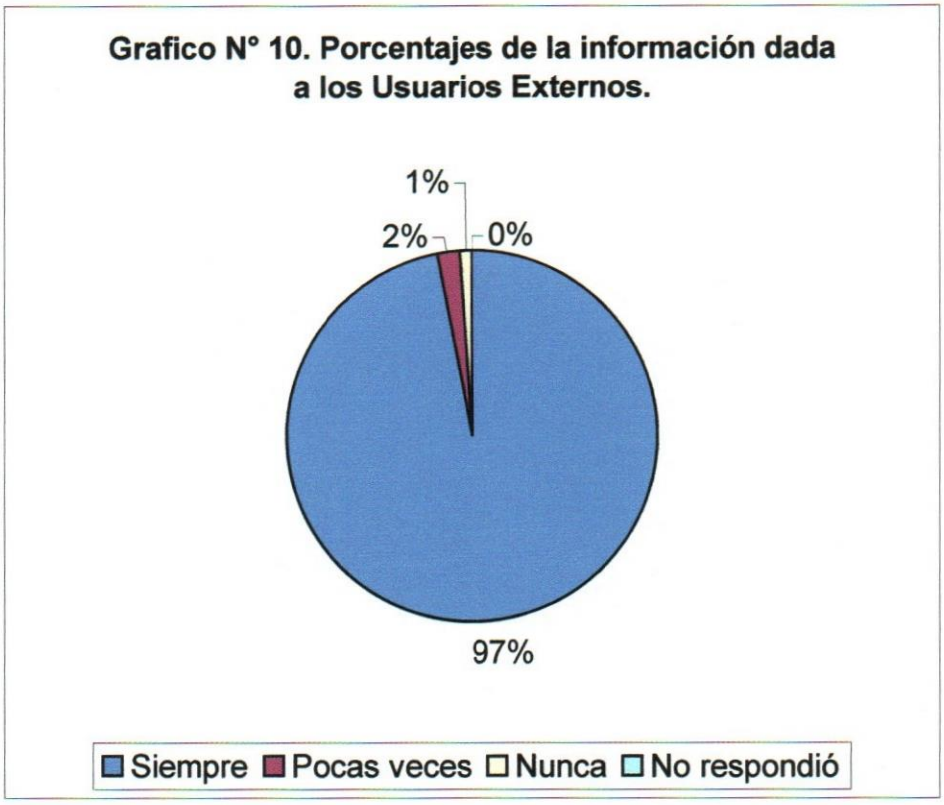
El 98% de los Usuarios Externos encuestados expresamos que el trato que reciben, siempre es con Educación, Amabilidad y Cortesía y un 2%

respondieron que en pocas veces han recibido un trato con Educación, Amabilidad y Cortesía.

Cuadro N° 11. Porcentaje de la información dada a los Usuarios Externos

Afirmaciones	Siempre	Pocas veces	Nunca	No respondió
Frecuencia (200)	194	4	2	0
Porcentaje (100%)	97%	2%	1%	0%

Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención



Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención.

Los Usuarios Externos en su mayoría en un 97% expresaron que siempre reciben información con respecto a la conservación, estabilidad y correcto uso de la Formula, un 2% respondieron que pocas veces reciben información de ese tipo, un 1% dijo que nunca.

Cuadro N° 12. Porcentajes de las respuestas de Usuarios Externos que reciben explicaciones de las indicaciones.

Afirmaciones	Siempre	Pocas veces	Nunca	No respondió
Frecuencia (200)	196	4	0	0
Porcentaje (100%)	98%	2%	0%	0%

Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención

Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención

Según los resultados expresados gráficamente el 98% de los Usuarios Externos respondieron que siempre recibían información de las indicaciones, siente que hay un reforzamiento de estas por parte del personal que lo atiende, un 2% afirma que pocas veces le dan explicaciones.

Cuadro N° 13. Porcentajes de las veces que ha faltado medicamentos o insumos para la elaboración de la Fórmula

Afirmaciones	Siempre	Pocas veces	Nunca	No respondió
Frecuencia (200)	140	30	20	10
Porcentaje (100%)	70%	15%	10%	5%

Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención

Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención

El 70% de la muestra encuestada indicó que siempre han tenido que comprar, insumos o medicamentos, debido a que estos están en falla para la elaboración de su fórmula, un 15% expresa que pocas veces le ha faltado estos insumos, otros un 10% respondió que nunca ha encontrado este tipo de fallas y un 5% no respondió.

Cuadro N° 14. Porcentajes de las respuestas de los Usuarios Externos con respecto a la seguridad y confianza que le inspira la Fórmula.

Afirmaciones	Siempre	Pocas veces	Nunca	No respondió
Frecuencia (200)	196	4	0	0
Porcentaje (100%)	98%	2%	0%	0%

Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención

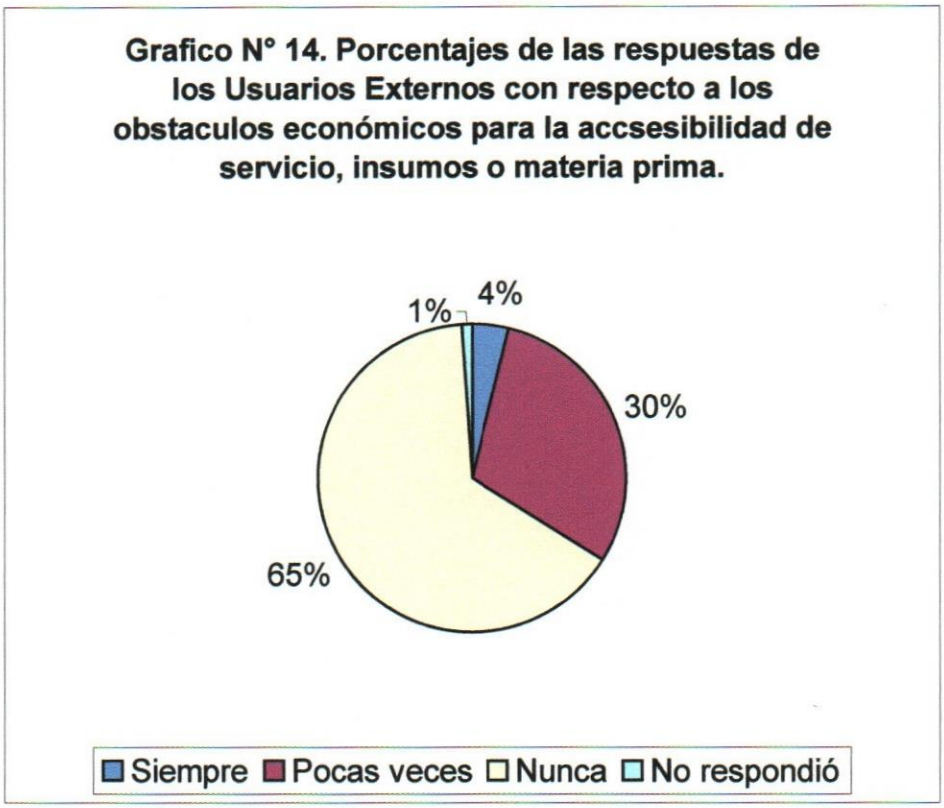
Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención.

Los resultado arrojaron que un 98% de los Usuarios encuestados respondieron que siempre las Fórmulas que solicitan, les inspiran seguridad y confianza, un 5% respondieron pocas veces.

Cuadro N° 15. Porcentajes de las respuestas de los Usuarios Externos con respecto a los obstáculos económicos para la accesibilidad de servicio, insumos o materia prima.

Afirmaciones	Siempre	Pocas veces	Nunca	No respondió
Frecuencia (200)	8	60	130	2
Porcentaje (100%)	4%	30%	65%	1%

Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención



Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención.

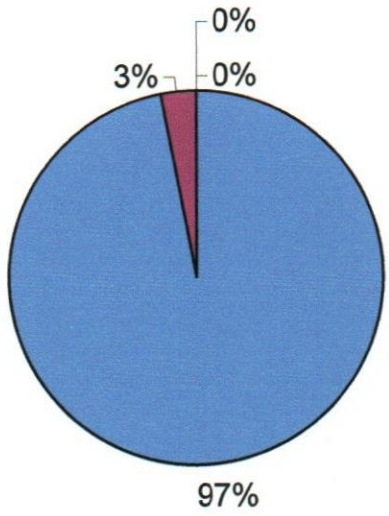
Los resultados obtenidos indican que existe un 65% de los Usuarios que respondieron que nunca había tenido obstáculos económicos para la accesibilidad del servicio, insumos o materia prima, un 30% respondieron que en pocas veces han tenido obstáculos económicos, un 4% respondieron que siempre y un 1% no respondió.

Cuadro N° 16. Porcentajes de las soluciones a las necesidades que tienen los Usuarios Externos.

Afirmaciones	Siempre	Pocas veces	Nunca	No respondió
Frecuencia (200)	194	6	0	0
Porcentaje (100)	97%	3%	0%	0%

Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención.

Grafico N° 15. Porcentajes de las soluciones a las necesidades que tienen los Usuarios Externos.



Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención.

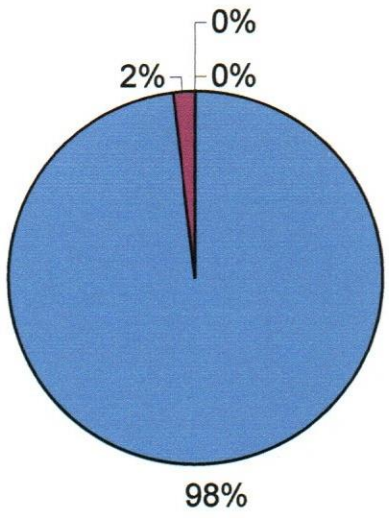
De acuerdo a los resultados obtenidos un 97% de los Usuarios Externos, consideran que siempre le ha solucionado sus necesidades, en cuanto que un 3% considero que pocas veces le han dado solución.

Cuadro N° 17. Porcentajes de las respuestas de la atención prestada a los Usuarios Externos

Afirmaciones	Siempre	Pocas veces	Nunca	No respondió
Frecuencia (200)	196	4	0	0
Porcentaje (100)	98%	2%	0%	0%

Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención.

Grafico N° 16. Porcentajes de las respuestas de la atención prestada a los Usuarios Externos.



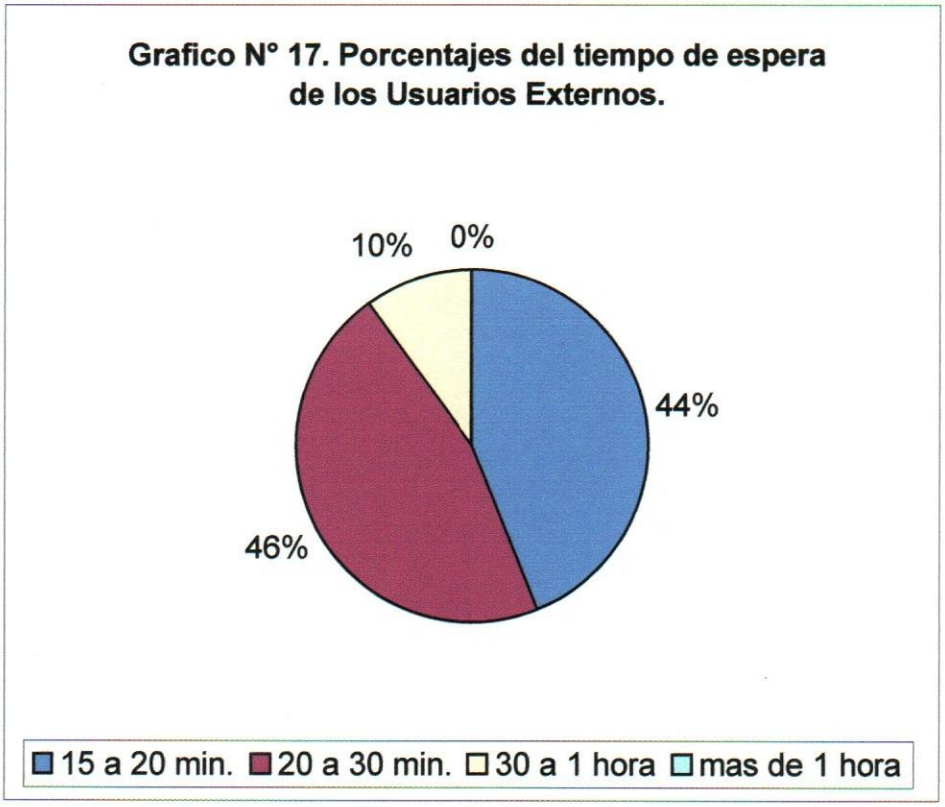
Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención.

Según los resultados, expresado gráficamente el 98% de los Usuarios Externos respondieron que le escuchaban con atención cuando hacían algunas preguntas y un 2% respondió que unas pocas veces le prestaban atención.

Cuadro N° 18. Porcentajes del tiempo de espera de los Usuarios Externos

Tiempo	N° de Usuarios	Porcentaje
15 a 20 min.	88	44%
20 a 30 min.	92	46%
30 a 1 hora	20	10%
mas de 1 hora	0	0%

Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención.



Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención.

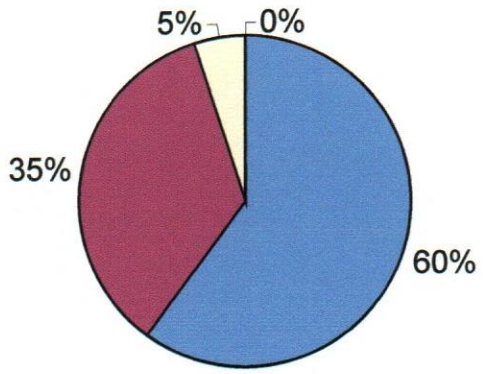
Las respuestas dadas por la muestra de los Usuarios Externos, con respecto a la percepción del tiempo de espera, indicaron que hay similitud entre los tiempo de 15 a 20 min. y 20 a 30 min. El primero con un 44% y el segundo con 46%, otros arrojaron un 10% para el tiempo comprendido entre 30 min. a 1 hora.

Cuadro N° 19. Porcentajes de la referencia de los Usuarios Externos.

Afirmaciones	Excelente calidad de servicio	Buena calidad de servicio	Regular calidad de servicio	Mala calidad de servicio
Frecuencia (200)	120	70	10	0
Porcentaje (100%)	60%	35%	5%	0%

Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención

Grafico N° 18. Porcentajes de la referencia de los Usuarios Externos.



Excelente calidad de servicio
Buena calidad de servicio
Regular calidad de servicio
Mala calidad de servicio

Fuente: Cuestionario Percepción de la Calidad de Atención.

Según las informaciones suministrados por los Usuarios Externos que fueron encuestados, un 60% daría una referencia del servicio como Excelente Calidad de servicio, un 35 % referencia como Buena calidad de servicio y un 5% referencia como Regular calidad de servicio.

Capitulo V

Conclusiones y Recomendaciones.

Conclusiones:

Al evaluar la Calidad de Atención Percibida por los Usuarios Externos que asisten a solicitar el servicio que presta Unidad de Fórmulas Magistrales de la Farmacia del Hospital de Niños J.M de los Rios, de acuerdo a los resultados obtenidos.

Se pudo constatar mediante las opiniones de los Usuarios Externos el cumplimiento de los objetivos que motivaron a la investigación del tema en estudio.

- La Dimensión de Calidad humana establecidas en el instrumento que comprende la atención prestada, el trato con Amabilidad, Educación, Cortesía, Información y Explicación, representaron el mayor porcentaje un 98% a igual que los contenidos teóricos que corresponde a la Seguridad y Confianza que tienen, los Usuarios Externos, con respecto a los conocimientos y técnicas aplicadas por el personal que elabora las Fórmulas.
- La disponibilidad y Accesibilidad de los Insumos es una de las Dimensiones más cuestionable por un 70% de los Usuarios argumentando que siempre se ven afectados por las fallas de los insumos ó medicamentos para la elaboración de sus Fórmulas.
- El tiempo de espera según la percepción de los Usuarios se encuentra entre 15 a 20 min. Y 20 a 30 min. Considerado por ellos un tiempo razonable de espera y encontrándose dentro de los limites establecidos por la Unidad de Formulas (según estudios realizados) para la elaboración de una Fórmula.

- A pesar del grado de satisfacción de los Usuarios Externos, un 60% cataloga de Excelente Calidad de Servicio de la muestra estudiada, deben tomarse medidas en cuanto a la falta de insumos que es donde esta su mayor descontento, para lograr elevar el nivel de satisfacción.
- El conocimiento de las opiniones de los Usuarios Externos, sobre el servicio que presta la Unidad de Fórmulas Magistrales es una valiosa información para mejorar la calidad de la prestación del servicio.
- Cubrir las expectativas y necesidades de los Usuarios es el Objetivo y el resultado de la asistencia Farmacéutica Hospitalaria.
- El estudio del nivel de percepción que tienen los Usuarios que utilizan el servicio de Fórmulas con respecto a la calidad de este, se considera una medida imprescindible para la evaluación y control de la calidad del servicio de Farmacia.
- Se cumplió con los objetivos de la investigación, dejando un instrumento de evaluación basado en las dimensiones de calidad del servicio expuesta por los usuarios, que sirva para futuras investigaciones.

Recomendaciones:

De acuerdo al análisis de los resultados y sobre la base de los objetivos de la investigación se establecieron las siguientes recomendaciones.

- En todo estudio de calidad de Servicio debe tomarse en cuenta al Usuario. Este es la principal fuente de información para desenrollar un estudio fundamentado en la calidad, no importa que sus expectativas estén satisfechas, el usuario siempre tiene algo que decir, los detalles hacen que los Usuarios prefieran una Organización mas que otra.

- Un aspecto importante es tomar en cuenta la opinión de los empleados, de la organización, no importa el nivel en que se encuentran. Estos son los que generalmente tienen contacto directo con el Usuario y puede ser importante fuente de información y de sugerencias.
- Establecer un buzón para quejas, recomendaciones, sugerencias, de manera dinámica en el tiempo.
- Reunión con el personal para analizar la importancia de las quejas y reclamos como factor de mejoramiento de la calidad del servicio.
- Evaluar periódicamente el nivel de percepción de los Usuarios debido a que las necesidades y expectativas de lo que ellos esperan del servicio, varían en el tiempo.
- Por último se difundirá la información suministrada por los Usuarios Externos antes las autoridades competentes de manera de tomar acciones que permitan mejorar y fortalecer la adquisición de los Insumos o medicamentos para la Elaboración de las Fórmulas, procurando mantener los stock, para no caer en fallas de los mismos.

Bibliografía

Arias, F. (1999). El Proyecto de investigación. Guía para su elaboración. (3ra edición). Caracas. Editorial episteme.

Balestrini, M. (2001). Como elaborar el proyecto de investigación. (5ta edición). Caracas. Editorial BL Consultores Asociados.

Berry, T. (1992). Como gerenciar la transformación hacia la calidad total. Santa Fé de Bogotá Colombia. Editorial Mc Graw Hill.

Calidad de Servicio de Salud.www.gerenciaserviciosalud.com /calidad htm 20k

Christopher, M. (1986). The Strategy of Distribution Managenet. Londres. Heinemenn.

Claret, A. (2005). Como hacer y defender una Tesis. (4ta edición). Caracas. Editorial Texto, c.a.

Crosby, P. (1991). Hablemos de Calidad. México. Mc Graw Hill.

Deming, E. (1993). Calidad, Productividad y Competitividad, la salida de la crisis. Madrid. Díaz de Santos. SA.

Dirección Medica Hospital General Universitario. (1995). La calidad de la atención Medica. Valencia. Jaime Varo

Donabedian, A. (1990). La administración Interna de la Evaluación y Garantía de la Calidad de Salud Publica.

Duran y Gryna. (1996). Análisis y Planeación de la Calidad. 3era Edición. México. Mc Graw Hill

Escuela Nacional de Sanidad. Instituto de Salud Carlos III. (2004). Calidad percibida de un programa de Formación continuada por la metodología SERVQUAL-FOR. José Ramón Mora Martínez.

Gabaldon, N. (1969). Algunos Conceptos de Muestreo. Caracas. Universidad Central de Venezuela Editorial Mc Graw Hill.

Organización Panamericana de la Salud. (1989). Manual para la Administración de Farmacias Hospitalarias.

Rodríguez, R. (2000). Compendio de Fórmulas Magistrales y sus Técnicas de Manufactura. 4ta Edición. Caracas Venezuela.

Sabino, C. (1987). Como se realiza una Tesis. Panapo C. A. Caracas Venezuela.

Sampieri, R; Fernández, C. Y Baptista, P. (1998). Metodología de la Investigación. México. Editorial Mc Graw Hill.

Sojo, V. (2001). Normas de la APA para las citas y referencias bibliograficas (recopilación y traducción). Caracas: UCV.

Stephen, R. (1999). Comportamiento Organizacional. (8va edición). México. Editorial Prentice Hall.

Tamayo, M. (1991). Metodología formal de la investigación científica. México. Editorial limusa.

Upel. (1998). Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctórales. 1ra edición. Caracas: FEDUPEL.

Upel (1998). Manual de trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctórales. 3ra edición. Caracas: FEDUPEL.

Velazco, y Copyrigh, J. (2006) Guía de Trabajo Especial de Grado.Caracas:U.C.A.B.

Zeithaml, V. Y Parasuram, A. (1990). Delivering Quality Service and Expectation.

ANEXO N°1.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL HOSPITAL DE NIÑOS J.M. DE LOS RIOS.

CTRO CCIAL
SAN BERNARDINO
HOSPITAL
J M DE
LOS RIOS
GUAICAIPURO
AV LA ESTRELLA
AV VOLLMER
CL S FIDEL
CL LA BRASTINA
AV TRUJILLO
AV ZACHORA
AV 2
CONTRALORIA
GRAL DE LA
REPUBLICA
AV ANDRES BELLO
PTE ANAUCO
CERVECERIA
CRUZ
ROJA
CL BARRIOLITO
MERCADO
GUAICAIPURO
AV SUR 17
PARADERO
VENUS
PTE REPUBLICA
COLIMODIO
CANTV
QUEBRADA
HONDA
PTE BRION
MEZQUITA
CASA
DEL ARTISTA
AV MEXICO
PLAZA
MORELOS
BELLAS ARTES
MUSEO DE
BELLAS ARTES

ANEXO N° 2.

FACHADA DEL HOSPITAL DE NIÑOS J.M. DE LOS RIOS AV. VOLLMER.

HOSPITAL DE
J.M DE LOS RIOS
8 4 2003

ANEXO N° 3.

FACHADA DEL HOSPITAL DE NIÑOS J.M DE LOS RIOS AV EL LAGO.

FOTO DEL HOSPITAL DE NIÑOS J.M. DE LOS RÍOS

ANEXO N° 4.

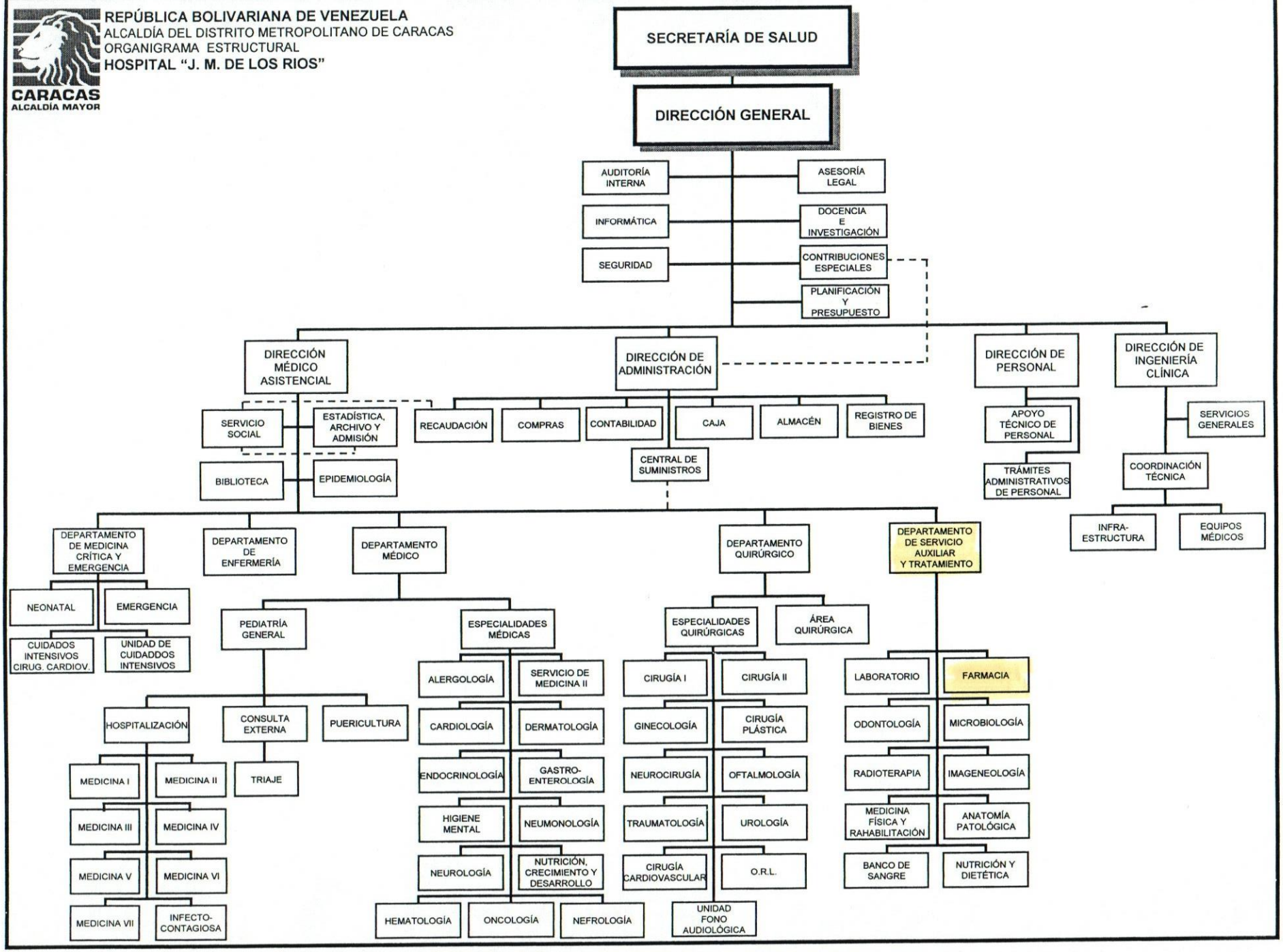
FOTO DE LA UNIDAD DE FÓRMULAS MAGISTRALES DE FARMACIA.

ANEXO N° 5.

ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL DE NIÑOS J.M. DE LOS RIOS.

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
ALCALDÍA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE CARACAS
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
HOSPITAL "J. M. DE LOS RIOS"

CARACAS
ALCALDÍA MAYOR



ANEXO N° 6.

ORGANIGRAMA DEL SERVICIO DE FARMACIA "Dra: LOURDES ESPINOZA DE LAURENT."

AV. VOLLMER – SAN BERNANDINO - CARACAS
Servicio de Farmacia
REGISTRO Nº A-41
DRA. LOURDES ESPINOZA DE LAURENT

ORGANIGRAMA

JEFATURA DE SERVICIO

SECRETARIA E INFORMATICA

UNIDAD DE ESTADISTICAS Y DE APOYO ADMINISTRATIVO

- DOCENCIA
  - PREGRADO
  - POSTGRADO
  - NIVEL TECNICO
- INVESTIGACIÓN
- NUEVOS PROYECTOS

COMITES ASESORES

- FARMACIA Y TERAPEUTICA
- COMPRAS
- INFECCIONES
- BIOSEGURIDAD
- BIOETICA

ATENCION AMBULATORIA

- V.I.H. - SIDA
- HEMATO-ONCOLOGIA
- CARDIOPATIAS CONGENITAS
- CONSULTA EXTERNA Y TRIAJE

AREA DE ALMACENES
RECEPCION - DISTRIBUCION

- PEQUEÑOS Y MEDIANOS VOLUMENES.
- GRANDES VOLUMENES
  - * FLUIDOTERAPICOS
  - * ENTERALES
- MATERIA PRIMAS E INSUMOS
- FIBROSIS QUISTICA
- PRODUCTOS ANTINEOPLASICOS

AREA DE UNIDAD DE MEZCLAS PARENTERALES

- ALIMENTACION PARENTERAL
- MEZCLAS INTRAVENOSAS
- MEZCLAS HEMATO-ONCOLOGICA

AREA DE UNIDOSIS

- TERAPIA INTENSIVA
- ONCOLOGIA
- CIRUGÍA PLASTICA
- NEONATAL

AREA DE ELABORACIONES

- FORMULAS OFICIALES
- FORMULAS MAGISTRALES
- REENVASADO Y ETIQUETADO
- TERAPIA DEL DOLOR
- JARABES (CARDIOPATIAS CONGENITAS)

AREA DE TAQUILLA

- ATENCION ANALISIS Y DISPENSACIÓN
  - RECIPES Y PRESCRIPCIONES
  - DESPACHO DE MEZCLAS Y NPT
  - FORMULAS MAGISTRALES
  - HEMODERIVADOS
  - RECIPES BAJO CONTROL ESPECIAL

ANEXO N° 7.

CONSENTIMIENTO INFORMADO.

República Bolivariana de Venezuela
Hospital de Niños J.M. de los Ríos
Farmacia Dra. " Lourdes Espinoza de Laurent"

Consentimiento Informado

Dirigido a los: Usuarios externos que asisten a la Unidad de Fórmulas Magistrales

El presente Cuestionario tiene como objeto recopilar información para conocer las opiniones que tiene usted acerca de la Calidad de Atención que presta la Unidad de Formulas Magistrales en la Farmacia del Hospital de Niños " J.M de los Ríos" el cual forma parte de una tesis de grado requisito indispensable para la culminación del Post Grado de Gerencia de Servicios Asistenciales de salud que actualmente realizo en la Universidad Católica Andrés Bello.

Las opiniones serán sumadas e incluidas en la investigación, pero nunca comunicarán, datos individuales, así que la información que nos proporcionen será manejada con la más estricta confiabilidad.

Agradezco su Colaboración y Aceptación para dicho estudio

El cuestionario se describe a continuación:

_____

Firma del Usuario Externo

ANEXO N° 8 .

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FARMACIA.

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIO DE POSTGRADO

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS POR LA UNIDAD DE FÓRMULAS MAGISTRALES DEL SERVICIO DE FARMACIA.

Cuestionario

Opinión de los Usuarios Externos ,que asisten a la Unidad de Fórmulas Magistrales de la Farmacia del Hospital de Niños J.M de los Ríos.

Datos: Socio Demográfico.

Sexo M___ F____ Edad_____

Nivel educativo_____ Procedencia_____

Ha solicitado el Servicio por:

Primera vez_____ ó Veces sucesivas_____

¿Quien recogerá la Fórmula una vez elaborada?

Usted mismo_____ Otra persona____

¿Que parentesco tiene Usted con el paciente?

_____

A continuación se les presenta una serie de preguntas, las cuales usted responderá de acuerdo a su opinión .Marque con una (X) la opción de su preferencia.

¿ La persona que lo atiende lo hace con educación, amabilidad y cortesía?

Siempre___ Pocas veces___ Nunca___

¿ Le dan información con respecto a la conservación, estabilidad y el correcto uso de la Fórmula?

Siempre___ Pocas veces___ Nunca___

¿ Recibe explicación de las indicaciones realizadas por el médico?

Siempre___ Pocas veces___ Nunca___

¿ Con que frecuencia le ha faltado medicamentos o insumos para la elaboración de su Fórmula ?

Siempre___ Pocas veces___ Nunca___

¿ Le inspira seguridad y confianza la Fórmula elaborada?

Siempre___ Pocas veces___ Nunca___

¿Ha tenido obstáculos económicos para la accesibilidad del servicio, insumos o materia prima?

Siempre___ Pocas veces___ Nunca___

¿Considera que el servicio, le ha solucionado sus necesidades?

Siempre___ Pocas veces___ Nunca__

¿ Le escuchan con atención cuando pregunta algo que no entendió?

Siempre___ Pocas veces___ Nunca___

Su percepción con respecto al tiempo de espera ha sido entre:

15 a 20 min.___ 20 a 30 min.___ 30min. a 1 hora___

mas de 1 hora___

¿ Si a usted le solicitaran referencia acerca del servicio suministrado cual seria su recomendación?

Excelente calidad de servicio_____

Buena calidad de servicio_____

Regular calidad de servicio____

Mala calidad de servicio_____

¿Quisiera agregar algunas recomendaciones, comentarios, o sugerencias al servicio?

¡GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN!!!

ANEXO N° 9.

ESCALA DE ESTIMACIÓN.

Escala de estimación

Siempre..... Mas de tres veces
Pocas veces..... Menos de tres veces
Nunca.....Ninguna vez

Excelente.....5
Bueno.....3
Regular.....2
Malo.....1

15-20 minutos.....5
20-30 minutos.....3
30-1 hora.....2
mas de una hora.....1

ANEXO N° 10.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.

HOSPITAL DE NIÑOS "J. M DE LOS RÍOS
COMITÉ DE BIOÉTICA.

Caracas 07 de Diciembre del 2006

Ciudadana
Dra. Beatriz Valerio
Presente-.

Distinguida Dra. **Beatriz Valerio**

Nos dirigimos a usted para informarle que en reunión de hoy, la Comisión Institucional de Bioética consideró su solicitud de aprobación al trabajo de Investigación sobre:" ***EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ASISTEN A LA UNIDAD DE FÓRMULAS MAGISTRALES DEL SERVICIO DE FARMACIA " Dra. LOURDE ESPINOZA DE LAURET" DEL HOSPITAL DE NIÑOS " J.M. DE LOS RIOS EN EL AÑO 2006. CARACAS - VENEZUELA "*** *. Al respecto esta Comisión consideró no existen objeciones desde el punto de vista Bioético para la realización de este trabajo, pero si debe cumplirse la normativa vigente aprobada por la Dirección y Comisión Técnica del Hospital.*

Atentamente
Por El Comité de Bioética

Dra. Alba Valero
Coordinadora

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
ALCALDIA MAYOR
Distrito Metropolitano de Caracas
SECRETARIA DE SALUD
HOSPITAL DE NIÑOS "J.M. DE LOS RIOS"
COMISION DE B

Dra. Gladys Velasquez
Secretaria

Universidad Católica Andrés Bello
Dirección de Post Grado
Especialización en Gerencia de Servicios de Salud

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Margaret A. Tarchetti Sente titular de la Cedula de identidad N° V-9.969.770, Especialista en Farmacia Hospitalaria he leído y revisado el instrumento presentado por la Farmacéutica Beatriz Josefina Valerio Martínez C.I. N° 5.873.827, para realizar el estudio denominado: **Evaluación de la calidad de atención percibida por los usuarios externos que asisten a la Unidad de Formulas Magistrales del servicio de Farmacia " Dra. Lourdes Espinoza de Laurent" del Hospital de Niños "J.M de los Ríos" En el año 2006 Caracas – Venezuela.**

Considero que éste reúne los requisitos necesarios para su validación y aplicación.

Nombre: Margaret Tarchetti

C.I.: V-9.969.770

Firma: M Tarchetti

Cargo: Farmaceutico III GL

Fecha: 11/11/2006

Universidad Católica Andrés Bello
Dirección de Post Grado
Especialización en Gerencia de Servicios de Salud

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, CLARA ZAPPI titular de la Cedula de identidad N° 6929097, Especialista en Farmacia Hospitalaria he leído y revisado el instrumento presentado por la Farmacéutica Beatriz Josefina Valerio Martínez C.I. N° 5.873.827, para realizar el estudio denominado: **Evaluación de la calidad de atención percibida por los usuarios externos que asisten a la Unidad de Formulas Magistrales del servicio de Farmacia " Dra. Lourdes Espinoza de Laurent" del Hospital de Niños "J.M de los Ríos" En el año 2006 Caracas – Venezuela.**

Considero que éste reúne los requisitos necesarios para su validación y aplicación.

Nombre: CLARA ZAPPI U

C.I.: 6929097

Firma: Clara Zappi U

Cargo: Farmacéutico III

Fecha: 11/11/2006