



**FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO  
DE FARMACIA CENTRAL EN EL HOSPITAL “CARLOS LANFRANCO LA HOZ”  
DURANTE EL MES DE ABRIL DEL AÑO 2017.**

**Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico**

**Presentado por**

Br. Evony Liseth Mendoza Riojas

**Asesor**

Mg. Víctor Reynaldo Herencia Torres

**Lima – Perú**

2017

## **DEDICATORIA**

La presente tesis se la dedico a mi padre, mi motor y motivo, quien ha sido un pilar fundamental en mi formación como profesional por brindarme la confianza, consejos, oportunidad y recursos para lograrla.

. De manera muy especial dedico esta tesis a mis mamitas Lidia y Delia quienes marcaron mi vida con su ejemplo de amor y perseverancia, que al lado de Dios cuidan y guían mis pasos, esto es para ustedes, mi vida, mi amor y mi ser sea con ustedes

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco al personal de farmacia del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”, en especial a los técnicos asistenciales quienes brindaron el apoyo oportuno en la ejecución de las encuestas.

Agradezco, además, a mi asesor el Mg. Víctor Herencia Torres, quien supo guiar la ejecución de esta tesis con pautas precisas y oportunas.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
Resumen	
Abstract	
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Justificación del problema	4
1.3. Objetivos	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Variables, dimensiones e indicadores	5
1.4.1. Variables del estudio	5
1.4.2. Dimensiones e indicadores	5
1.4.3. Tabla de operacionalización de variables	6
II. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes nacionales e internacionales	7
2.1.1. Antecedentes internacionales	7
2.1.2. Antecedentes nacionales	9
2.1.3. Antecedentes locales	13
2.2. Bases Teóricas	15
2.2.1. Calidad	15

2.2.2.	Calidad en el servicio	17
2.2.3.	Teorías sobre la calidad	18
2.2.4.	Importancia de la calidad en la atención	19
2.2.5.	Calidad del servicio percibida	20
2.2.7.	Percepción y expectativas	23
2.2.8.	Servicios	25
2.2.9.	Método de estudio	26
2.2.9.1	Modelo SERVQUAL	26
2.2.9.2	Método SERVQUAL	27
2.2.10.	Dimensiones de la calidad en la atención	28
III.	METODOLOGÍA	30
3.1.	Diseño metodológico	30
3.1.1.	Tipo de investigación	31
3.1.2.	Diseño de la investigación	31
3.2.	Diseño muestral	31
3.2.1.	Población	31
3.2.2.	Muestra	31
3.2.3.	Unidades muestrales	33
3.2.4.	Criterios de inclusión y exclusión	33
3.2.4.1.	Criterio de inclusión	33
3.2.4.2.	Criterio de exclusión	33
3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33

3.3.1.	Técnicas de recolección de datos	33
3.3.2.	Instrumentos de recolección de datos	33
3.4.	Procesamientos de datos	34
3.5.	Análisis de datos	35
IV.	RESULTADOS	36
4.1.	Evaluación de dimensiones	36
4.1.1.	Fiabilidad	36
4.1.2.	Capacidad de respuesta	37
4.1.3.	Seguridad	39
4.1.4.	Empatía	40
4.1.5.	Elementos tangibles	42
4.1.6.	Calidad de atención en los usuarios	43
V.	DISCUSIÓN	45
VI.	CONCLUSIONES	48
VII.	RECOMENDACIONES	49
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
IX.	ANEXOS	56

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	6
Tabla 2.	Definiciones de calidad, según Alberto Dorado y Leonor Gallardo	16
Tabla 3.	Evolución del concepto de satisfacción, según los siguientes autores	21
Tabla 4.	Diferencia entre percepción y expectativa	25
Tabla 5.	Las cinco Dimensiones del Método SERVQUAL	30
Tabla 6.	Cuadro para la selección de muestra	32
Tabla 7.	Escala de insatisfacción para los usuarios atendidos en el Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.	35
Tabla 8.	Calidad en la atención en la dimensión de fiabilidad de los usuarios en abril del 2017 en el Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.	36
Tabla 9.	Calidad en la atención en la dimensión de capacidad de respuesta en abril del 2017 en los usuarios del Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.	37
Tabla 10.	Calidad de atención en la dimensión de seguridad en abril del 2017 en los usuarios del Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.	39
Tabla 11.	Calidad en la atención en la dimensión empatía en abril del 2017 en los usuarios del Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.	40
Tabla 12.	Calidad en la atención en la dimensión de elementos tangibles en abril del 2017 a los usuarios del Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.	42

Tabla 13. Calidad en la atención de los usuarios de las cinco dimensiones en abril del 2017 del Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.

43



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Calidad en la atención en la dimensión de fiabilidad de los usuarios en abril del 2017 en el Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.	36
Gráfico 2.	Calidad en la atención en la dimensión de capacidad de respuesta en abril del 2017 en los usuarios del Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.	38
Gráfico 3.	Calidad de atención en la dimensión de seguridad en abril del 2017 en los usuarios del Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.	39
Gráfico 4.	Calidad en la atención en la dimensión empatía en abril del 2017 en los usuarios del Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.	41
Gráfico 5.	Calidad en la atención en la dimensión de elementos tangibles en abril del 2017 a los usuarios del Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.	42
Gráfico 6.	Calidad en la atención de los usuarios de las cinco dimensiones en abril del 2017 del Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. SERVQUAL - Modelo de medición de la satisfacción de clientes.

27

## ÍNDICE DE ANEXOS

- Anexo 1. Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”. 55
- Anexo 2. Autorización para realizar la investigación en el Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”. 59

## RESUMEN

**Introducción:** La presente investigación titulada “Calidad en la Atención a los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia Central en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz durante el mes de Abril del año 2017”, está elaborada mediante el modelo de evaluación de la calidad aplicada por el Ministerio de Salud, mediante el Modelo SERVQUAL. **Objetivos:** El nivel de calidad en la atención de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”, durante el mes de abril del año 2017. **Metodología:** Es un estudio de tipo descriptivo observacional y de corte transversal. En esta investigación se realiza una exposición narrativa, numérica, gráfica detallada y exhaustiva posible de la realidad que se investigó, además se utilizó este método para explicar, en términos descriptivos, la relación de las variables, tras la recopilación de información sistemática según el diseño establecido. **Resultados:** Predomina la insatisfacción de los usuarios con la atención de dicho servicio 71.58%; siendo la dimensión con mayor porcentaje de usuarios insatisfechos la dimensión de elementos tangibles 73.68% seguido por las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad con un 69.47%. **Conclusión:** La calidad de atención a los usuarios del Servicio de Farmacia Central del “Hospital Carlos Lanfranco La Hoz” fue de nivel “Por Mejorar” dado al 71.58% de insatisfacción.

**Palabras clave:** calidad, satisfacción, servicio de farmacia, usuarios.

## SUMMARY

**Introduction:** The present investigation entitled "Quality in the attention to the users that go to the Service of Central Pharmacy in the Hospital Carlos Lanfranco The Hoz during the month of April of the year 2017", is elaborated by means of the model of evaluation of the quality applied by the Ministry of Health, through the SERVQUAL Model. **Methodology:** It is a descriptive and cross-sectional observational study. In this research, a narrative, numerical, detailed and exhaustive graphic exposition of the reality that was investigated is carried out. In addition, this method was used to explain in a descriptive way the relation of the variables, after the collection of systematic information according to the established design. **Results:** The dissatisfaction of the users predominates with the attention in that service (71.58%); being the dimension with the highest percentage of unsatisfied users the dimension of tangible elements (73.68%) followed by the dimensions of responsiveness and security with 69.47%. **Conclusion:** The level of dissatisfaction reached 71.58% compared to a 28.42% satisfaction of users of the central pharmacy service of the Hospital "Carlos Lanfranco La Hoz" in April 2017.

**Keywords:** quality, satisfaction, pharmacy service, users.

## **Abreviaturas y Siglas**

SERVQUAL : Medición de la calidad del servicio.

MINSA : Ministerio de Salud.

SERVPERF : Valoración del desempeño.

OMS : Organización Mundial de la Salud.

CE : Consulta Externa.

E : Emergencia.

Gap : Diferencias.

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó en el Servicio de Farmacia Central del “Hospital Carlos Lanfranco La Hoz” durante el mes de Abril del año 2017, y tuvo como finalidad establecer la calidad en la atención que se brindó, asu vez determinar qué tan satisfechos o insatisfechos se encuentran los usuarios que acudieron al servicio.

Las actuales tendencias globales basadas en la competitividad y la eficacia en los procesos han marcado en nuestra era un hito fundamental para mayores exigencias en el mercado laboral y por ende en el nivel de satisfacción de los usuarios, mediante la aplicación de modelos de calidad para medir efectividad, como bien es el Modelo SERVQUAL<sup>1,2</sup>, el cual es una herramienta que es útil en la verificación de la idoneidad de resultados, que además es un parámetro para medir la percepción y expectativas humanas; las cuales han sido probadas en diversos trabajos respecto de la de garantía de la calidad<sup>1</sup>.

Desde el 2007, el Ministerio de Salud (MINSA) del Perú impulsa un Plan Nacional de Gestión de Calidad en Salud. Los hospitales del MINSA, tal como es el Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”, han venido ajustando sus procesos a este Plan Nacional que busca mejorar continuamente la calidad de los servicios del sector salud, mediante el desarrollo de una cultura de calidad sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, que tenga un impacto en los resultados sanitarios, incorporando en implementando políticas de calidad en los lineamientos de política del sector y en los planes de gestión institucional a todo nivel, fortaleciendo la organización que permita el desarrollo de procesos de mejora continua de la calidad a nivel nacional en los establecimientos de salud, públicos y privados, según los niveles de complejidad, implementando un proceso participativo y dinámico de mejoramiento continuo en los establecimientos de salud, a través de la evaluación de estándares, la

disponibilidad de recursos, la aplicación de normas y guías de práctica clínica, los procesos de auditoría, seguridad del paciente, utilización de datos para la toma de decisiones, y la medición de la satisfacción del usuario, impulsando la acreditación de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo que permita mejorar el desempeño de los servicios de salud para el logro de los objetivos sanitarios intermedios (relacionados a los determinantes de la salud, condiciones de salud y desempeño) y finales (mejorar las condiciones de salud, ofrecer un trato adecuado y garantizar la protección financiera), fortaleciendo los procesos de monitoreo, supervisión, y evaluación comparativa del desempeño de los servicios, en la aplicación de los instrumentos de la gestión de calidad y mejora continua de la atención en los establecimientos de salud según niveles de atención y complejidad sin embargo no existen estudios suficientes para medir la eficacia de dicho plan en la institución<sup>4</sup>.

La calidad de la atención en establecimientos farmacéuticos hospitalarios parte por la actitud del personal farmacéutico, esto tiene que ver con su empatía, con sus habilidades para una comunicación bidireccional y eficaz de la información que se le brinda al usuario. Esto nos ayuda a identificar y evaluar los errores de expendio o dispensación de manera rápida y oportuna, asimismo del interés o iniciativa del personal de servicio de farmacia. Definitivamente es interesante saber la opinión de los usuarios que acuden al establecimiento farmacéutico<sup>2, 4</sup>.

Se ha indagado en literatura científica donde se encontraron diversos estudios sobre la calidad de atención en los diversos servicios de salud fundamentada por diversos métodos de medición. Siendo el modelo SERVQUAL, la aplicada por el Ministerio de Salud en los diversos establecimientos de salud de su jurisdicción, siendo la calidad de atención la diferencia existente entre expectativas y percepciones<sup>3</sup>.



## 1.1. Planteamiento del problema

La calidad de los servicios, en la actualidad, es un tema de mucha importancia en toda institución de salud, por lo tanto se entiende como calidad de atención al conjunto de actividades encaminadas a garantizar servicios accesibles y equitativos<sup>5</sup>; con prestaciones profesionales óptimas, teniendo en cuenta los recursos disponibles, logrando la adhesión y satisfacción del usuario con la atención recibida. Calidad en salud no significa atención exclusiva o sofisticada, pero sí está relacionada con la satisfacción total de necesidades de aquellos que más necesitan prestar del servicio, al menor costo de la organización y dentro de los límites fijados por las autoridades superiores.

La OMS (Organización Mundial de la Salud) identifica como componentes básicos de los cuidados de salud de calidad: un elevado grado de excelencia profesional, la eficiencia en la utilización de recursos, riesgos mínimos para los pacientes, satisfacción para los usuarios y obtención de resultados de salud.<sup>5</sup>

La calidad de atención en salud recoge la información sobre los variados servicios que te ofrece el hospital, en la actualidad el Ministerio de Salud ha implementado oficinas de Aseguramiento de la Calidad en sus diversos establecimientos<sup>6</sup>. Uno de ellos viene hacer la implantación de la Certificación ISO 9001:2008 y el mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad, significan una mejora en sus procesos clave y una mayor estandarización de las actividades relacionadas con la atención a sus usuarios<sup>5,6</sup>.

El servicio de farmacia, viene a ser uno de los puntos clave para una mejora en razón al abastecimiento de medicamentos, de la infraestructura, del nivel de satisfacción del paciente, entre otros hace necesario un cambio en distintos aspectos en beneficio del paciente, mediante un estudio a su población atendida en la actualidad<sup>6</sup>.

En razón del texto citado en párrafos anteriores, surge la siguiente pregunta:

## **¿Cuál es el nivel de calidad en la atención de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz” en el mes de Abril del año 20117?**

### **1.2. Justificación del problema**

Actualmente el Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”, atiende a sus pacientes ambulatorios, pagantes o asegurados quienes deben formar largas colas en la farmacia central para recibir los medicamentos e insumos que se les ha prescrito, esto ha generado en los usuarios mucha disconformidad respecto de la calidad en el servicio, llegándose a las agresiones entre usuarios e incluso contra el personal de Farmacia Central. Se deben formar hasta tres colas para obtener los medicamentos, la primera, la de digitación, la cual brinda información de cada uno de los medicamentos prescritos, además de verificar su disponibilidad en farmacia, la segunda es para cancelar con dinero en efectivo el precio de los medicamentos en caso de pagantes o para generar la nota de venta correspondiente en caso de tratarse de un paciente asegurado y finalmente la tercera, es la de dispensación o expendio, donde se entregan los medicamentos e insumos disponibles. El proceso de atención al usuario, tal como se ha descrito estas tres colas pueden tener un mínimo de duración de veinte minutos y un máximo de sesenta, en promedio, durante la mayor afluencia de usuarios.

El Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz” posee años de experiencia en cuanto al servicio de sus pacientes y realiza la mejora continua de todos sus procesos, sin embargo no se conoce con certeza cuál es la opinión de sus usuarios acerca de la calidad en la atención del Servicio Farmacia Central, esto con la intención de construir un estándar que permita ofrecer un óptimo servicio y que el nivel de profesionalismo sea alto.

Es por esta situación que se constituye la necesidad de realizar esta investigación que ha recolectado y analizado las percepciones y expectativas de los usuarios del Servicio de Farmacia Central, cuyos resultados establezcan un

punto de apoyo para la Dirección del Hospital y para la Jefatura de Farmacia , que además sea de utilidad para la toma de decisiones en el diseño de estrategias que originen una mejora en la prestación del servicio, al paciente o familiar del paciente que acude a este servicio.

### **1.3. Objetivos:**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Establecer el nivel de calidad en la atención de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”, durante el mes de Abril del año 2017.

#### **1.3.2. Objetivos específicos:**

1. Determinar la calidad en atención al usuario en la dimensión de fiabilidad.
2. Determinar la calidad en atención al usuario en la dimensión de la capacidad de respuesta.
3. Determinar la calidad en atención al usuario en la dimensión de seguridad.
4. Determinar la calidad en atención al usuario en la dimensión de empatía.
5. Determinar la calidad en atención al usuario en la dimensión de los aspectos tangibles.

### **1.4. Variable, dimensiones e indicadores**

#### **1.4.1. Variable del estudio**

- Calidad percibida en la atención al usuario.

#### **1.4.2. Dimensiones e indicadores**

- Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable<sup>22, 21</sup>.
- Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido<sup>20, 21</sup>.

- Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza<sup>20, 22</sup>.
- Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes<sup>21, 22</sup>.
- Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación<sup>21, 22</sup>.

### 1.4.3. Tabla de operacionalización de variables

**Tabla 1. Operacionalización de variables.**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Valores
Calidad percibida en la atención	Fiabilidad	1.-Atención sin discriminación 2.-Atención con respeto al orden de llegada. 3.-Atención sin cometer errores. 4.-Mecanismo para presentar reclamos. 5.-Disponibilidad de medicamentos.	1,2 : Por Mejorar 3,4,5 : En proceso 6,7 : Aceptable
	Capacidad de Respuesta	6.- Atención rápida. 7.-Tiempo corto de espera. 8.-Solución inmediata de problemas. 9.-Prioridad del paciente en la atención.	1,2 : Por Mejorar 3,4,5 : En proceso 6,7 : Aceptable
	Seguridad	10.-Respeto de la privacidad. 11.- Revisión minuciosa de la receta para atenderlo. 12.- Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas. 13.- Personal le inspira confianza.	1,2 : Por Mejorar 3,4,5 : En proceso 6,7 : Aceptable
	Empatía	14.- Trato amable y respetuoso durante la atención. 15.- Preocupación del personal	1,2 : Por Mejorar

		<p>por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas al tratamiento o uso de los medicamentos recetados</p> <p>16.-Personal brinda información útil para su tratamiento.</p> <p>17.-Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista.</p> <p>18.-Personal comprende su estado emocional durante la atención.</p>	<p>3,4,5 : En proceso</p> <p>6,7 : Aceptable</p>
	Aspecto tangibles	<p>19. Señalización adecuada para ubicar el Servicio</p> <p>20.-Personal presenta vestimenta adecuada</p> <p>21.- Ambiente adecuados para el expendio de medicamentos</p> <p>22.- Ambiente adecuado para brindar consulta farmacológica especializada.</p>	<p>1,2 : Por Mejorar</p> <p>3,4,5 : En proceso</p> <p>6,7 : Aceptable</p>

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1.1. Antecedentes internacionales, nacionales y locales

#### 2.1.2. Antecedentes internacionales

- Figuroa A.**, en Ecuador, en el año 2013<sup>4</sup>, realizó la tesis “Propuesta de un sistema de evaluación de la calidad del servicio en el área de salud mediante el Modelo SERVQUAL dirigido al hospital José Garcés Rodríguez del cantón Salinas de la provincia de Santa Elena”, La Libertad, México.

**Objetivos:** Diseñar un sistema de evaluación al talento humano considerando el Modelo SERVQUAL que mejore la calidad de servicio.

**Metodología:** Realizaron por medio del Modelo SERVQUAL en el Hospital José Garcés Rodríguez, basándose en la Constitución Del Ecuador, La Ley

de Salud Pública y demás leyes que amparan esta investigación. Para esto se utilizó el estudio exploratorio por medio de encuestas entrevistas y observación directa, así como el estudio descriptivo en el que se hace énfasis de los resultados obtenidos en las visitas de Campoy, finalmente el explicativo donde se ha procedido a comprobar las hipótesis planteadas. Los métodos usados fueron el inductivo, deductivo en el que dieron a conocer las características más relevantes del modelo propuesto y de análisis en el que hicieron un diagnóstico de las dimensiones del modelo.

**Resultados:** Hizo notar, a través de la entrevista, que la mayoría de los funcionarios, asistentes y médicos entrevistados coinciden en señalar que para ellos el principal problema que puede estar causando que el usuario no se sienta totalmente satisfecho con el servicio prestado, es la falta de presupuesto para adquirir equipos con tecnología de primera.

**Conclusiones:** El Hospital José Garcés Rodríguez deberá evaluar al talento humano considerando indicadores como la presentación y apariencia acompañados de las expectativas y los niveles de satisfacción del usuario, que midan la calidad del servicio que ofrece dicha institución.

- **Hernández C, Jiménez J, et al.,** <sup>5</sup> en El Salvador, en el año 2012; en su trabajo de graduación “Evaluación de la calidad de servicio de farmacia San Nicolás”. **Objetivos:** Evaluar la calidad del servicio al cliente en la farmacia San Nicolás para medir la aceptación del servicio y la atención personalizada que la farmacia brinda actualmente a sus consumidores. **Metodología:** La elaboración del presente estudio de investigación, lo establecieron a partir de un conjunto de preguntas claves, que les permitieron conocer e identificar las perspectivas de los clientes en cuanto a calidad de servicio, que les brindan las sucursales ubicadas en el centro del municipio de San Salvador. El instrumento de la investigación, se presenta en una escala SERVQUAL de quince reactivos, más una pregunta abierta. **Resultados:** Han logrado percibir una buena calificación a la hora de hacer la evaluación de calidad de servicio, referente a la presentación de los empleados de farmacia San Nicolás, ya que los clientes tienen una buena percepción. **Conclusiones:** La percepción de los clientes en cuanto

a la calidad del servicio que brinda la farmacia San Nicolás, la evalúa como de muy buen servicio, de acuerdo a los resultados obtenidos.

- **Céspedes Y., Cortés R., et al.**, en Costa Rica, en el año 2011<sup>6</sup>, publicaron en la Revista Costarricense Salud Pública. “Validación de un instrumento para medir la percepción de la calidad de los servicios farmacéuticos del Sistema Público de Salud de Costa Rica”. **Objetivos:** Elaborar un instrumento válido y fiable para evaluar la calidad percibida por los usuarios de los servicios farmacéuticos del Sistema Público de Salud Costarricense. **Metodología:** Utilizaron un instrumento conformado por tres dimensiones: Técnica, interpersonal y ambiental, con cinco ítems en escala Likert. Fue evaluado por cuatro profesionales en farmacia con amplia experiencia en los ámbitos investigativo, administrativo y clínico. La evaluación generó un cuestionario de 49 preguntas, el cual fue aplicado a 115 usuarios de la farmacia del Hospital de San Rafael de Alajuela. Para el análisis unidimensionalidad se empleó un análisis factorial, para fiabilidad correlación ítem-total y para consistencia interna alfa de Cronbach. El paquete estadístico empleado fue SPSS, versión 17. **Resultado:** El análisis factorial determinó un unidimensionalidad en el instrumento puesto que el primer factor acumuló un 30,1% de la varianza total y el segundo 8,1%, lo que significa que el conjunto de ítems que componen el indicador efectivamente está midiendo un solo constructo teórico, es decir conforma una escala. El análisis de fiabilidad sugirió la eliminación de cinco ítems. La eliminación de un ítem más fue sugerida por aspectos de consistencia interna: un alfa de Cronbach final de 0,951. **Conclusiones:** Este es el primer instrumento válido y fiable elaborado para la medición de la percepción y de la calidad en las unidades de farmacia de la caja Costarricense del Seguro Social.

### 2.1.3. Antecedentes nacionales:

- **García D.**, En el Perú en el año 2013<sup>7</sup>, en la tesis “Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos en el período

febrero - mayo 2013". **Objetivos:** Identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en los diferentes servicios de salud en el período de marzo-abril 2013; determinando el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, el grado de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. **Materiales y Métodos:** Análisis secundario de los datos de la Encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por medio del programa Microsoft Excel 2010 aplicativo EpiInfo, validado según RM 52-2011 MINSA. Fueron entrevistados 192 usuarios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos respectivamente de los diferentes servicios ofrecidos en el Centro de Salud. Las variables de estudio fueron: nivel de fiabilidad del usuario, capacidad de respuesta del Centro de Salud, grado de empatía y la seguridad que ofrece el profesional de salud así como la evaluación de los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. Aplicándose el estudio observacional, descriptivo y transversal. **Resultados:** De los 192 pacientes encuestados en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos se determinó que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. De los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas en esta evaluación se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía (preguntas 14-18) y el 51,8% en la dimensión de seguridad (preguntas 10-13) a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58,5%, capacidad de respuesta 60,5% y aspectos tangibles 59,6%. **Conclusiones:** Los pacientes que fueron atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos, lo más importante es el buen trato que reciben de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad.



- **Cabellos E., Chirinos J.**, en Lima, en el año 2012<sup>8</sup>, publicaron en la Revista Médica Herediana. “Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud”. **Objetivos:** Validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en consulta externa y emergencia de un hospital público. **Material y métodos:** Estudio descriptivo, transversal, basado en la encuesta SERVQUAL. Las variables del constructo, luego de perfeccionamiento consecutivo, incorporaron las principales actividades del proceso de atención y requisitos de calidad de los usuarios externos. La validez de contenido fue analizada con 5 expertos, la validez de constructo por análisis factorial, la consistencia interna por el coeficiente alfa de Cronbach y su aplicabilidad en una muestra no probabilística de 383 usuarios de consulta externa y 384 de emergencia. **Resultados:** El análisis factorial mostró que el 88,9 % de la varianza de las variables en usuarios de consulta externa y 92,5% en los usuarios de emergencia, explicaban los 5 componentes o dimensiones de la calidad. El coeficiente alfa de Cronbach fue 0,984 para los datos de los usuarios de consulta externa y 0,988 para los datos de los usuarios de emergencia. La satisfacción global de los usuarios de consulta externa fue 46,8% y 52,9 % en emergencia. Las variables con mayor insatisfacción en usuarios de consulta externa fueron: difícil acceso a citas, demora para la atención en farmacia, caja, módulo SIS y el trato inadecuado; en emergencia: deficiente mejora o resolución del problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión. **Conclusiones:** Las encuestas de consulta externa y emergencia, han demostrado propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora.
- **Lujan L.**, en Lima, en el año 2011<sup>9</sup>; en su investigación “Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad del Servicio de Salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño”. **Objetivos:** Determinar los niveles de

satisfacción de los usuarios externos respecto de la calidad de servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos. Seleccionaron una muestra probabilística de 105 usuarios externos o acompañantes de los pacientes críticos hospitalizados en el Servicio. **Método:** El método que utilizaron para el desarrollo del Proyecto fue descriptivo, correlacional. Utilizaron como instrumento la encuesta SERVQUAL, de “Calidad de Servicio” que es un instrumento adaptado y validado, para ser utilizado en establecimientos de salud en el Perú por Cerna Palomino (2006) y medidos a través de la escala de Likert. Realizaron un análisis descriptivo, sobre la base de frecuencia absoluta y relativa. **Resultados:** Con respecto al grado de satisfacción global que los usuarios externos se encuentran insatisfechos con los servicios recibidos, con una insatisfacción del 90,2%. Las dimensiones con los mayores niveles de insatisfacción fueron, seguridad 93,1%, aspectos tangibles 73,5%, confiabilidad 54,5%, empatía 97%, y la dimensión más valorada fue la dimensión de respuesta rápida con 60,4% (satisfacción y satisfacción amplia). **Conclusiones:** Determinaron que el nivel de satisfacción es poco satisfactorio, lo que ocasiona un nivel de baja calidad del servicio de salud.

- **Calderón J., Reyes J., et al.,** en Lima, en el año 2010<sup>10</sup>; en la Revista de psiquiatría y salud mental, con el tema “Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Hermilio Valdizán, año 2010”. **Objetivos:** Describir la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Hermilio Valdizán. **Método:** La muestra fue de 99 personas que utilizaron el servicio de farmacia. Consideraron variables sociodemográfica, de uso del servicio y de valoración personal. **Resultados:** Los usuarios acompañantes representaron el 58,6% (58) y 40,4 % (40) fueron los mismos clientes, El grupo etario más frecuente que usó el servicio de farmacia fue el de 40 - 49 años con un 25,3% (25), en relación al grado de instrucción, el 49,5% (49) tenía secundaria, seguido de instrucción superior 37,4% (37). El 8,1% (8) estuvo completamente satisfecho, satisfecho 61,5% (61) y el 25,3% (25) estuvo insatisfecho. El 51,5% (51) de usuarios no suele recomendar el servicio a otra persona. La acogida fue considerada buena en el 44,4% (44)

y excelente en 13,1% (13), malo en 2% (2) y muy malo en 6,1% (6). La disponibilidad en el trato fue bueno en 36,4% (44) y excelente en 12,1% (12). El tiempo de atención en el servicio de farmacia fue buena en 47,5% (47) y excelente en 4,0% (4), malo en 8,1% (8) y muy malo 3,0% (3). **Conclusiones:** Todos los medicamentos en 54,5% (54), y consideran que la farmacia debería contar con más medicamentos de marca un 78,8% (78).

#### 2.1.4. Antecedentes locales:

- **Quispe L.**, en Lima, en el año 2013<sup>11</sup>, en su tesis “Nivel de calidad de atención según el usuario que acude al servicio de farmacia central del Hospital IV Nivel, Alberto Sabogal Sologuren – EsSalud, durante el mes de abril del año 2013”. **Objetivos:** Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención en el servicio de farmacia central del Hospital IV Nivel, Alberto Sabogal Sologuren – EsSalud durante el mes de Abril 2013. **Metodología:** Esta investigación es de tipo observacional, transversal, descriptivo y de campo, teniéndose como muestra a 95 usuarios, quienes fueron seleccionados según los criterios de inclusión y exclusión. La muestra fue seleccionada mediante una técnica aleatoria teniendo en cuenta lo recomendado por el MINSA el instrumento de recolección de datos está constituido por una encuesta que comprende en datos generales edad, género y datos específicos que consta de 16 preguntas, divididas en 10 indicadores y tres dimensiones, cada pregunta tiene cinco alternativas de acuerdo a la escala de Likert, se aplicó el modelo de Donabedian los que considera el nivel de calidad en tres Dimensiones Estructura Proceso y Resultados. Se aplicó un análisis estadístico de Chi-cuadrado, frecuencia y porcentaje. **Resultados:** Determinaron que el nivel de la calidad de atención en el servicio de Farmacia Central del Hospital IV Nivel, Alberto Sabogal Sologuren – EsSalud, durante el mes de abril del 2013. En la dimensión de estructura es de nivel regular según el grupo etario, el nivel de calidad percibido fue bueno en el grupo entre las edades

de 44 y 69 años de edad, según el género, existe una mejor percepción por el grupo del sexo femenino. **Conclusiones:** El nivel de calidad de atención percibida en las dimensiones de estructura proceso y resultado es de nivel regular.

- **Pari A, Valer E.**, en Lima; en el año 2012<sup>11</sup>, en su tesis “Nivel de atención según el usuario que acude al servicio de farmacia del centro de atención primaria III Independencia EsSalud durante el mes de marzo del año 2012”. **Objetivos:** Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acudieron al servicio de Farmacia del Centro de atención primaria III Independencia EsSalud, durante el mes de marzo del 2012. **Metodología:** El presente trabajo fue de tipo observacional, transversal, descriptivo y de campo, teniéndose como muestra a 95 usuarios, quienes fueron seleccionados según los criterios de inclusión y exclusión. La muestra fue seleccionada mediante una técnica aleatoria teniendo en cuenta lo recomendado por el MINSA el instrumento de recolección de datos estuvo constituido por una encuesta que comprende en datos generales edad, género y datos específicos el cual consta de 16 preguntas, divididas en 10 indicadores y tres dimensiones, cada pregunta tuvo cinco alternativas de acuerdo a la escala de Likert, se aplicó el modelo de Donabedian los que considera el nivel de calidad en tres dimensiones estructura proceso y resultados. Para el análisis estadístico se aplicó Chi-cuadrado, frecuencia y porcentaje. **Resultados:** Determinaron que el nivel de la calidad de atención en el servicio de Farmacia del Centro de atención primaria III Independencia EsSalud durante el mes de marzo 2012, en la dimensión de estructura es de nivel regular, en la dimensión de proceso es regular y en la dimensión de resultado el nivel fue regular, según el grupo etéreo el nivel de calidad de atención percibida fue buena en el grupo entre las edades de 44 y 69 años de edad, según el género, existe una mejor percepción por el grupo del sexo femenino. **Conclusiones:** El nivel del calidad de atención percibida en cuanto a las dimensiones de estructura procesos y resultados es de nivel regular.

## 2.2. Bases Teóricas

**2.2.1. Calidad.** La calidad es un concepto clave hoy en día para los servicios sanitarios y la OMS la define como: Un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgos para el paciente y un impacto final en la salud<sup>12</sup>.

Uno de los problemas con la palabra calidad, aunque haya sido definida de la manera mencionada, es que todavía no queda del todo clara, y es que calidad significa algo diferente para cada persona: para un cirujano, para el paciente, un fisioterapeuta, el químico farmacéutico, el administrador del hospital. Todas son consideraciones válidas, porque si la atención médica es de alta calidad o no, depende mucho del criterio de quien la analiza. Cuando se emplea la palabra calidad, en realidad, el usuario por lo general considera características como eficiencia, cuidados y eficacia. La calidad, por tanto, no se limita a un aspecto, sino que incluye la satisfacción del paciente, la eficiencia y los resultados clínicos<sup>12, 13</sup>.

La calidad es un término que hoy en día encontramos en multitud de contextos y con el que se busca despertar en quien lo escucha una sensación positiva, transmitiendo la idea de que algo es mejor, es decir, la idea de excelencia<sup>14</sup>. El concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que fundamentalmente, predomina la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados. El concepto actual de calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos. Todo parece indicar que no se trata de una moda pasajera<sup>14</sup>. Existen diversas razones objetivas que justifican este interés por la calidad y que hacen pensar que las empresas competitivas son aquellas que comparten, fundamentalmente, estos tres objetivos:

- a. Buscar de forma activa la satisfacción del cliente, priorizando en sus objetivos la satisfacción de sus necesidades y expectativas (haciéndose eco de nuevas especificaciones para satisfacerlos).
- b. Orientar la cultura de la organización dirigiendo los esfuerzos hacia la mejora continua e introduciendo métodos de trabajo que lo faciliten.
- c. Motivar a sus empleados para que sean capaces de producir productos o servicios de alta calidad.

Estas perspectivas diferentes explican por qué pueden aparecer conflictos o malentendidos cuando se trata de medir la calidad. La razón de estas situaciones reside en que las percepciones no son coincidentes. Es posible que los gerentes de la empresa, los directores de producto, los distribuidores se fijen más en la calidad técnica, por que sigan un enfoque de empresa orientada al producto. Los consumidores se fijan especialmente en la calidad funcional<sup>15</sup>. En la literatura existente se pueden encontrar algunas definiciones significativas referidas al término de calidad, entre ellas tenemos:

**Tabla 2.** Definiciones de calidad, según Alberto Dorado y Leonor Gallardo<sup>15</sup>.

Autor	Definición de conceptos de calidad
1. Marqués (2002)	Satisfacer las expectativas razonables de los grupos de interés.
2. Kirchner (2002)	La calidad es la aptitud para el uso.
3. Tamames (2000)	Conjunto de rasgos características de un producto o servicio, que lo hacen adecuado para satisfacer las necesidades del consumidor o usuario.
4. Marqués y Gericó (1998)	La consecuencia a lo largo de un proceso de mejora, que el producto o servicio cumpla correctamente y a la primera con el uso al que va destinado y entregar al cliente, sea este interno o externo, un producto o servicio que le

	satisfaga.
5. Demming (1989)	Dar satisfacción al cliente.
6. Feigenbaum (1986)	Calidad son las características de un servicio, actividad o producto que permiten la satisfacción del cliente.
7. Crosby (1979)	Cero defectos.
8. Crosby (1979)	La calidad son las características de un servicio o producto que le permiten ser conforme a las especificaciones.
9. Pirsing (1974)	La calidad no es ni mente ni materia, sino una entidad independiente de las dos, algo que usted conoce, pero sobre lo que es difícil establecer un juicio objetivo.
10. Juran (1974)	Calidad son las características de un producto obra o servicio que lo hacen idóneo al uso.

Fuente: Calidad en la gestión de servicios. Universidad Rafael Urdaneta, 2011.

**2.2.2. Calidad en el servicio.** Generalmente la calidad de servicio define como un compuesto de numerosos elementos o características de calidad (cortesía, oportunidades o rapidez en la entrega, productos libres de defectos al momento de la entrega, precios justos etc.), evaluados por los cliente en relación a un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas por tanto, “Un servicio de calidad no es solo ajustarse a las expectativas” como a veces se le define, sino más bien ajustarse a las especificaciones del cliente. Hay una gran diferencia entre la primera y segunda perspectivas. Las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes – independientemente de lo diestramente que lo realicen no están dando un servicio de calidad<sup>16</sup>.

**Calidad percibida = calidad real – calidad esperada**

Definiéndose en cada término en relación así:

- a. **Calidad percibida:** Es lo que piensa el cliente de la calidad del servicio que se le ha prestado. Es una medida de la satisfacción del cliente con la calidad que se recibe. Son sus percepciones<sup>16</sup>.
- b. **Calidad real:** Es el nivel real de calidad suministrada al cliente. Es la calidad vista por la organización que presta el servicio<sup>16</sup>.
- c. **Calidad esperada:** Es la calidad que el cliente supone que va a recibir, cuando compra un servicio, son sus expectativas<sup>16</sup>.

La calidad de un servicio es un término muy complejo y polémico, independientemente del área de que se trate. Es determinada por la manera en que las necesidades son atendidas y su evaluación es traducida por las percepciones de los usuarios en relación al servicio que reciben<sup>17</sup>. En los últimos años, la definición de calidad de servicio se refiere a un juicio global del usuario relativo a la superioridad o excelencia de un servicio en relación con sus expectativas. Alcanzar una medida confiable y validada de la satisfacción de los usuarios es una de las mayores preocupaciones de los proveedores de servicios, por lo que se han tomado en cuenta las percepciones de los usuarios y la incorporación de las expectativas de estos para determinar la Calidad Percibida (Qp) de los servicios a partir de la diferencia entre estas. Por lo tanto, la calidad está dada por la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios en relación al servicio recibido<sup>17, 18</sup>.

**2.2.3. Teorías sobre la calidad.** El Ministerio de Salud en su documento técnico “Política nacional de calidad en salud” (R.M. N° 727-2009/MINSA) propone los siguientes enfoque de la calidad de atención:



- a. **Calidad en salud como expresión del desarrollo humano.** La calidad en salud debe ser concebida como una dimensión de la calidad de vida por lo tanto, condición fundamental del desarrollo humano<sup>3, 18</sup>.
- b. **Calidad en salud como expresión de derecho a la salud.** La salud y su atención constituyen un espacio privilegiado de ejercicio de la ciudadanía. La salud es un derecho fundamental e inalienable, al cual debe acceder toda persona al margen de cualquier tipo de diferencias. Calidad en salud como enfoque gerencial en las organizaciones de salud<sup>20</sup>. El enfoque gerencial de la calidad de atención permitió reconocer al “otro” como referente fundamental de la organización moderna, donde ese otro puede ser: usuario, cliente, proveedor, aliado, competidor, regulador, etc. El pensamiento estratégico obligó a reinventar las organizaciones desde el punto de vista de ese “otro”<sup>3, 18</sup>.
- c. **Calidad en salud como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud.** El desarrollo y fortalecimiento de los servicios bajo la estrategia de la calidad, parte por reconocer que la prestación del servicio constituye la experiencia objetiva y tangible que pone en contacto directo a proveedores y usuarios en la realización de los procesos de atención con calidad<sup>3, 18</sup>.

**2.2.4. Importancia de la calidad en la atención.** La calidad de la atención puede marcar la diferencia entre la vida y la muerte entre los usuarios del servicio de farmacia de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de allí la importancia de establecer una gestión de calidad es la atención que dirija, opere y controle de manera sistémica los procesos destinados a mejorar la atención en este servicio. La gestión de la calidad implica la transformación de las organizaciones mediante el aprendizaje y la mejora permanente en respuesta a las necesidades y expectativas de todos sus usuarios<sup>18, 19</sup>.

**2.2.5. Calidad de servicio percibida.** Como se ha visto anteriormente, Grönroos en el año de 1982 ha definido dos tipos de calidad de servicio: técnica y funcional. De acuerdo con este modelo de calidad de servicio, la combinación de las calidades técnica y funcional crea la estructura de la imagen. Grönroos en el año de 1984 sugiere que la imagen puede ser una dimensión de calidad con influencia en las expectativas y en la calidad de servicio percibida, dependiendo de la calidad técnica y funcional presentada. Más tarde en 1988 desarrolló su modelo para la “calidad total percibida”, Parasuraman en el año de 1985 derivaron del modelo de Grönroos, un modelo de calidad de servicio percibida, basado en las discrepancias entre las expectativas y percepciones de los consumidores. En este modelo, las percepciones de la calidad del servicio están en función de las expectativas creadas por el consumidor que éste observa que deben ocurrir, bien como opinión del consumidor sobre su último encuentro de servicio. Estas percepciones son las que van a determinar futuras intenciones de comportamiento del consumidor en relación con la organización. Oliver en el año de 1981 descubrió que la satisfacción está generada por el grado de sorpresa sentida por el consumidor durante un encuentro de servicio<sup>29</sup>.

**2.2.6. Satisfacción.** Debido a los numerosos enfoques desde los que se ha tratado la satisfacción y a las numerosas definiciones distintas que ha recibido este concepto, consideramos importante realizar una breve reseña de las definiciones que ha recibido está a lo largo del tiempo ordenándolas cronológicamente<sup>24</sup>, lo que realizamos a continuación:

**Tabla 3.** Evolución del concepto de satisfacción, según los siguientes autores<sup>23</sup>

Autores	Definiciones de satisfacción
1. Oliver (1997)	Juicio del resultado que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo.
2. Gerson (1996)	Sugirió que un cliente se encuentra satisfecho cuando sus necesidades, reales o percibidas se saciaban o superaban y resumía este principio en una frase contundente “La satisfacción del cliente es simplemente lo que el cliente dice que es”.
3. Hill (1996)	Define la satisfacción del cliente como las percepciones del cliente de que un proveedor ha alcanzado o superado sus expectativas.
4. Ostromy Iacobucci (1995)	Realizaron un análisis de un número elevado de definiciones de otros investigadores y distinguieron entre el concepto de valor para el cliente y la satisfacción del cliente. Afirmaron que la satisfacción del cliente se juzgaba mejor tras una compra, estaba basada en la experiencia y tenía en cuenta las cualidades y beneficios así como los costos y esfuerzos requeridos para realizar la compra.
5. Jones y Sasser (1995)	Definieron la satisfacción del cliente identificando cuatro factores que afectaban a ésta. Dichos factores que sacian las preferencias, necesidades o valores personales son: (1) aspectos esenciales del producto o servicio que los clientes esperan de todos los competidores de dicho producto o servicio, (2) servicios básicos de apoyo como la asistencia al consumidor, (3) un proceso de reparación en el caso de que se produzca una

	mala experiencia y (4) la personalización del producto o servicio.
6. Oliva, Oliver y Bearden (1995)	Sugirieron que la satisfacción es una función del desempeño con relación a las expectativas del consumidor.
7. Halstead, Hartman y Schmidt (1994)	Respuesta afectiva asociada a una transacción específica resultante de la comparación del resultado del producto con algún estándar fijado con anterioridad a la compra.
8. Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993)	Sugirieron que la satisfacción del cliente es una función de la valoración de los clientes de la calidad del servicio, la calidad del producto y el precio.
9. Mano y Oliver (1993)	Respuesta del consumidor promovida por factores cognitivos y afectivos asociada posterior a la compra del producto o servicio consumido.
10. Bachelet (1992)	Consideró que la satisfacción era una reacción emocional del consumidor en respuesta a la experiencia con un producto o servicio. Creía que esta definición incluía la última relación con un producto o servicio, la experiencia relativa a la satisfacción desde el momento de la compra y la satisfacción en general experimentada por usuarios habituales.
11. Westbrook y Oliver (1991)	Juicio evaluativo posterior a la selección de una compra específica.
12. Tse, Nicosia y Wilton (1990)	Respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo, se trata de un proceso multidimensional y dinámico.
13. Cadotte, Woodruff y	Sensación desarrollada a partir de la evaluación de

Jenkins (1987)	una experiencia de uso.
14. Westbrook y Reilly (1983)	Respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, acción o condición, se comparan con las necesidades y deseos del individuo.
15. Churchill y Surprenant (1982)	Respuesta a la compra de productos y/o uso de servicios que se deriva de la comparación por el consumidor, de las recompensas y costes de compra con relación a sus consecuencias esperadas.
16. Swan, Frederick, y Carroll (1981)	Juicio evaluativo o cognitivo que analiza si el producto o servicio produce un resultado bueno o pobre o si el producto es sustituible o insustituible.
17. Oliver (1980-1981)	Estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea a la discrepancia de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo.
18. Hunt (1977)	Evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba, es decir, si se alcanzan o superan las expectativas.
19. Howard y Sheth (1969)	Estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada, se produce después del consumo del producto o servicio.

**Fuente:** Estudio de la satisfacción del cliente. Universidad de Sevilla. 2016

### 2.2.7. Percepción y expectativas

- a. **Percepciones.** La percepción es el proceso por medio del cual los individuos seleccionan, organizan e interpretan los estímulos dentro de un panorama coherente y significativo del mundo. La percepción

tiene implicaciones estratégicas para los mercadólogos porque los consumidores toman decisiones basándose en lo que perciben, más que sobre la base de la realidad objetiva. El nivel más bajo al cual un individuo puede percibir un estímulo específico se conoce como umbral absoluto. La diferencia mínima percibida entre dos estímulos se conoce como umbral diferencial o diferencia apenas notable. La mayoría de los estímulos es percibida por arriba del nivel del conocimiento consciente del consumidor; sin embargo, los estímulos débiles pueden percibirse por debajo del nivel de conocimiento consciente<sup>28</sup>.

- b. Expectativas.** Las expectativas pueden significar lo que los clientes creen que ocurrirán en una situación de servicio o lo que los clientes desean del servicio. Y son los “deseos” de los clientes sobre el servicio lo que da forma a sus percepciones de la calidad del servicio de una organización. Es necesario investigar la clientela para conocer sus expectativas, pues las empresas no pueden contentarse con el incremento de “abonados” para creer que conoce el mercado y lo satisface correctamente. Además esa investigación es una buena forma de ganar la lealtad del cliente, ya que se demuestra el interés verdadero de la empresa por el servicio adecuado. Con lo que consideran que reciben (percepción). Una empresa puede creer que está prestando un servicio muy bueno, pero si los clientes no lo perciben así, la compañía tiene un problema. El concepto de expectativas en este modelo es claro: incluye lo que los clientes CREEN que ocurrirá en el servicio y lo que QUIEREN que ocurra. Las expectativas son dinámicas y no estáticas, aunque a un nivel general, podemos identificar que los clientes tienen dos niveles de expectativas, el del servicio adecuado referido al mínimo desempeño esperado y que el cliente encuentra simplemente aceptable y el del servicio deseado referido a lo que el cliente espera recibir, separadas por una zona de tolerancia, lo que

el cliente considera satisfactorio. Los niveles y la zona de tolerancia varían de acuerdo a factores personales y externos. Pero un servicio por debajo del nivel de tolerancia produce disgusto en el cliente y si está por encima la agrada y fortalece su lealtad<sup>28</sup>

**Tabla 4.** Diferencia entre percepción y expectativa<sup>24</sup>

Percepción	Expectativa
<p>Es el proceso mental por el que se selecciona, organiza e interpreta la información a fin de darle significado. Es la visión de la realidad que una persona tiene, que variará en función de sus circunstancias.</p>	<p>Es aquella que una persona cree que puede o debe ocurrir, y está condicionada por las referencias externas y experiencias anteriores.</p>

**Fuente:** Estudio de la satisfacción del cliente. Universidad de Sevilla. 2016

**2.2.8. Servicios.** Contribución al bienestar de los demás y mano de obra útil que nos proporciona un bien tangible. En el desarrollo de este texto definimos un proceso de servicios como la generación de un bien intangible que proporciona bienestar a los clientes<sup>24, 25</sup>.

Por otro lado una organización de servicio la podemos entender como aquello que dentro de los resultados con la interacción de sus clientes se caracteriza por desarrollar transacciones en beneficio de estos que proporcionan conocimiento o información de sus clientes. Muchas organizaciones, aunque suministran un bien tangible, se distinguen en el mercado porque ofrecen un servicio adicional que las caracteriza (servicio intangible)<sup>24, 25</sup>.

- a. Satisfacción del cliente. Se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Se puede dividir en tres grados:

- Satisfacción completa: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad<sup>25</sup>.
- Satisfacción intermedia: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente<sup>25</sup>.
- Insatisfacción: Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas. Los grados de satisfacción se hallarán asignando valores y rango de promedios a las respuestas de los usuarios, asignándose valores a las respuestas que estos daban de acuerdo a la escala de Likert<sup>25</sup>.

## **2.2.9. Método de estudio**

### **2.2.9.1. Modelo SERVQUAL.**

Modelo actualmente utilizado por el MINSA en la evaluación de calidad del servicio y de uso obligatorio en su sector, aprobado con Resolución Ministerial N°527-2011/MINSA, con fecha 11 de Julio del 2011(anexo A).

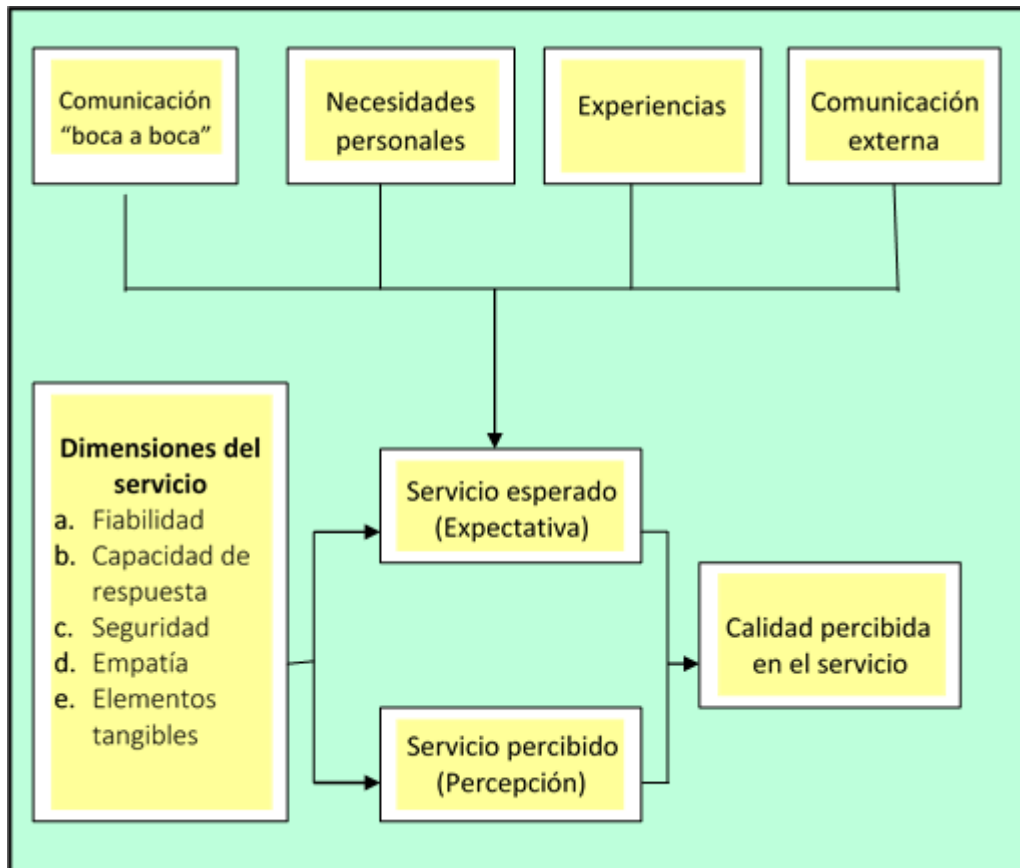
Servqual (servicequality) es un método de medición orientada a los clientes. Este método intenta cuantificar el modelo Gap desarrollado por los mismos autores. Es un método de doble escala de 7 puntos Likert en el que se pregunta tanto por las expectativas que el cliente tenía sobre distintas características de un servicio, como por lo que realmente he recibido<sup>20</sup>.

El juicio que los clientes tienen que realizar se centra en las cinco dimensiones de la calidad identificadas empíricamente en otro estudio realizado por los mismos autores:

- a. Tangibles
- b. Reliability
- c. Responsiveness
- d. Assurance
- e. Empathy



Los Autores ofrecen un cuestionario estandarizado que puede emplearse para cualquier tipo de servicio, que a continuación resumen el método:



**Figura 1. SERVQUAL - Modelo de medición de la satisfacción de clientes<sup>19</sup>**

**Fuente:** Gestión de la calidad en empresas de servicios. 2017

### **2.2.9.2. Método SERVQUAL.**

La calidad del servicio tiene carácter subjetivo debido en gran parte a las relaciones interpersonales que se establecen entre los proveedores de la atención y los usuarios de la misma, pero también a las facilidades y comodidades que en conjunto

intentan dar respuesta a las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios y que son capaces de satisfacer a los usuarios. Este carácter subjetivo hace que la calidad del servicio se caracterice por su incertidumbre, variabilidad y dificultad de medición, no obstante se han diseñado diferentes técnicas e instrumentos que buscan medirla. Los métodos usados para medir la calidad de servicio en los usuarios externos se dividen en métodos cuantitativos entre los que se encuentran las encuestas y métodos cualitativos donde encontramos a los grupos focales, estos últimos si bien pueden aportar información más exhaustiva, requieren amplia preparación y experiencia en su manejo para ser aplicados, estos métodos difícilmente producen información que pueda generalizarse a espacios institucionales extensos y deben ser asumidos como complemento que permita profundizar la información sobre problemas previamente detectados por métodos cuantitativos

Parasuraman y Col diseñaron una encuesta la cual permite identificar la brecha existente entre las expectativas respecto al servicio y las percepciones frente al uso de este servicio, evaluando las dimensiones de la calidad, este instrumento denominado Encuesta Service Quality (SERVQUAL), es un instrumento resumido de escala múltiple diseñado para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios; posteriormente fue adaptada y validada para medir servicios de salud a nivel hospitalario por Babakus y Mangold (52), a su vez esta fue adaptada y validada externamente para ser utilizada en establecimientos de salud de primer nivel de atención del Perú por Tejeda, Lazo y Macedo. (53,54)

#### **2.2.10. Dimensiones de la calidad de la atención.**

Las dimensiones del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio son definidas del siguiente modo:

- a. Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable<sup>22, 21</sup>.
- b. Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido<sup>20, 21</sup>.
- c. Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza<sup>20, 22</sup>.
- d. Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes<sup>21, 22</sup>.
- e. Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación<sup>21, 22</sup>.

Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL.

El cuestionario consta de tres secciones:

1. En la primera se consulta al cliente sobre las expectativas que tiene acerca de lo que un servicio determinado debe ser. Esto se hace mediante 22 declaraciones en las que el usuario debe situar, en una escala de 1 a 7, el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones<sup>23</sup>.
2. En la segunda, se recoge la percepción del cliente respecto al servicio que presta la empresa. Es decir, hasta qué punto considera que la empresa posee las características descritas en cada declaración<sup>22</sup>.
3. Finalmente, otra sección, situada entre las dos anteriores, cuantifica la evaluación de los clientes respecto a la

importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas<sup>22</sup>.

Las 22 declaraciones que hacen referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas anteriormente, agrupados de la siguiente manera:

**Tabla 5.** Las cinco Dimensiones del Método SERVQUAL<sup>23</sup>.

Dimensiones	Ítems
Fiabilidad	1, 2, 3, 4, 5
Capacidad de respuesta	6, 7, 8,9
Seguridad	10, 11, 12, 13
Empatía	14, 15, 16, 17, 18
Elementos tangibles	19, 20, 21, 22

De esta forma, el Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio permite disponer de puntuaciones sobre percepción y expectativas respecto a cada característica del servicio evaluada. La diferencia entre percepción y expectativas indicará los déficits de calidad cuando la puntuación de expectativas supere a la de percepción<sup>22</sup>.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Diseño Metodológico.

##### 3.1.1. Tipo de Investigación.

La investigación es de tipo descriptivo, dado a que se buscó describir y establecer la calidad de atención de los usuarios que

acudieron al Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.

### **3.1.2. Diseño de la Investigación.**

- El diseño aplicado es observacional, transversal y prospectivo.
- Es observacional (no experimental) porque la investigadora no manipuló ninguna variable de estudio, limitándose sólo a observarla durante la recopilación de datos.
- Es transversal porque la medición de los datos fue realizado por única vez.
- Es prospectivo porque al momento de hacer el proyecto el fenómeno a estudiar aún no había ocurrido

## **3.2. Diseño muestral.**

### **3.2.1. Población.**

La población analizada durante el periodo de estudio fue de cinco mil setecientos ochenta y seis (5786) usuarios atendido en el Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.

### **3.2.2. Muestra.**

Se utiliza la propuesta de la Dirección de Salud para determinar el tamaño de la muestra en donde las cifras han sido calculadas en rangos, tomando como referencia el valor superior del rango de atendidos en el mes. En razón al cuadro mostrado se entrevistaron a 95 personas.

**Tabla 6.** Cuadro para la selección de muestra

<b>CASO</b>	<b>RANGO DE ATENDIDOS EN EL MES (Referencial al año anterior)</b>	<b>MUESTRA (¿A cuántos entrevistar?)</b>
1	30 a 34 atendidos	25
2	35 a 37 atendidos	27
3	38 a 42 atendidos	29
4	43 a 46 atendidos	31
5	47 a 51 atendidos	33
6	52 a 56 atendidos	35
7	57 a 61 atendidos	37
8	62 a 67 atendidos	39
9	68 a 73 atendidos	41
10	74 a 79 atendidos	43
11	80 a 86 atendidos	45
12	87 a 93 atendidos	47
13	94 a 102 atendidos	49
14	103 a 111 atendidos	51
15	112 a 131 atendidos	55
16	132 a 163 atendidos	60
17	164 a 205 atendidos	65
18	206 a 265 atendidos	70
19	266 a 353 atendidos	75
20	354 a 497 atendidos	80
21	498 a 779 atendidos	85
22	780 a 1569 atendidos	90
23	1570 a 5906 atendidos	<b>TOTAL = 95</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de usuarios externos de Servicios de Salud. Ministerio de Salud del Perú. 2002.

### **3.2.3. Unidades muestrales.**

Es un muestreo no probabilístico de tipo intencional o de conveniencia, porque se escogen las unidades a entrevistar siguiendo criterios de conveniencia del investigador o de los objetivos de la investigación.

### **3.2.4. Criterios de inclusión y exclusión.**

#### **3.2.4.1. Criterio de inclusión:**

- Usuarios atendidos de ambos sexos.
- Usuarios atendidos con edad igual o mayor de 20 años.
- Usuarios que no laboran en el Hospital.

#### **3.2.4.2. Criterio de exclusión:**

- Usuarios de ambos sexos que no desean participar.
- Usuario que tiene compromiso psicológico, desorientado en tiempo, espacio y persona.
- Usuarios que laboran en el Hospital.

## **3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de Datos**

### **3.3.1. Técnica de recolección de datos.**

Encuesta Modelo SERVQUAL, validado con Resolución Ministerial Nº527 – 2011/ MINSa, con fecha 11 de julio del 2011.

### **3.3.2. Instrumento de recolección de datos.**

El instrumento que se ha utilizado son dos cuestionarios, el primero de expectativas y el segundo de percepciones cada cuestionario consta de 22 enunciados que hacen referencia a sus cinco dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía; aspectos tangibles que se basan en la escala de Likert, dándole una puntuación del 1 al 7. Donde 1, 2 es “Por Mejorar” 3, 4, 5; es “En Proceso” y 6, 7 es “Aceptable”. El instrumento utilizado fue

elaborado y validado por la Dirección de Calidad en Salud del Ministerio de Salud del Perú en el año 2011.

### **3.3.3. Validez del instrumento**

La Escala SERVQUAL es una herramienta multidimensional que tiene una validez y confiabilidad aceptada, estandarizada (validación de expertos, validación operativa y validación de encuestas y metodológicas) por la Dirección de Calidad en Salud del MINSA (2011).

La confiabilidad de la encuesta se exploró mediante la determinación del coeficiente alfa de Cronbach, interpretándose como buena confiabilidad a valores  $> 0,7$ . También ha sido adaptada y validada a nuestra realidad sanitaria peruana por Cabello & Chirinos (2012) encontrando un alfa de Cronbach que mostró un valor de 0,98.

### **3.4. Procesamiento de datos.**

Para la aplicación del instrumento ha gestionado la autorización con las autoridades del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.

Se ha realizado en cuatro etapas o fases, posteriores a la autorización:

1. Fase de sensibilización: Se ha procedido a sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia del estudio y se les informó sobre los diversos indicadores del instrumento.
2. Fase de aplicación o medición: Se aplicó el instrumento en el área de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”. Al aplicar el instrumento, se especificaron las siguientes recomendaciones para su llenado:
  - a. Utilizar solo lapicero.
  - b. El llenado es personal, anónimo y confidencial.
  - c. Marcar una sola opción.



- d. Responder todas las preguntas.
- e. Responder considerando los distintos aspectos considerados.
- f. Responder en un máximo de 10 minutos.

### 3.5. Análisis de datos.

Se procesó la información utilizando un programa Microsoft Excel 2013 y un software estadístico IBM Statistics SPSS versión 22.

Para identificar a los usuarios satisfechos e insatisfechos se calculó la diferencia entre percepciones (P) y las expectativas (E) para cada pregunta y para cada entrevistado.

Se estimó el porcentaje de usuarios satisfechos para cada pregunta y para cada dimensión de la calidad y un porcentaje global de satisfacción de los usuarios.

**SATISFECHO**       $E < P$

**INSATISFECHO**     $E \geq P$

Para medir la calidad de atención en forma global en términos de satisfacción se aplicó la siguiente tabla:

**Tabla 7.** Escala de insatisfacción para los usuarios atendidos en el Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.

<b>% de usuarios insatisfechos</b>	<b>Nivel</b>
<b>Más de 60%</b>	Por mejorar
<b>De 40% a 60%</b>	En proceso
<b>Menos de 40%</b>	Aceptable

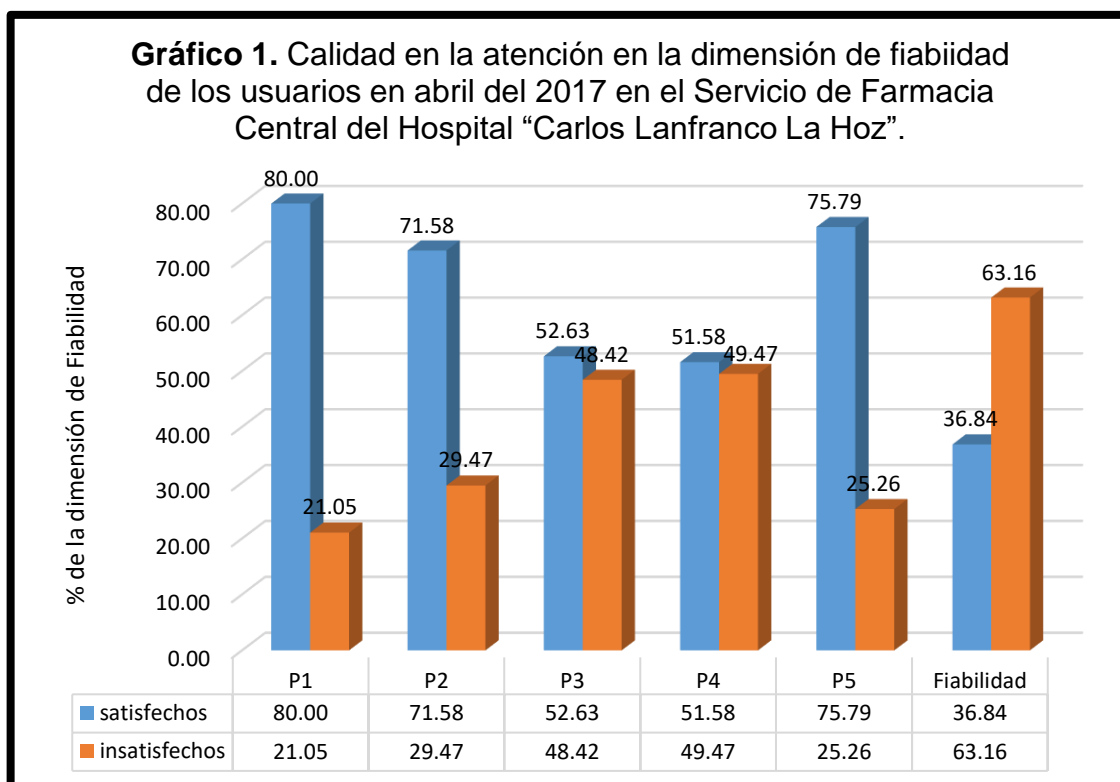
## IV. RESULTADOS

### 4.1. Evaluación de dimensiones

#### 4.1.1. Fiabilidad

**Tabla 8.** Calidad en la atención en la dimensión de fiabilidad de los usuarios en abril del 2017 en el Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.

Preguntas / Dimensiones	satisfechos (+)		insatisfechos (-)		Total	
	n	%	n	%	N	%
<b>P1:</b> Atención sin discriminación	76	80.00	20	21.05	95	100
<b>P2:</b> Atención según orden de llegada	68	71.58	28	29.47	95	100
<b>P3:</b> Atención sin errores	50	52.63	46	48.42	95	100
<b>P4:</b> Existencia de mecanismos para reclamar	49	51.58	47	49.47	95	100
<b>P5:</b> Existencia de medicamentos recetados	72	75.79	24	25.26	95	100
<b>Fiabilidad</b>	35	36.84	60	63.16	95	100



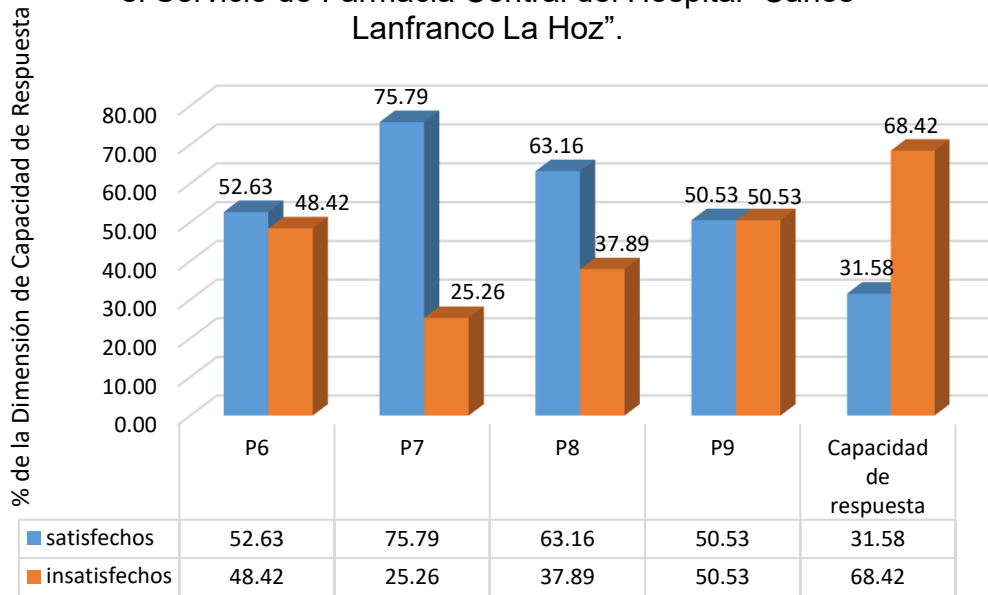
La evaluación de la satisfacción de los usuarios en el Servicio de Farmacia Central en la dimensión fiabilidad muestra que en forma general lo que predomina es la insatisfacción de los usuarios con la atención en dicho servicio; siendo la pregunta 1 (Atención sin discriminación) la pregunta con mayor porcentaje de usuarios satisfechos 80.00%, en general para esta dimensión el 63.16% de los usuarios manifestaron su insatisfacción con el servicio recibido.

#### 4.1.2. Capacidad de respuesta

**Tabla 9.** Calidad en la atención en la dimensión de capacidad de respuesta en abril del 2017 de los usuarios del Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.

Preguntas / Dimensiones	satisfechos (+)		insatisfechos (-)		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>P6:</b> Atención rápida	50	52.63	46	48.42	95	100
<b>P7:</b> Tiempo de espera corto	72	75.79	24	25.26	95	100
<b>P8:</b> Solución inmediata a su problema o dificultad	60	63.16	36	37.89	95	100
<b>P9:</b> Personal prioriza atenderlo	48	50.53	48	50.53	95	100
<b>Capacidad de respuesta</b>	30	31.58	65	68.42	95	100

**Gráfico 2.** Calidad en la atención en la dimensión de capacidad de respuesta de los usuarios en abril del 2017 en el Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.



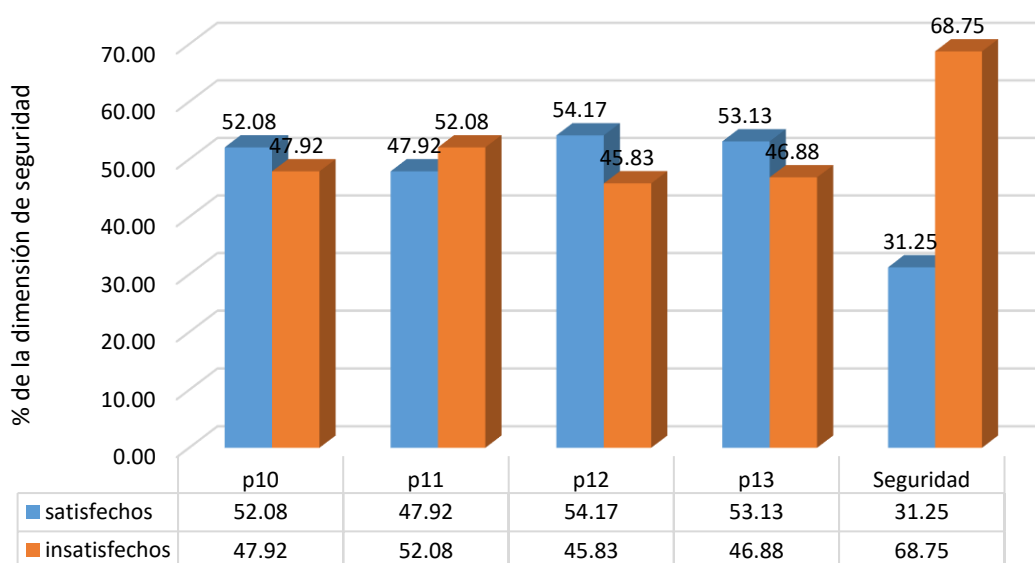
La evaluación de la satisfacción de los usuarios en el Servicio de Farmacia Central en la dimensión capacidad de respuesta muestra que en forma general lo que predomina es la insatisfacción de los usuarios con la atención en dicho servicio; siendo la pregunta 7 (tiempo de espera) la pregunta con mayor porcentaje de usuarios satisfechos 75.79%, en general para esta dimensión el 68.42% de los usuarios manifestaron su insatisfacción con el servicio recibido.

### 4.1.3. Seguridad

**Tabla 10.** Calidad en la atención en la dimensión de seguridad en abril del 2017 de los usuarios del Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.

Preguntas / Dimensiones	satisfechos (+)		insatisfechos (-)		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>P10:</b> Respeto de su privacidad durante la atención	50	52.63	46	48.42	95	100
<b>P11:</b> Revisión minuciosa de la receta para atenderlo	46	48.42	50	52.63	95	100
<b>P12:</b> Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas	52	54.74	44	46.32	95	100
<b>P13:</b> Personal le inspira confianza	51	53.68	45	47.37	95	100
<b>Seguridad</b>	30	31.25	65	68.75	95	100

**Gráfico 3.** Calidad en la atención en la dimensión de seguridad de los usuarios en abril del 2017 en el Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.



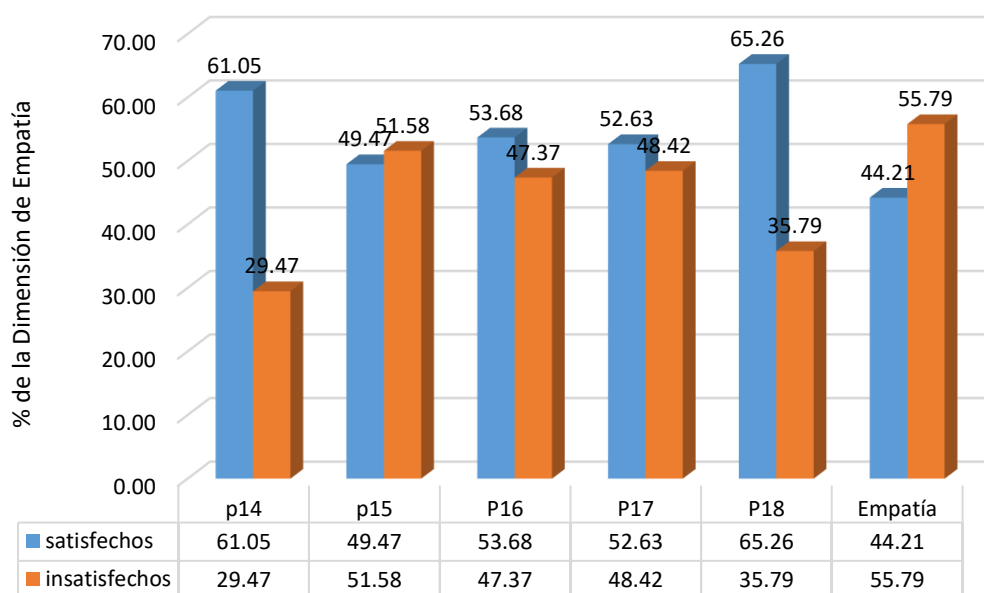
La evaluación de la satisfacción de los usuarios en el Servicio de Farmacia Central en la dimensión seguridad muestra que en forma general lo que predomina es la insatisfacción de los usuarios con la atención en dicho servicio; siendo la pregunta 12 (tiempo en la atención de preguntas) la pregunta con mayor porcentaje de usuarios satisfechos 54.74%, en general para esta dimensión el 68.75% de los usuarios manifestaron su insatisfacción con el servicio recibido.

#### 4.1.4. Empatía

**Tabla 11.** Calidad en la atención en la dimensión empatía en abril del 2017 de los usuarios del Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.

Preguntas / Dimensiones	satisfechos (+)		insatisfechos (-)		Total	
	N	%	N	%	n	%
<b>P14:</b> Trato amable y respetuoso durante la atención	58	61.05	28	29.47	95	100
<b>P15:</b> Preocupación del personal por absolver todas sus dudas	47	49.47	49	51.58	95	100
<b>P16:</b> Personal brinda atención útil sobre su tratamiento	51	53.68	45	47.37	95	100
<b>P17:</b> Capacidad del personal para respetar	50	52.63	46	48.42	95	100
<b>P18:</b> Personal comprende su estado emocional durante la atención	62	65.26	34	35.79	95	100
<b>Empatía</b>	43	45.21	52	55.79	95	100

**Gráfico 4.** Calidad en la atención en la dimensión empatía de los usuarios en abril del 2017 en el Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.



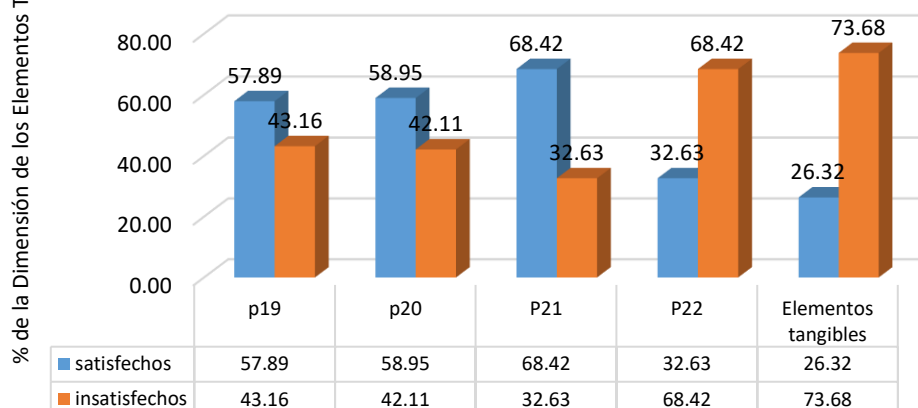
La evaluación de la satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia central en la dimensión de empatía muestra que en forma general lo que predomina es la insatisfacción de los usuarios con la atención en dicho servicio; siendo el ítem 18 (comprensión de estado emocional) el que presenta mayor nivel de satisfacción 65.26%, en general para esta dimensión el 55.79% de los usuarios manifestaron su insatisfacción con el servicio recibido.

#### 4.1.5. Elementos tangibles

**Tabla 12.** Calidad en la atención en la dimensión de elementos tangibles en abril del 2017 de los usuarios del Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.

Preguntas / Dimensiones	satisfechos (+)		insatisfechos (-)		Total	
	N	%	N	%	N	%
	<b>P19:</b> Señalización adecuada para ubicar el servicio	55	57.89	41	43.16	95
<b>P20:</b> Personal presenta vestimenta adecuada	56	58.95	40	42.11	95	100
<b>P21:</b> Ambientes adecuados para el expendio de medicamentos	65	68.42	31	32.63	95	100
<b>P22:</b> Ambiente adecuado para brindar consulta farmacológica	31	32.63	65	68.42	95	100
<b>Elementos tangibles</b>	25	26.32	70	73.68	95	100

**Gráfico 5.** Calidad en la atención en la dimensión de elementos tangibles de los usuarios en abril del 2017 en el Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.





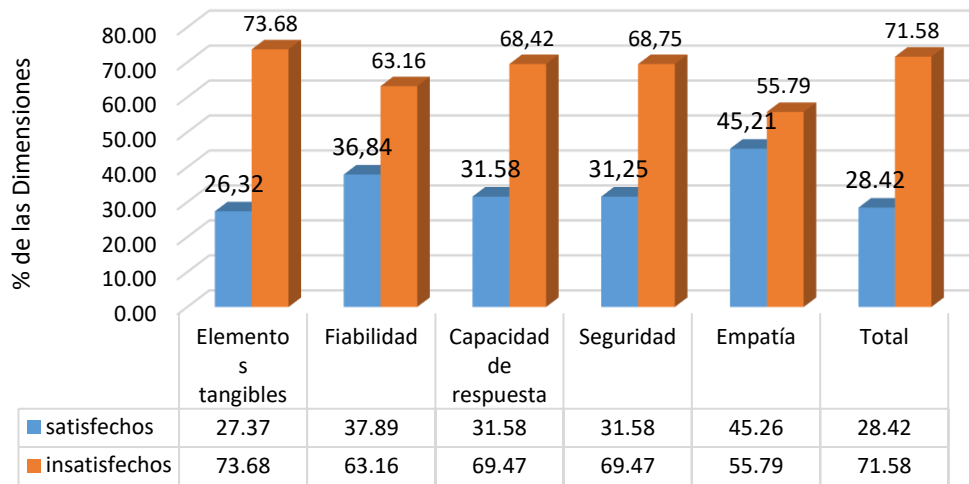
La evaluación de la satisfacción de los usuarios en el Servicio de Farmacia Central en la dimensión de elementos tangibles muestra que en forma general lo que predomina es la insatisfacción de los usuarios con la atención en dicho servicio; siendo la pregunta 21 (presentación del personal) el que mayor porcentaje de usuarios satisfechos 68.42%, en general para esta dimensión el 73.68% de los usuarios manifestaron su insatisfacción con el servicio recibido.

#### 4.1.6. Calidad de atención en los usuarios

**Tabla 13.** Calidad en la atención de los usuarios de las cinco dimensiones en abril del 2017 del Servicio de Farmacia central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.

Dimensiones	satisfechos (+)		insatisfechos (-)		Total	
	N	%	n	%	n	%
Elementos tangibles	26	27.37	70	73.68	95	100
Fiabilidad	36	37.89	60	63.16	95	100
Capacidad de respuesta	30	31.58	66	69.47	95	100
Seguridad	30	31.58	66	69.47	95	100
Empatía	43	45.26	53	55.79	95	100
<b>Total</b>	17	28.42	68	71.58	95	100

**Gráfico 6.** Calidad en la atención de los usuarios de las cinco dimensiones en abril del 2017 del Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.



La evaluación de la satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz” en abril del 2017 muestra en que forma general predomina la insatisfacción de los usuarios con la atención en dicho servicio; siendo la dimensión con mayor porcentaje de usuarios insatisfechos la dimensión de elementos tangibles 73.68% seguido por la dimensión de seguridad con un 68.75% y la dimensión de capacidad de respuesta con un 68.42% mostrándonos por ende que estas son las dimensiones que requieren un mayor trabajo para lograr cubrir las expectativas de los usuarios.

## V. DISCUSIÓN

Actualmente, en el Servicio de Farmacia Central, no existen trabajos realizados respecto de la calidad en la atención, menos aun usando el método SERVQUAL que evalúa el nivel de satisfacción del usuario externo, por lo que se realizará la respectiva comparación de los resultados con trabajos similares en otras instituciones, teniendo en cuenta los resultados donde se evidencien mayor nivel de insatisfacción y menor nivel de insatisfacción.

En la presente investigación se ha evaluado la percepción y las expectativas de la calidad de atención de los usuarios del servicio farmacia central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz” en abril del 2017. Los resultados obtenidos de la muestra (95 usuarios del servicio de farmacia central) fueron analizados con el paquete estadístico SPSS 22 y Excel donde la confiabilidad del instrumento fue obtenido según Alfa de Cronbach fue de 0,951 y para analizar las expectativas se encontró un coeficiente de 0.933, con lo cual se puede concluir que ambos instrumentos son confiables

Además, se ha considerado usuario satisfecho, cuando la diferencia entre la percepción (P) y la expectativa (E) para la pregunta planteada tenía una diferencia de cero o un valor positivo y; usuario insatisfecho, cuando la diferencia tenía un valor negativo. Se calculó el grado de satisfacción global, en cada una de las dimensiones de calidad y en cada pregunta. Indica el porcentaje de usuarios insatisfacción 71.58% e usuarios satisfacción 28.42%.

En la secuencia de preguntas del 1 – 5 de la dimensión de fiabilidad cuyo resultado de los usuarios satisfechos fue de 36.84% e insatisfechos 63.16%. En la secuencia de preguntas del 6 – 9 de la dimensión de capacidad de respuesta los resultados obtenidos fueron usuarios satisfechos 31.58% e insatisfechos 68.42%. En la secuencia de preguntas del 10 al 13 de la dimensión de seguridad los resultados obtenidos fueron usuarios satisfechos 31.25% e insatisfechos 68.75%. En la secuencia de pregunta del 14 – 18 de la dimensión de empatía el resultado obtenido fue usuario satisfecho 44.21% e insatisfecho 55.79%. Y en la secuencia

de pregunta del 19 – 22 en la dimensión de los elementos tangibles tuvo como resultado usuarios satisfechos 26.32 % e insatisfechos 73.68%.

Al hacer la comparación de resultados con la tesis “Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicios de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño”, cuyos encuestados fueron de 296 usuarios, obteniéndose que el nivel de insatisfacción fue de 75,0% y el nivel de satisfacción fue de 25,0%, lo cual guarda similitud de resultados con lo obtenido en esta investigación, el predominio de la insatisfacción es evidencia de una deficiente calidad en la atención, aunque se consideró una muestra de mayor tamaño los resultados fueron porcentualmente bastante cercanos, confirmando de esta manera la tendencia a la insatisfacción.

La siguiente comparación se realizó en base a la investigación “Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias de Villa-Chorrillos en el período febrero – mayo 2013” los resultados obtenidos de 192 usuarios encuestados fueron las siguientes: en la secuencia de preguntas del 1- 5, en la dimensión de fiabilidad indica los siguientes resultado satisfechos; 41,5% e insatisfechos 58,54%. En la secuencia de preguntas del 6 - 9, en la dimensión de capacidad de respuesta indica los siguientes resultados usuarios satisfechos 39,5% e insatisfechos 60,5%. En la secuencia de preguntas del 10 - 13 en la dimensión de seguridad indica los resultados de satisfechos de 51,8% e insatisfechos 48,18%. En la secuencia de pregunta del 14 - 18 en la dimensión de empatía, indican los siguientes resultados satisfecho 51,8% e insatisfechos 48,23%. En la secuencia de preguntas del 19 - 22 el resultado obtenido en la dimensión de los elementos tangible fue satisfecho 40,4% e insatisfecho 59,64%, por lo que la tendencia a la insatisfacción en los usuarios del servicio de farmacia es semejante a la de esta investigación. Aun cuando los niveles de insatisfacción en las diferentes dimensiones de la investigación en comparación, se puede evidenciar que la insatisfacción de los usuarios se mantiene, cabe resaltar que en algunos criterios hubo predominio de

satisfacción, por lo que se puede considerar que este establecimiento de salud tiene una mejor performance respecto de la calidad en la atención pudiendo considerarse como referencia hacia una mejora en la calidad de la atención, la investigación no hace clara referencia al motivo de la baja insatisfacción en comparación de este trabajo, sin embargo en el análisis se debería a una mayor adherencia del profesional químico farmacéutico a su labor administrativa y asistencial.

## VI. CONCLUSIONES

- Existe un bajo nivel de calidad de atención de los usuarios del Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz” en abril del 2017, evidenciándose en el 71,58% de insatisfacción percibida.
- El nivel de calidad en la dimensión de fiabilidad fue “Por Mejorar”, encontrándose un 63.16% de insatisfacción en el usuario, evidenciándose en la baja fiabilidad sobre la atención sin errores y mecanismos para reclamar.
- El nivel de calidad en la dimensión de capacidad de respuesta fue “Por Mejorar” encontrándose un 68.42% de insatisfacción, evidenciándose ausencia de rapidez y la priorización del paciente en la atención.
- El nivel de calidad en la dimensión de seguridad fue “Por Mejorar” encontrándose un 68.75%, evidenciándose la falta de respeto de la privacidad del paciente en su atención y también la escasa revisión minuciosa de su receta.
- El nivel de calidad en la dimensión empatía fue “En Proceso” encontrándose un 55.79%, evidenciándose la poca preocupación del personal por absolver todas las dudas y de respetar las ideas o puntos de vista del paciente.
- El nivel de calidad en la dimensión elementos tangibles fue “Por Mejorar” encontrándose un 73.68%, esta es la dimensión con mayor porcentaje de usuarios insatisfechos respecto de otras dimensiones, esto debido al pobre mobiliario y evidente hacinamiento del servicio de farmacia, lo cual provoca incomodidad en los usuarios de la farmacia.

## VII. RECOMENDACIONES

A la Dirección del Hospital:

- Realizar estudios de calidad de atención en el Servicio de Farmacia a fin de verificar la investigación realizada.
- Considerar la capacitación del personal del Servicio de Farmacia en relación a la calidad de atención.

Al Servicio de Farmacia:

- Brindar capacitación al personal del Servicio de Farmacia Central considerando: Atención sin errores, atención rápida, priorizar del paciente en la atención, respetar su privacidad, realizar la revisión minuciosa de su receta, brindar el tiempo suficiente para responder sus dudas, inspirarles confianza.
- Implementar mecanismos para presentar una queja o reclamo, por ejemplo un buzón de sugerencias, libro de reclamaciones, etc.
- El profesional químico farmacéutico tiene que transmitir liderazgo, seguridad, motivación, confianza y compromiso a los usuarios así como al personal que trabaja en el Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.
- Implementar módulos de atención preferencial para los usuarios que lo requieran acorde a las leyes vigentes.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gonzales R, Fernández M, Gonzales MC. Concepción B, Vaillard E, Lezama G. et al. La calidad de la atención en salud. Suplemento oral 1. 2011. [Citado el 20 de abril 2017]  
Disponible: <http://www.medigraphic.com/pdfs/oral/ora-2011/oras081a.pdf>
2. Correia S, Miranda F. Calidad y Satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: Análisis de un hospital de la zona centro de Portugal. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. 2010. [Citado el 25 de Mayo 2017]. Febrero - diciembre; 16 (2): 27- 41. Disponible: <http://www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v16/162027.pdf>
3. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Perú. 2011.  
Disponible:<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2012/RM527-2011-MINSA.pdf>
4. Figueroa A. Propuesta de un sistema de evaluaciones de la calidad del servicio en el área de salud mediante el Modelo Servqual dirigido al Hospital José Garcés Rodríguez del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena. [Tesis de titulación]. La Libertad-Ecuador: Universidad Estatal península de Santa Elena. Facultad de ciencias administrativas; 2013.  
Disponible:<http://repositorio.upse.edu.ec:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/971/pdf%20tesis%20Copy.pdf?sequence=1>
5. Hernández C, Jiménez J, Rivera Y. Evaluación de la calidad de servicio de farmacia San Nicolás [Trabajo de graduación]. El Salvador: Universidad Tecnológica de El Salvador. Facultad de ciencias empresariales técnico en mercadeo y ventas; 2012.



Disponible: <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/55418.pdf>

6. Céspedes y, Cortes R, Madrigal M. Validación de un instrumento para medir la percepción de la calidad de los servicios farmacéuticos del Sistema Público de Salud de Costa Rica. *Revista Costarricense Salud Pública*. Jul – Dic 2011; 20(2):75-82.  
Disponible:[http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S140914292011000200002](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S140914292011000200002).
7. García D. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias de Villa-Chorrillos en el periodo febrero – mayo 2013. [Tesis para titulación]. Lima: Universidad Ricardo Palma. Facultad de medicina; 2013.  
Disponible:  
[http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa\\_dl.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa_dl.pdf)
8. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicación de encuestas servqual modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*. 2012; 23:88-95.  
Disponible:<http://www.upch.edu.pe/famed/revista/index.php/RMH/article/viewFile/220/28>
9. Lujan L. Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la Calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño. [Maestría en investigación]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2011. Disponible: <http://www.isn.gob.pe/investigaciones/sites/default/files/Informe%20Final%20PE-09-2009.pdf>
11. Calderón J, Reyes J, Chong M, Samaniego D, Martínez V, García V. et al. Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del hospital Hermilio Valdizán, año 2010. *Revista de psiquiatría y salud mental "Hermilio Valdizán"*

enero-junio 2011; XII (1): 41-50. Disponible:  
[http://www.hhv.gob.pe/revista/2011/2011\\_1\\_03.pdf](http://www.hhv.gob.pe/revista/2011/2011_1_03.pdf)

12. Quispe L. Nivel de calidad de atención según el usuario que acude al servicio de farmacia central del Hospital IV Alberto Sabogal Sologuren – Essalud, durante el mes de abril del año 2013 [Tesis de titulación]. Lima; Universidad Norbert Wiener. Facultad de farmacia y bioquímica; 2013.
13. Pari A, Valer E. Nivel de atención según el usuario que acude al servicio de farmacia del centro de atención primaria III Independencia Essalud durante el mes de marzo del año 2012 [Tesis de titulación]. Lima; Universidad Norbert Wiener. Facultad de farmacia y bioquímica; 2012.
14. Cuba M. Calidad en los Servicios Farmacéuticos Hospitalarios. Rev. Cubana Farm. 2008. [Citado el 19 de julio del 2017]. Sep. - Dic. 42(3): 0-0. Disponible:[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S003475152008000300006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003475152008000300006)
15. Mira J, Lorenzo S, Rodríguez J, Buil JA. Conceptos y modelos de calidad. Hacia una definición de calidad asistencial. Rev. Papeles del Psicólogo. Noviembre 1999; (74). [Citado el 22 de setiembre del 2017]. Disponible: <http://www.papelesdel psicologo.es/vernumero.asp?id=807>
16. Dorado A, Gallardo L. La gestión del deporte a través de la calidad. 1era ed. Barcelona – España: Editorial INDE. 2005. Disponible:[https://books.google.com.pe/books?id=t9YbynN8npoc&pg=PA17&dq=conceptos+calidad+de+servicios&hl=es&sa=X&ei=QlyfVJ\\_cGsOkNomTgrgL&ved=0CB8Q6AEwATgK#v=onepage&q=conceptos%20calidad%20de%20servicios&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=t9YbynN8npoc&pg=PA17&dq=conceptos+calidad+de+servicios&hl=es&sa=X&ei=QlyfVJ_cGsOkNomTgrgL&ved=0CB8Q6AEwATgK#v=onepage&q=conceptos%20calidad%20de%20servicios&f=false)
17. Israel G. Calidad en la gestión de servicios. Venezuela: Fondo Editorial Universidad Rafael Urdaneta; 2011.

Disponible:<http://www.uru.edu/fondoeditorial/libros/pdf/calidadelservicio/TEXTTO.%20Gerencia%20del%20Servicio.%201ra.Edic..pdf>

18. Calixto MG, Savada N, Hayashida M, Costa IA, Auxiliadora M, Godoy S. Escala servqual: validación en población Mexicana. *Revistas Científicas-EERP/ERG*. Universidad Sao Paulo. 2011. V.20. n3, p. 326-333. Disponible:[http://www.producao.usp.br/bitstream/handle/BDPI/3578/art\\_SAWADA\\_Escala\\_SERVQUAL\\_validacion\\_en\\_poblacion\\_mexicana\\_2011.pdf?sequence=1](http://www.producao.usp.br/bitstream/handle/BDPI/3578/art_SAWADA_Escala_SERVQUAL_validacion_en_poblacion_mexicana_2011.pdf?sequence=1)
19. Ramón J, Ribeiro D. Creación y dirección de pymes. 1era Ed. Editorial Díaz de Santos; 1999. Disponible: [https://books.google.com.pe/books?id=c75EkND6JncC&pg=PA247&dq=conceptos+calidad+de+servicios&hl=es&sa=X&ei=QlyfVJ\\_cGsOkNomTgrgL&ved=0CEwQ6AEwCTgK#v=onepage&q=conceptos%20calidad%20de%20servicios&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=c75EkND6JncC&pg=PA247&dq=conceptos+calidad+de+servicios&hl=es&sa=X&ei=QlyfVJ_cGsOkNomTgrgL&ved=0CEwQ6AEwCTgK#v=onepage&q=conceptos%20calidad%20de%20servicios&f=false)
20. Política Nacional de calidad en salud: Documento técnico (R.M. N°727-2009/Minsa) / Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de Las Personas. Dirección de Calidad en Salud - Lima: Ministerio de Salud, 2009. [Citado el 20 de julio del 2017] pag.17-34.
21. Gestión de la calidad en empresas de servicios. [Citado el 20 de julio 2014]. Disponible:[http://www.juntadeandalucia.es/empleo/recursos/material\\_didactico/especialidades/materialdidactico\\_calidad\\_mejora/modulos/MODULO%205%20-%20CALIDAD.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/empleo/recursos/material_didactico/especialidades/materialdidactico_calidad_mejora/modulos/MODULO%205%20-%20CALIDAD.pdf)
22. Lozano C, Fuentes F. Tratamiento borroso del intangible en la valoración de empresas de internet, Edición electrónica; 2003. Disponible: [http://books.google.com.pe/books?id=Wpz59zWzkycC&pg=PT72&dq=modelo+servqual+\\*parasuraman&hl=es&sa=X&ei=lj2yU8H0LHNsQSp6YDgDQ&ved=0CEkQ6AEwCQ#v=onepage&q=modelo%20servqual%20\\*parasuraman&f=fa](http://books.google.com.pe/books?id=Wpz59zWzkycC&pg=PT72&dq=modelo+servqual+*parasuraman&hl=es&sa=X&ei=lj2yU8H0LHNsQSp6YDgDQ&ved=0CEkQ6AEwCQ#v=onepage&q=modelo%20servqual%20*parasuraman&f=fa)

23. Duque EJ. Revisión de conceptos de calidad del servicio y sus modelos de medición NNOVAR. Revista de Ciencias administrativas y sociales. Enero-junio 2005. [Citado el 24 de junio del 2017]. Disponible: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
24. El modelo servqual de calidad de servicio. Alteco consultores. [Citado el 24 de junio del 2017]. Disponible: <http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
25. Estudio de la satisfacción del cliente. Capítulo 2 satisfacción del cliente. [Citado el 28 de junio del 2017]. Disponible: <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>
26. Paz R. Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente. 1era ed. Ideas propias editorial, S.L; 2005. pp. 3. Disponible: <https://books.google.com.pe/books?id=3hovRPM1Di0C&printsec=frontcover&dq=calidad+de+atencion+al+usuario&hl=es&sa=X&ei=XMKgVPStKMeEgwTit4PYCw&ved=0CCQQ6AEwAjgK#v=onepage&q=calidad%20de%20atencion%20al%20usuario&f=false>
27. Vergara J., Fontalvo J. La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008. Primera – julio de 2010. España: España. Eumed–universidad de Málaga; 2010. [Citado el 24 de Julio del 2017]. p.22-23 Disponible: <http://books.google.com.pe/books?id=UjopEN2btOsC&pg=PA23&dq=El+concepto+de+servicios+lo+define+Harrington+J+y+Harrington+J,+S+%281997%29.+Como>
28. Begazo JD. Gestión en el tercer Milenio .Rev. de investigación en la Facultad. de Ciencias Administrativas, UNMSM. 2006. [Citado el 19 de julio del 2017]. Diciembre.18 (9):77-78. Disponible: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n18\\_2006/a09.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n18_2006/a09.pdf)



29. Hernández A, Martínez JM. Marketing sanitario. España: Español ESIC. Editorial; 2014. Disponible: [http://books.google.com.pe/books?id=mzoAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=mzoAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
30. Barrera E, Echeverri T, Ruiz J. Investigación sobre los niveles de satisfacción de los clientes – auditoría del servicio – telecomunicaciones empresas públicas de Medellín. Universidad de Antioquia. Facultad de Ciencias sociales y Humanas Centro de Estudio de Opinión. 2009. Disponible: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewFile/1494/1151>
31. Caetano G. Marketing en los servicios de educación: Modelos de percepción de calidad. [Obtener doctorado]. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales; 2003. [Citado el 4 de agosto del 2017]. Disponible: <http://biblioteca.ucm.es/tesis/cee/ucm-t26770.pdf>

## IX. ANEXOS

**Anexo 1:** Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.

**OBJETIVO:**

Establecer el nivel de calidad del usuario atendido en el Servicio de Farmacia Central del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz” mediante el modelo SERVQUAL, Lima abril 2017.

<b>EXPECTATIVAS</b>								
Por favor, califique <u>sus Expectativas</u> , del Servicio de Farmacia.								
Considere a <b>1 como la menor calificación</b> y <b>7 como la mayor calificación.</b> <span style="float: right;"></span>								
								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El personal del servicio de farmacia lo atiende sin ningún tipo de discriminación?							
2	¿El personal del servicio de farmacia lo atiende respetando su orden de llegada?							
3	¿El personal del servicio de farmacia lo atiende sin cometer errores?							
4	¿El servicio de farmacia cuenta con mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida en caso los tuviera?							
5	¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que prescribe el médico?							
6	¿El personal del servicio de farmacia lo atiende rápido?							
7	¿El tiempo de espera para su atención en el servicio de Farmacia es corto?							
8	¿El personal del servicio de farmacia soluciona inmediatamente algún problema o dificultad que a usted se							

	le pueda presentar?								
9	¿El personal del servicio de farmacia prefiere atenderlo antes que a sus asuntos particulares?								
10	¿El personal del servicio de farmacia respeta su privacidad durante la atención?								
11	¿El personal del servicio de farmacia revisa minuciosamente su prescripción médica para atenderlo?								
12	¿El personal del servicio de farmacia le brinda el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?								
13	¿El personal del servicio de farmacia que le atendió le inspiró confianza?								
14	¿El personal del servicio de farmacia le brinda un trato amable y respetuoso?								
15	¿El personal del servicio de farmacia se preocupa por resolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento farmacológico?								
16	¿La información brindada por el personal del servicio de farmacia siente que es útil para su tratamiento?								
17	¿El personal del servicio de farmacia tiene la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista?								
18	¿El personal del servicio de farmacia comprende su estado emocional durante la atención?								
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento son adecuados para ubicar las áreas del servicio de farmacia?								
20	¿Los ambientes del servicio de farmacia donde fue atendido fueron las adecuadas?								
21	¿El personal del servicio de farmacia tiene una adecuada presentación y apariencia?								
22	¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que usted solicita o requiere?								

## PERCEPCIONES

Por favor, califique sus Percepciones, que ha recibido del Servicio de Farmacia.

Considere a **1 como la menor calificación** y **7 como la mayor calificación**. 



N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿En el Servicio de Farmacia, usted fue atendido sin discriminación?							
2	¿Su atención en el Servicio de Farmacia se realizó respetando su orden de llegada?							
3	¿El personal del Servicio de Farmacia lo atendió sin cometer errores?							
4	¿El Servicio de Farmacia cuenta con mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida?							
5	¿El Servicio de Farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	¿La atención en el Servicio de Farmacia fue rápida?							
7	¿El tiempo de espera para su atención en el Servicio de Farmacia fue corto?							
8	¿El personal del Servicio de Farmacia solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo?							
9	¿El personal del Servicio de Farmacia priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales?							
10	¿El personal del Servicio de Farmacia respetó su privacidad durante su atención?							
11	¿El personal del Servicio de Farmacia revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo?							
12	¿El personal del Servicio de Farmacia le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	¿El personal del Servicio de Farmacia que le atendió le inspiró confianza?							



14	¿El personal del Servicio de Farmacia le brindó un trato amable y respetuoso?								
15	¿El personal del Servicio de Farmacia se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento?								
16	¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por el personal del Servicio de Farmacia?								
17	¿El personal del Servicio de Farmacia tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista?								
18	¿El personal del Servicio de Farmacia comprendió su estado emocional durante la atención?								
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para ubicar el Servicio de Farmacia?								
20	¿Considera adecuado los ambientes del Servicio de Farmacia donde fue atendido?								
21	¿El personal del Servicio de Farmacia presentó una adecuada presentación y apariencia?								
22	¿El Servicio de Farmacia contó con los medicamentos que usted solicitó?								

Muchas gracias por su colaboración.

**Anexo 2:** Autorización para realizar la investigación en el Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz”.



**PERÚ**

**Ministerio  
de Salud**



“Año del buen servicio al ciudadano”

Puente Piedra 29 de Marzo del 2017

**OFICIO N° 119- UADI- HCLLH/S.A**

**Bachiller:**

*Evony Liseth Mendoza Riojas*

**Asunto:** AUTORIZACIÓN Y APROBACIÓN PARA REALIZAR ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

**Presente.-**

*De mi especial consideración:*

*Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo comunicarle que el Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación, informa que no existe ningún inconveniente, para poder desarrollar el trabajo de investigación titulado:*

***“CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE FARMACIA CENTRAL EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ, ABRIL - 2017”***

*Sin otro particular, me despido de usted expresándole los sentimientos de mi mayor aprecio y estima personal.*

*Atentamente,*

  
DANTE ANÍBAL BEDERRA  
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN  
HCLLH



DAB/fpg  
C.c.  
Archivo

Av. Sáenz Peña Cdra. 6 SN  
Puente Piedra, Lima 25, Perú  
T(511) 548-3331  
Anexo: 127

