



**FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA  
E. A. P. DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL  
SERVICIO DE FARMACIA AMBULATORIA DEL HOSPITAL  
HERMILIO VALDIZÁN DE AGOSTO A DICIEMBRE DE 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
QUÍMICO FARMACÉUTICO**

**Presentada por:**

Br. ROSA LUZ CHÁVEZ SULCA

Br. HIPOLITO RUFO TINEO RAMIREZ

**Asesora:**

Q.F. LUZ FABIOLA GUADALUPE SIFUENTES DE POSADAS

**Lima – Perú**

**2018**

**Dedicatoria:**

A mi esposa Eva

A mis hijos Ariana y Gabriel

A la memoria de mi padre Odilón

A mi madre Alejandra

**Br. HIPÓLITO RUFO**

**TINEO RAMÍREZ**

A mis padres Georgina y Julián

A mis hermanos

**Br. ROSA LUZ CHÁVEZ SULCA**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por ser nuestro camino.

A los profesionales y usuarios del Servicio de Farmacia del Hospital Hermilio Valdizán por su participación

A los docentes, de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Wiener, por su formación.

A la asesora de la tesis Q. F. Fabiola Guadalupe S. por sus aportes en la presente investigación.

Br. Hipólito Rufo Tineo R - Br. Rosa Luz Chávez S

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Resumen	Pág.
Abstract	
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
1.1. Situación Problemática.....	1
1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.2.1. Problema principal.....	2
1.2.2. Problemas específicos.....	2
1.3. Justificación.....	3
1.4. Objetivos.....	4
1.4.1. Objetivo general.....	4
1.4.2. Objetivos específicos.....	4
1.5. Hipótesis.....	5
1.6. Variable.....	5
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.1.1. A nivel internacional.....	6
2.1.2. A nivel nacional.....	8
2.2. Bases teóricas... ..	9
2.2.1. Conceptualización de la calidad... ..	9
2.2.2. Calidad de atención... ..	9
2.2.3. Calidad de atención en salud en el Perú.....	11
2.2.3.1. Definiciones de calidad en salud.....	12
2.2.3.2. Factores que inciden sobre la calidad.....	13
2.2.3.3. Evaluación de la calidad.....	13
2.2.3.3.1. Aspectos históricos de la calidad y satisfacción.....	14
2.2.4. Satisfacción.....	16
2.2.4.1. Satisfacción del paciente .....	16
2.2.4.2. Evolución de los conceptos de satisfacción.....	17

2.2.5.	Modelos de medición del cliente externo (MINSA).....	17
2.2.5.1.	Modelo SERVQUAL para medición de la calidad del servicio mediante la satisfacción del cliente.....	18
2.2.5.2.	Modelo SERVPERF para medición de la calidad del servicio mediante la satisfacción del cliente... ..	20
2.3.	Marco conceptual.....	20
<b>III. MÉTODO.....</b>		<b>22</b>
3.1.	Tipo de investigación.....	22
3.2.	Población, muestra, tamaño de muestra, muestreo .....	22
3.2.1.	Población... ..	22
3.2.2.	Muestra.....	22
3.2.3.	Tamaño de muestra.....	22
3.2.4.	Muestreo.....	23
3.2.5.	Unidad de análisis.....	23
3.3.	Criterios de inclusión.....	23
3.4.	Criterios de exclusión... ..	23
3.5.	Obtención de datos .....	24
3.5.1.	Procedimiento.....	24
3.5.2.	Análisis de datos... ..	24
<b>IV. RESULTADOS.....</b>		<b>25</b>
4.1.	Descripción de la muestra por condición del encuestado .....	25
4.2.	Descripción de la muestra por grupo etario .....	26
4.3.	Descripción de la muestra por género .....	27
4.4.	Descripción de la muestra por nivel educativo .....	28
4.5.	Descripción de la muestra por tipo de seguro.....	29
4.6.	Descripción de la muestra por tipo de usuario .....	30
4.7.	Nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad.....	31
4.8.	Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta .....	32
4.9.	Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad.....	33
4.10.	Nivel de satisfacción en la dimensión empatía .....	34
4.11.	Nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles.....	35
4.12.	Nivel de satisfacción general.....	36
4.13.	Nivel de satisfacción según condición del encuestado.....	37

4.14. Nivel de satisfacción según grupo etario .....	38
4.15. Nivel de satisfacción según género .....	39
4.16. Nivel de satisfacción según nivel educativo.....	40
4.17. Nivel de satisfacción según tipo de seguro.....	41
4.18. Nivel de satisfacción según tipo de usuario.....	42
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>43</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>45</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>46</b>
<b>VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>47</b>
<b>IX. ANEXOS.....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXO 01</b> Instrumento satisfacción de los usuarios atendidos .....	53
<b>ANEXO 02</b> Nivel de calificación de la satisfacción en la escala de lickert de 7 valores.....	55
<b>ANEXO 03</b> Análisis confiabilidad del instrumento utilizado .....	55
<b>ANEXO 04</b> Matriz de consistencia.....	56
<b>ANEXO 05</b> Operacionalización de la variable independiente .....	58
<b>ANEXO 06</b> Operacionalización de la variable dependiente .....	59
<b>ANEXO 07</b> Frontis Hospital Hermilio Valdizán.....	60
<b>ANEXO 08</b> Servicio de farmacia ambulatoria Hospital Hermilio Valdizán	61
<b>ANEXO 09</b> Realizando la encuesta a los diferentes pacientes del servicio de farmacia del Hospital Hermilio Valdizán de 2017...	62

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b>	Usuarios y acompañantes encuestados en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, según condición del encuestado Agosto - Diciembre de 2017.	25
<b>Tabla 2:</b>	Usuarios y acompañantes encuestados en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, según grupo etario Agosto - Diciembre de 2017.	26
<b>Tabla 3:</b>	Usuarios y acompañantes encuestados en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, según género Agosto - Diciembre de 2017.	27
<b>Tabla 4:</b>	Usuarios y acompañantes encuestados en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, según nivel educativo Agosto - Diciembre de 2017.	28
<b>Tabla 5:</b>	Usuarios y acompañantes encuestados en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, según tipo de seguro Agosto - Diciembre de 2017.	29
<b>Tabla 6:</b>	Usuarios y acompañantes encuestados en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, según tipo de usuario Agosto - Diciembre de 2017.	30
<b>Tabla 7:</b>	Nivel de satisfacción de los encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto - Diciembre 2017, en la dimensión Fiabilidad.	31
<b>Tabla 8:</b>	Nivel de satisfacción de los encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017, en la dimensión Capacidad de Respuesta.	32
<b>Tabla 9:</b>	Nivel de satisfacción de los encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017, en la dimensión Seguridad.	33
<b>Tabla 10:</b>	Nivel de satisfacción de los encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017, en la dimensión Empatía.	34

<b>Tabla 11:</b>	Nivel de satisfacción de los encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017, en la dimensión Aspectos Tangibles.	35
<b>Tabla 12:</b>	Nivel de satisfacción de los encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017, a nivel general.	36
<b>Tabla 13:</b>	Satisfacción según el tipo de encuestado de los usuarios que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017.	37
<b>Tabla 14:</b>	Satisfacción según el grupo etario de los usuarios que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017.	38
<b>Tabla 15:</b>	Satisfacción según género de los usuarios que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017.	39
<b>Tabla 16:</b>	Satisfacción según el nivel de estudios de los usuarios que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017.	40
<b>Tabla 17:</b>	Satisfacción según el tipo de seguro de los usuarios que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017.	41
<b>Tabla 18:</b>	Satisfacción según el tipo de los usuarios que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017.	42



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b>	Usuarios y acompañantes encuestados en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, según condición del encuestado Agosto - Diciembre de 2017.	25
<b>Figura 2:</b>	Usuarios y acompañantes encuestados en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, según grupo etario Agosto - Diciembre de 2017.	26
<b>Figura 3:</b>	Usuarios y acompañantes encuestados en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, según género Agosto - Diciembre de 2017.	27
<b>Figura 4:</b>	Usuarios y acompañantes encuestados en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, según nivel educativo Agosto - Diciembre de 2017.	28
<b>Figura 5:</b>	Usuarios y acompañantes encuestados en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, según tipo de seguro Agosto - Diciembre de 2017.	29
<b>Figura 6:</b>	Usuarios y acompañantes encuestados en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, según tipo de usuario Agosto - Diciembre de 2017.	30
<b>Figura 7:</b>	Nivel de satisfacción de los encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, agosto-diciembre 2017, en la dimensión Fiabilidad.	31
<b>Figura 8:</b>	Nivel de satisfacción de los encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017, en la dimensión Capacidad de Respuesta.	32
<b>Figura 9:</b>	Nivel de satisfacción de los encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017, en la dimensión Seguridad.	33
<b>Figura 10:</b>	Nivel de satisfacción de los encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017, en la dimensión Empatía.	34

- Figura 11:** Nivel de satisfacción de los encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017, en la dimensión Aspectos Tangibles. 35
- Figura 12:** Nivel de satisfacción de los encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017, a nivel general. 36

## RESUMEN

El objetivo del presente estudio observacional, descriptivo, de corte transversal fue determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios que acudieron al servicio de Farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán de Agosto a Diciembre de 2017. La población fue de 25000 usuarios, y la muestra estuvo constituida por 308. Se realizó una encuesta tipo cuestionario, según el Modelo SERVPERF (Percepciones del Modelo SERVQUAL), estructurado de 22 preguntas cerradas y tabuladas en escala Likert (valores de 1 a 7), los datos fueron procesados con el programa estadístico SPSS 21.0 y Microsoft Excel 2013. En la dimensión Fiabilidad se encontró 21,5 % de satisfacción regular, 26,6 % bueno y 51,9 % muy bueno; en la dimensión Capacidad de Respuesta se encontró 27,3 % de satisfacción regular, 36,0 % bueno y 36,7 % muy bueno; en la dimensión Seguridad se encontró 2,3 % de satisfacción regular, 31,8 % bueno y 65,9 % muy bueno; en la dimensión Empatía se encontró 6,2 % de satisfacción regular, 39,6% bueno y 54,2 % muy bueno; en la dimensión Aspectos Tangibles se encontró 30,8 % de satisfacción regular, 41,2 % bueno y 27,9 % muy bueno. No hubo diferencia significativa de la satisfacción según tipo de usuario, grupo etario (excepto seguridad) ni género. La satisfacción según nivel de estudio tiene diferencias significativas en fiabilidad, seguridad y empatía ( $p < 0,05$ ); así como al considerar el tipo de seguro, se nota diferencias significativas en aspectos tangibles ( $p < 0,05$ ). En general el nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, presentó un nivel de satisfacción bueno.

**Palabras Claves:** Satisfacción, Usuarios, Capacidad de Respuesta, Seguridad

## ABSTRACT

The aim of the present observational, descriptive, cross-sectional study was to determine the level of satisfaction perceived by the users who attended the outpatient pharmacy service of the Hermilio Valdizán Hospital from August to December 2017. The population was 2,500 users, and the sample It was constituted by 308. A questionnaire-type survey was carried out, according to the SERVPERF Model (Perceptions of the SERVQUAL Model), structured of 22 questions closed and tabulated on a Likert scale (values from 1 to 7), the data were processed with the statistical program SPSS 21.0 and Microsoft Excel 2013. In the Reliability dimension we found 21.5% regular satisfaction, 26.6% good and 51.9% very good; in the Response Capacity dimension, 27.3% of regular satisfaction was found, 36.0% good and 36.7% very good; in the Security dimension, 2.3% of regular satisfaction was found, 31.8% good and 65.9% very good; in the Empathy dimension, 6.2% regular satisfaction was found, 39.6% good and 54.2% very good; in the Tangible Aspects dimension, 30.8% of regular satisfaction was found, 41.2% good and 27.9% very good. There was no significant difference in satisfaction according to type of user, age group (except security) or gender. Satisfaction according to study level has significant differences in reliability, safety and empathy ( $p < 0,05$ ); as well as when considering the type of insurance, significant differences are noted in tangible aspects ( $p < 0,05$ ). In general, the level of satisfaction of the user seen in the outpatient pharmacy service of the Hermilio Valdizán National Hospital, presented a good level of satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Users, Respuesta Capacity, Security

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Situación problemática

Según la investigación Javeriana “Los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del usuario exponen que brindar calidad, significa corresponder a las expectativas de los usuarios” que acuden día a día, al servicio, para su recuperación y conservación de la salud<sup>1</sup>.

El hecho de no brindar una atención con calidad, trae consigo problemas para los usuarios, ya que se van a sentir insatisfechos con la atención recibida y esto puede traer consecuencias en su salud, generando tratamiento más largo, por ende, incomodidad, relacionándose esta última con la imagen y economía de las instituciones de salud.

El informe sobre la salud de la OMS 2015, al referirse a la capacidad de respuesta de un sistema de salud, menciona que este concepto tiene que ver con la satisfacción o insatisfacción del usuario, de las expectativas de la población con respecto al trato que debería recibir, haciendo particular referencia al respeto de los derechos humanos, a la dignidad del usuario y al respeto de su idiosincrasia<sup>2</sup>.

La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad. Es el indicador más usado para evaluar los niveles de satisfacción del usuario cada 6 a 12 meses según recomendación de MINSA<sup>3</sup>, en beneficio de los pacientes que acuden al Hospital Hermilio Valdizán.

Se ha considerado la realización de este trabajo de investigación con el propósito de conocer en la Farmacia ambulatoria, la percepción de la calidad de atención en los servicios brindados.

## **1.2. Planteamiento del problema**

### **1.2.1. Problema principal**

¿Cuál es nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en el aspecto de fiabilidad percibida del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en el aspecto de la capacidad de respuesta percibida del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en el aspecto de seguridad percibida del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre del 2017?
4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en el aspecto de empatía percibida del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017?
5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en los aspectos tangibles percibida del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017?

### **1.3. Justificación**

El servicio de farmacia ha evolucionado al paso de los años, a pesar que se han implementado algunas acciones para el mejoramiento de la calidad de atención, algunas investigaciones realizadas años anteriores sobre niveles de satisfacción, ya no son actualizadas en los últimos años ha venido sufriendo un deterioro paulatino, así como un incremento de población, lo que genera debilitamiento de los servicios públicos de salud. Esta situación requiere de transformaciones tangibles en dicho sector, que se evidencien en una mejor calidad de vida para todos.

Este trabajo de investigación nos ayudó a determinar en qué situación se encuentra del servicio de farmacia del Hospital Hermilio Valdizán, mediante las respuestas brindadas por los usuarios, el cual ayudará a promover la calidad de atención de los profesionales y personal técnico.

Se aportó datos importantes para el mejoramiento de la calidad de servicio, e incentivará a desarrollar nuevas ideas para su aplicación a futuro.

El presente trabajo tuvo como finalidad describir y dar a conocer el nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia; asimismo los resultados del estudio han permitido un enfoque valioso para mostrar viablemente mediante las respuestas brindadas por los mismos usuarios del Hospital Hermilio Valdizán del servicio de Farmacia el cual se tomaran las medidas necesarias por las autoridades pertinentes de las mismas para dar soluciones en cuanto se refiere a algunas debilidades y/o mejorar las fortalezas.

La investigación tuvo como propósito de mejorar la calidad de atención que se brinda a los usuarios del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción percibido del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

1. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de la fiabilidad percibida del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán
2. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de capacidad de respuesta percibido del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán
3. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de seguridad percibido del usuario que acude al servicio de farmacia del Hospital Hermilio Valdizán
4. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de empatía percibido del usuario que acude al servicio de farmacia del Hospital Hermilio Valdizán.
5. Determinar el nivel de satisfacción en los aspectos tangibles percibido del usuario que acude al servicio de farmacia del Hospital Hermilio Valdizán.



## **1.5. Hipótesis**

El nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017 es bueno.

## **1.6. Variable**

### **1.6.1. Variable Independiente (X): el usuario**

1. Condición del encuestado
2. Grupo etario
3. Género
4. Nivel educativo
5. Tipo de seguro
6. Tipo de usuario

### **1.6.2 Variable Dependiente (Y): Satisfacción del usuario**

1. Fiabilidad
2. Capacidad de respuesta
3. Seguridad
4. Empatía
5. Aspectos Tangibles

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### A nivel internacional

En el año (2015), Monje y colaboradores realizaron la investigación “Diseño y validación de una encuesta de satisfacción con la atención farmacéutica recibida en las consultas de farmacia hospitalaria” cuyo objetivo fue diseñar y validar un cuestionario para valorar la satisfacción con la Atención Farmacéutica recibida. Se incluyeron 21 encuestas en la fase piloto y 154 en la fase de validación (índice de respuesta 100%). De esta última fase, el 62% (N=96) eran hombres. Más del 50% de los pacientes contestaron de forma “excelente” a todos los ítems de la encuesta en ambas fases. En conclusión, se diseñó y validó un instrumento de alta fiabilidad para medir la satisfacción de los pacientes con la atención farmacéutica recibida en las consultas de farmacia hospitalaria<sup>4</sup>.

En el año (2014), Matsumoto presentó su trabajo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto”. El sector de la publicidad es un negocio en el que existe mucha competencia, es por eso que, para ser los primeros en el mercado, o para tener una parte de él, es necesario diferenciarse en temas relacionados a la calidad en el servicio. Se debe ofrecer servicios buenos, que satisfagan las necesidades y superen las expectativas de los clientes. El Modelo Servqual mide la calidad del servicio, mediante las expectativas y percepciones de los clientes, en base a cinco dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles. Mediante la investigación se pretendió analizar el problema principal que es el desconocimiento del nivel de calidad del servicio de Ayuda Experto, y cumplir con los objetivos establecidos. Los resultados fueron negativos para las primeras cuatro dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, y empatía. La dimensión de elementos tangibles arrojó un valor positivo<sup>5</sup>.

En el año (2014), Sierra S y colaboradores presentaron su investigación “Evolución del nivel de calidad en las oficinas de farmacia con un programa de mejora continua” y concluyeron que la herramienta de análisis de puntos críticos y de control (APPCC), permitió identificar y controlar en las farmacias del programa de mejora 34 puntos críticos y de control, además se ha diseñado un programa de mejora que permite evaluar el nivel de calidad de las farmacias siendo un sistema sensible a pequeñas variaciones que permite identificar las desviaciones de una forma ágil, adoptar las acciones necesarias con la mayor brevedad posible, asimismo se ha incrementado la productividad de las farmacias incluidas del proyecto de mejora, las farmacias disponen de un 94,25% de los puntos disponibles del sistema de calidad. La implantación de este programa ha permitido mejorar progresivamente el sistema organizativo de las oficinas de farmacias, repercutiendo directamente sobre la calidad del servicio ofrecido a los pacientes. El programa de mejora es fácilmente integrable con cualquier otro sistema de gestión y además es flexible a futuras incorporaciones de procesos que permiten a las farmacias sistematizar determinadas actuaciones y analizar su repercusión en el sistema<sup>6</sup>.

En el año (2012), Hernández C y colaboradores realizaron la investigación “Evaluación de la calidad del servicio de Farmacias San Nicolás”, donde concluyeron que la percepción de los clientes en cuanto a la calidad del servicio que brinda farmacia San Nicolás, la evalúan como de muy buen servicio. Según la percepción de los clientes, sus expectativas se cumplen debido a que reciben el servicio esperado por parte de farmacia San Nicolás siendo los factores más influyentes, según los resultados obtenidos, el nivel de confianza transmitido por parte de los empleados, la eficiencia del servicio, el desenvolvimiento de los vendedores y la capacidad de resolución de problemas de éstos y los factores secundarios mejor calificados, según los resultados obtenidos son la comunicación proporcionada por parte del personal, la atención brindada, la presentación de los empleados, la seguridad brindada dentro de las instalaciones y el tiempo de despacho<sup>7</sup>.

## **A nivel nacional**

En el año (2015) Rojas G, Bernaola N, realizaron la investigación: “NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR LOS USUARIOS EXTERNOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL III SUÁREZ- ANGAMOS ESSALUD, LIMA- ENERO 2015”. Donde concluyeron que los usuarios perciben una atención parcialmente satisfactoria. El nivel de satisfacción por condición del encuestado (usuarios y acompañantes) son similares; mientras que existe mayores niveles de satisfacción en el usuario de género femenino, usuario continuador y usuario de estudios superior técnico. Además, perciben un nivel satisfactorio de la atención en las dimensiones de fiabilidad y seguridad, en las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad perciben un nivel parcialmente satisfactorio<sup>8</sup>.

En el año (2014) Ninamango WN, presentó la investigación “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014”. Donde se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). En esta investigación concluyeron que la insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores socio demográficos y la satisfacción global ni las dimensiones<sup>9</sup>.

En el año (2013) García M. realizó la investigación “Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa- Chorrillos en el período febrero-mayo 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. Aplicándose estudio observacional, descriptivo, transversal mediante técnica de encuesta SERVQUAL consideraron como muestra a 1912 entrevistados usuarios, Concluyó lo siguiente: se determinó que el 55% de los usuarios encuestados

estaban insatisfechos con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho <sup>10</sup>.

Anlas y Villalta (2013) en un establecimiento de salud privada estudiaron la “Satisfacción del cliente en la atención del servicio de farmacia”, aplicaron el cuestionario de Satisfacción del usuario modelo SERVPERF. Concluyeron lo siguiente: 1. Los pacientes del Servicio de Farmacia de la Clínica Internacional percibieron un nivel satisfactorio sobre la atención del personal farmacéutico. 2. Percepción satisfactoria de la atención en las dimensiones de fiabilidad, seguridad y empatía; y un nivel parcialmente satisfactorio de las dimensiones de capacidad de respuesta y tangibilidad. 3. Percepción similar de la satisfacción según tipo, condición y nivel de instrucción del usuario 4. Mayor nivel de satisfacción en los clientes del género masculino<sup>11</sup>.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Conceptualización de la calidad**

La calidad es el concepto clave hoy en día para los servicios de salud y la Organización Mundial de la Salud la define como <sup>12</sup>:

Un alto nivel de excelencia profesional.

- Uso eficiente de los recursos.
- Un mínimo de riesgos para el paciente.
- Un alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud<sup>12</sup>.

### **2.2.2. Calidad de atención**

La calidad debe definirse como “ajuste a las especificaciones y no como bondad o excelencia”<sup>13</sup> y como "aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias"<sup>13</sup>. Como podemos apreciar, definir calidad no es fácil. En la práctica, la calidad es como el arte; todos la alaban, todos la reconocen<sup>13</sup>.

La calidad es un proceso sistémico, permanente y de mejoramiento continuo que involucra a toda la organización en la búsqueda y aplicación de formas de trabajo creativas e innovadoras, de alto valor agregado, que superen las necesidades y expectativas del paciente y de los usuarios, en la cobertura, entrega servicios de salud, los cuales son evaluados en forma subjetiva, por las opiniones de las personas de acuerdo a su percepción. Es así que calidad es la obtención del máximo beneficio para el paciente mediante la aplicación del conocimiento y tecnología avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente, así como las capacidades y limitaciones de recurso de la institución de acuerdo con los valores sociales inculcados como profesional de la salud. Para diversos profesionales de salud la calidad de atención se fundamenta en la relación de un diagnóstico adecuado para cada paciente, en la administración de un tratamiento idóneo para restablecer la salud. En tal sentido calidad de atención se determina por la accesibilidad de los servicios, la continuidad y la satisfacción de los pacientes<sup>14</sup>.

Según OMS. (2011), es el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por el que brinda como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

Para “Donabedian”, comprender el concepto de calidad de la atención sostiene que es una propiedad de la atención en salud, pero a la vez es un juicio frente a dicha atención. Este juicio se puede dividir en dos partes una que se refiere a la atención científico técnica y la otra al manejo de las relaciones interpersonales; también nos dice que la calidad de atención científico técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de tal manera que produzcan el máximo de beneficios y el mínimo de riesgos para la salud del usuario. La calidad en el proceso interpersonal es más difícil de resumir, pero debe incluir valores y normas socialmente definidas que gobiernen la interacción de los individuos en

general y en situaciones particulares. Estas normas están reforzadas, en parte, por los dictados éticos de las profesiones del sector salud y por otro lado las expectativas de los usuarios<sup>15</sup>.

### **2.2.3. Calidad de atención en salud en el Perú**

Cabe señalar que el aseguramiento universal en salud requiere garantizar el derecho en salud a todos los peruanos para que puedan acceder oportunamente a los servicios de salud con calidad, como la política nacional de calidad que las organizaciones proveedoras de atención de salud pública, privada y mixta son garantes del derecho a la calidad de atención en salud.

El Ministerio de Salud, junto a las más importantes organizaciones proveedoras de atención de salud del país, viene desplegando valiosas iniciativas destinadas a mejorar la calidad de la atención de salud desde décadas pasadas.

Complementariamente, la población percibe baja calidad en la atención que recibe según se concluye de los estudios realizados anualmente por las universidades donde se aprecia no sólo un bajo nivel en la percepción de calidad, sino también una tendencia a seguir descendiendo, tanto para los hospitales del MINSA, como para los de EsSalud<sup>2</sup>.

Esta inadecuada situación puede encontrar una explicación en el bajo nivel de desarrollo de la calidad, producto a su vez de la insuficiente voluntad política puesta por la autoridad sanitaria para lograr este desarrollo.

Pero también los trabajadores de salud aspiran a estas condiciones y esperan encontrar en el trabajo, el espacio de realización personal. Las instituciones que proveen servicios y otras tantas organizaciones públicas

y privadas interesadas por mejor vida y mejor salud, están desafiadas a recoger y dar cuenta de tan diversas aspiraciones, pero cuyo mensaje básico es la exigencia por una mejor calidad.

### **2.2.3.1. Definiciones de calidad en salud**

Según MINSA la calidad en salud debe ser concebida como una dimensión de la calidad de vida, por lo tanto, condición fundamental del desarrollo humano. La mejora en la calidad de vida se establece como una tendencia en la historia de la humanidad que se desarrolla cualquiera fuese la cosmovisión y posición social, cultural o económica de los grupos sociales.

El concepto de calidad es utilizado desde las primeras civilizaciones donde el hombre era nómada y su medio de vida era la caza y la recolección de frutos, en ese entonces la calidad se basaba en inspeccionar y seleccionar lo mejor<sup>16</sup>.

Según Arroyo C. (2014) "Calidad en salud, no significa atención exclusiva o sofisticada, pero sí está relacionada con la satisfacción de necesidades de aquellos que más necesitan el servicio, al menor costo de la organización y dentro de las unidades fijadas por autoridades superiores"<sup>17</sup>.

- "La calidad de atención es el grado en el cual los servicios brindados a individuos o poblaciones logran un estado de salud deseado y consistente"<sup>17</sup>
- "Satisfacer totalmente las necesidades de aquellos que necesitan el servicio, al menor costo dentro de los lineamientos de las autoridades de salud"<sup>17</sup>

La Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS), define "calidad de atención" como un



alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente e impacto final en la salud.

La calidad de servicio en salud también tiene una dimensión ética que va más allá de las relaciones costo-eficiencia o de satisfacción del usuario que deben ser tomadas en cuenta a la hora de medir la calidad.

### **2.2.3.2. Factores que inciden sobre la calidad**

Así como existen diferentes percepciones del concepto, también existen diversos factores que en un momento determinado influyen en el entendimiento del mismo, y que generan un mayor peso al interesado, dependiendo del entorno específico en el cual se encuentra. A continuación, se presenta una lista de estos, con el objetivo de mostrar la inmensa complejidad de incluirlos a todos en una sola definición:

- a) Infraestructura de los sistemas de salud.
- b) Los recursos y su producción.
- c) Organización del sistema.
- d) Soporte económico.
- e) Gestión de los servicios sanitarios.
- f) Prestación del servicio.
- g) Diferencias sociales.
- h) El ambiente en que se lleva a cabo el proceso de atención

### **2.2.3.3 Evaluación de la calidad**

En Essalud la calidad está a cargo del sistema de garantía de calidad, que tiene por objetivo mejorar los estándares de calidad de las normas, requisitos, procesos y procedimientos, organizados para contribuir a mejorar la calidad de la atención, la satisfacción del cliente interno y externo, propiciando así una mayor demanda de los servicios y mejores resultados económicos para la salud.<sup>18</sup>.

“Las instituciones de salud tienen hoy más que nunca, la responsabilidad de establecer las herramientas que propicien la evaluación de la atención de los servicios de salud, respondiendo efectivamente a las metas de salud y al reto de la competitividad; sin embargo, son escasos los logros en este campo, por la ausencia de metodologías prácticas y sencillas que puedan aplicarse a todas las instituciones, aun, puedan ser utilizadas de manera específica a los diferentes servicios que conforman la atención en salud”<sup>19</sup>.

Según Ishikawa, la calidad es desarrollar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor<sup>20</sup>.

#### **2.2.3.3.1. Aspectos históricos de la calidad y satisfacción**

Aunque el origen de la palabra calidad tiene más de 2000 años, su evolución ha ocurrido paralela a las distintas formas que el hombre ha concebido para alcanzarla desde los comienzos del siglo XX hasta la actualidad, cambios ocurridos en los últimos años que han conducido donde el desarrollo impetuoso de la tecnología, la globalización y las crecientes y cambiantes necesidades de los consumidores, imponen a las organizaciones el reto de la mejora continua para poder satisfacer las expectativas no sólo de los clientes sino de la sociedad en su conjunto<sup>21</sup>.

El tema de la calidad se ha convertido en un instrumento de extraordinario valor para la proyección de las empresas u organizaciones hacia el futuro. La calidad es una preocupación de todos. La obtención de altos índices de calidad depende, en gran medida, del compromiso y del apoyo sólido y continuo que brinde la máxima dirección de las instituciones. La calidad comienza a ser una demanda de las empresas líderes a sus proveedores y se extiende como nuevo paradigma social; su

demanda se universaliza, y las exigencias en términos de eficiencia y calidad se extienden a todos los ámbitos.

Se observa que el concepto de calidad ha evolucionado continuamente según las necesidades y las características de los usuarios e instituciones a lo largo de la historia; no obstante, su significado está relacionado con el grado de perfección de un producto o servicio<sup>22</sup>.

Deming, Juran y Crosby conciben la calidad como un imperativo de sobrevivencia, cada uno de ellos la define de manera diferente. Para Deming la calidad significa ofrecer a bajo costo los productos y servicios que satisfagan a los clientes. Implicaba asimismo un compromiso con la innovación y mejora continua, a lo que los japoneses llaman *kaisen*<sup>22</sup>.

Para Juran, uno de los elementos clave de la definición de la calidad es la “adecuación de uso” de un producto. Finalmente, Crosby explica la calidad desde una perspectiva ingenieril como el cumplimiento de normas y requerimientos precisos. Su lema es “Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos. Los tres expertos consideran a la estadística Como un instrumento muy valioso para la medición de la calidad<sup>22</sup>.

#### **2.2.4. Satisfacción**

##### **2.2.4.1. Satisfacción del paciente**

Desde el punto de vista psicológico, la satisfacción está relacionada con la necesidad que es el estado de carencia, de escasez o falta de una cosa que se tiende a corregir. La necesidad es la expresión de lo que un ser vivo quiere indispensablemente para su conservación y desarrollo.

MINSA (2000), define que la satisfacción del usuario es cuando el servicio responde a las necesidades y supera la expectativa del paciente que conducen a reforzar hábitos de salud existentes y destacar otros. <sup>(23)</sup>

**Paciente:** paciente que percibe los servicios de un médico u otro profesional de la Salud. Sometiéndose a un examen médico, a un tratamiento o a una intervención de salud<sup>24</sup>.

Teniendo en cuenta que el objetivo principal de este trabajo fue conocer el nivel de satisfacción de los pacientes frente a profesionales en el servicio de farmacia, se entenderá por usuario que acude a la farmacia ambulatoria de la institución descrita a la persona (paciente o acompañante, usuario).

La noción de satisfacción del usuario refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el usuario vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento.

Para toda empresa u organización, la medición de la satisfacción del usuario es una manera de medir la calidad de atención de un servicio brindado; siendo de vital importancia su conocimiento para su supervivencia y/o para la búsqueda de la excelencia en el servicio brindado<sup>25</sup>.

Por lo tanto, la medición de la satisfacción del usuario debe ser vista como un proceso permanente de las actividades de gestión, por cuanto nos permitirá:

1. Identificar las necesidades y expectativas del usuario; y detectar inmediatamente los cambios que se produzcan.
2. Recopilar los datos mediante mediciones cualitativas y cuantitativas.
3. Procesar los datos y obtener información primaria del establecimiento.

4. Integrar los resultados obtenidos en la mejora continua de la gestión de las áreas clave de la empresa.

#### **2.2.4.2. Evolución de los conceptos de satisfacción**

Para Howard y Seth (1969), la satisfacción del usuario es un estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada. Hunt (1997), refiere la evaluación analiza una experiencia de consumo en relación a lo esperado Según Oliver (1980-1981), es el estado cognitivo final resultante de la sensación que rodea la discrepancia de las expectativas unidas con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo. Churchill y Sorensen (1982), es una respuesta a la compra de productos, Según Westbrook y Reilly (1983), es respuesta emocional causada por un proceso evaluativo- cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, acción o condición, se comparan con necesidades y deseos del individuo. Cadotte, Woodruff y Jenkins (1987), es sensación desarrollada a partir de la evaluación de una experiencia de uso, Tse, Nicosia y Wilton (1990), respuesta del consumidor a la evolución de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo, Westbrook y Oliver (1991), es el juicio evaluativo posterior a la selección de una compra específica. Mano y Oliver (1993), respuesta posterior del consumidor asociada a la compra del producto o al servicio consumido. Oliver (1996), es el juicio del resultado que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo<sup>26</sup>.

#### **2.2.5. Modelos de medición del cliente externo (MINSAL)**

En la actualidad, existen una serie de modelos para evaluar la calidad; siendo una de ellas el Modelo SERVQUAL, que mide la calidad de la atención basado en la satisfacción que expresa el usuario. Dicho Modelo ha sido adoptado por el Ministerio de Salud del Perú.

Las altas expectativas de los usuarios, en especial de los usuarios que concurren por primera vez, generalmente tergiversan los resultados de satisfacción por las bajas percepciones que emiten los usuarios; motivo por el cual surge un nuevo Modelo para evaluar la Calidad de Servicio mediante la Satisfacción del Cliente denominado SERVPERF, que lo único que diferencia del Modelo SERVQUAL es no considerar las expectativas.

#### **2.2.5.1. Modelo SERVQUAL para medición de la calidad del servicio mediante la satisfacción del cliente**

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.

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<sup>(27)</sup>.

El modelo SERVQUAL está basado en un modelo de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio expresada en la satisfacción del cliente en el que:

1. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.
2. Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios: Comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
  - Necesidades personales.
  - Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
  - Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.
3. Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

<b>Fiabilidad:</b>	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza.
<b>Capacidad de Respuesta:</b>	Buena disposición para ayudar a los pacientes a proporcionarles un servicio expedito
<b>Seguridad:</b>	Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad, confianza, cortesía, profesionalismo y accesibilidad.
<b>Empatía:</b>	Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes. Comunicación y comprensión al usuario.
<b>Aspectos Tangibles:</b>	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones.

### **2.2.5.2. Modelo SERVPERF para medición de la calidad del servicio mediante la satisfacción del cliente**

El modelo SERVPERF evalúa solamente las percepciones del usuario sobre la calidad del servicio, el modelo mide las mismas dimensiones que el modelo SERVQUAL, con la diferencia que el modelo SERVPERF no mide las expectativas del usuario lo que reduce en la mitad las preguntas del cuestionario y 2 es más factible a la hora de encuestar al usuario. Los autores sostienen que la escala SERVPERF presenta superioridad teórica y estadística en comparación del SERVQUAL, para conocer la satisfacción de los usuarios <sup>(27), (28)</sup>.

## **2.3. Marco conceptual**

**Percepción:** es la manera en la que el cerebro de un organismo interpreta los estímulos sensoriales que recibe a través de los sentidos para formar una impresión consciente de la realidad física de su entorno. También describe el conjunto de procesos mentales mediante el cual una persona selecciona, organiza e interpreta la información proveniente de estímulos, pensamientos y sentimientos.

**Calidad:** es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas<sup>28</sup>.

**Servicio:** es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un gran número de personas (funcionarios, empleados, empresarios) que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados); entre estos pueden señalarse los servicios de: electricidad, agua potable,



limpieza, teléfono, telégrafo, correo, transporte, educación, cibercafés, sanidad, asistencia social, etc.

**Confiabilidad:** es obtener el mismo resultado o uno compatible en diferentes experimentos clínicos o pruebas estadísticas.

**SERVPERF:** Service Per Formance. Evaluación de la calidad del servicio

**SERVQUAL:** evalúa la calidad del servicio a partir de la diferencia entre las expectativas y percepciones del usuario.

**Estructura:** es la disposición y orden de las partes dentro de un todo. También puede entenderse como un sistema de conceptos coherentes enlazados, cuyo objetivo es precisar la esencia del objeto de estudio.

**Encuesta:** son datos que se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo de investigación:

El estudio es observacional, descriptivo, de corte transversal

#### 3.2. Población, muestra, tamaño de muestra, muestreo

##### 3.2.1. Población

Conformada por 25000 usuarios que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán; durante los meses de agosto a diciembre año 2017”.

##### 3.2.2. Muestra

Constituida por 308 usuarios que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán durante los meses de agosto a diciembre año 2017”.

##### 3.2.3. Tamaño de muestra

El tamaño de la muestra fue determinado considerando el objetivo principal del presente trabajo de investigación, aplicando la fórmula estadística siguiente:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{E^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

Dónde:

N = Población

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de fiabilidad al 95% (valor estandarizado de 1,96)

p = Prevalencia estimada. Se asume p = 50% (0.5), para maximizar el tamaño de muestra porque se desconoce el parámetro poblacional (Criterio de imparcialidad del investigador)

q = 1 - p

E = Precisión o magnitud de error de 0.05; se considera este valor como magnitud de error porque consideramos un nivel de confianza de 0.95 (95%)

El tamaño de muestra calculado fue de 285, considerando una tasa de no respuesta del 10% se encuestaron a 316 pacientes, luego del control de calidad la muestra final fue de 308 usuarios (pacientes y usuarios)

#### **3.2.4. Muestreo**

De oportunidad y conveniencia

#### **3.2.5. Unidad de análisis**

Usuario que acudió al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán; durante los meses de agosto a diciembre del 2017”

### **3.3. Criterios de inclusión**

- Usuarios externos atendidos en el Servicio de Farmacia durante los meses de agosto y diciembre del 2017, que desearon participar voluntariamente.
- Personas de ambos sexos, entre 18 a 65 años que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán; durante los meses de agosto a diciembre del 2017.
- Familiar u otra persona mayor de 18 años y menores de 65 años que acompañan al usuario al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán; durante los meses de agosto a diciembre del 2017.

### **3.4. Criterios de exclusión**

- Menores de 18 años y mayores de 65 años.
- Usuarios que trabajen dentro del Hospital Hermilio Valdizán.
- Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio.
- Usuarios que no otorguen su consentimiento.
- Encuestas llenadas de forma equivocada o incompleta.

### **3.5. Obtención de datos:**

Mediante una encuesta de tipo cuestionario del Modelo SERVPERF (Percepciones del Modelo SERVQUAL) estructurado de 22 preguntas cerradas tipo escala de Likert con opciones de respuesta de 1 a 7 (Anexo 1).

El número de ítems o preguntas por cada dimensión fue la siguiente: Fiabilidad: 1–5, Capacidad de respuestas: 6- 9; Seguridad: 10-13; Empatía: 14–18 y Tangibilidad: 19–22.

El cuestionario modelo SERVPERF fue validado por sus autores, obteniéndose alto grado de confiabilidad (coeficiente alfa de Cronbach de 0,9098; alfa estandarizado de 0,9238)<sup>28</sup>.

#### **3.5.1. Procedimiento**

- Selección de la muestra y aplicación del instrumento en forma aleatoria, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.
- Se aplicó el instrumento al usuario luego de la adquisición de sus medicamentos.
- Se aplicó a 20 % más de la muestra seleccionada a fin de reemplazar los instrumentos que pudieran tener errores.

#### **3.5.2. Análisis de datos**

Los resultados se procesaron en el programa estadístico SPSS 21.0 y Microsoft Excel 2010, con el fin de favorecer la presentación de variables según los objetivos del estudio. El análisis y la interpretación de datos fueron presentados en tablas y figuras, para comprobar valores de categorías y para determinar el nivel de satisfacción se procedió a obtener la media estadística de cada indicador, dimensión y variable luego cuantificar el número y porcentajes según la siguiente tabla que se basa en la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud, validado con resolución ministerial N°527-2011/MINSA, con fecha 11 de julio del 2011<sup>25</sup>.

Se realizó análisis descriptivos y la medida del valor del alfa de Cronbach, el análisis de la satisfacción de los encuestados utilizando la tabla de calificación en la escala de Lickert de 7 valores, se utilizó el redondeo de medio punto<sup>30</sup>.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Descripción de la muestra por condición del encuestado

Tabla 1: Usuarios y acompañantes encuestados en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, según condición del encuestado Agosto - Diciembre de 2017.

Condición del encuestado	Frecuencia	%
Usuario	258	83,8
Acompañante	50	16,2
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100,00</b>

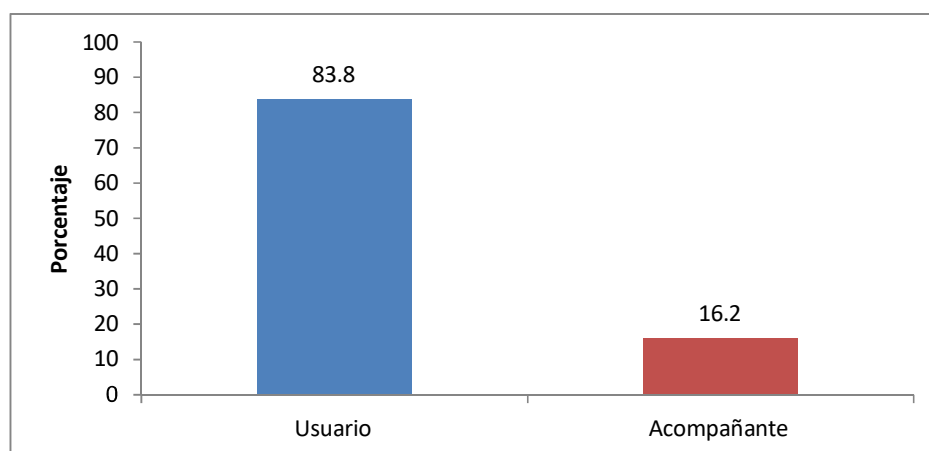


Figura 1: Usuarios y acompañantes encuestados en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, según condición del encuestado Agosto - Diciembre de 2017.

La muestra estuvo constituida por 308 encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, de los cuales, 258 (83,8%) eran usuarios y 50 (16,2%) eran acompañantes (Tabla1 y Figura 1)

## 4.2 Descripción de la muestra por grupo etario

Tabla 2: Usuarios y acompañantes encuestados en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, según grupo etario Agosto - Diciembre de 2017.

Usuario	Edad	Frecuencia	%
Adulto	30-59	267	86,7
Adulto mayor	60 a 65	41	13,3
<b>Total</b>		<b>308</b>	<b>100,00</b>

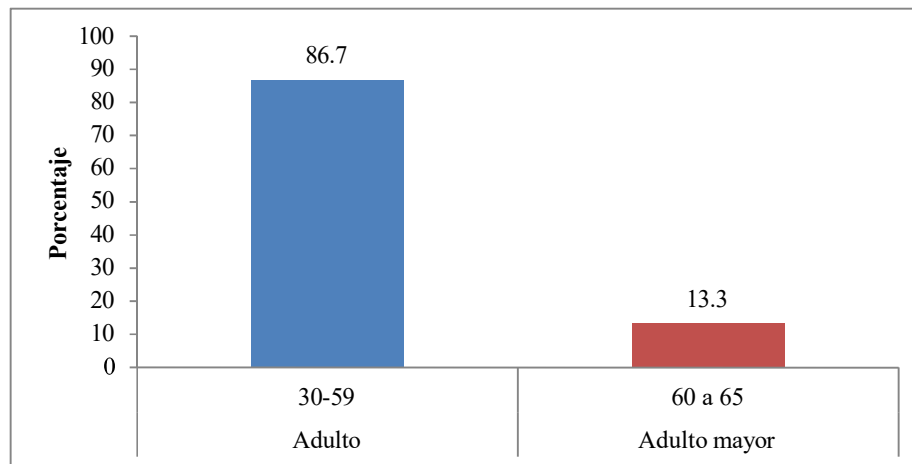


Figura 2: Usuarios y acompañantes encuestados en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, según grupo etario Agosto - Diciembre de 2017.

De los 308 encuestados, 267 (86,7%) eran adultos y 41 (13,3%) eran adultos mayores (tabla 2 y Figura 2).

### 4.3 Descripción de la muestra por género

Tabla 3: Usuarios y acompañantes encuestados en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, según género Agosto - Diciembre de 2017.

Según Género	Frecuencia	%
Masculino	122	39,6
Femenino	186	60,4
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100.00</b>

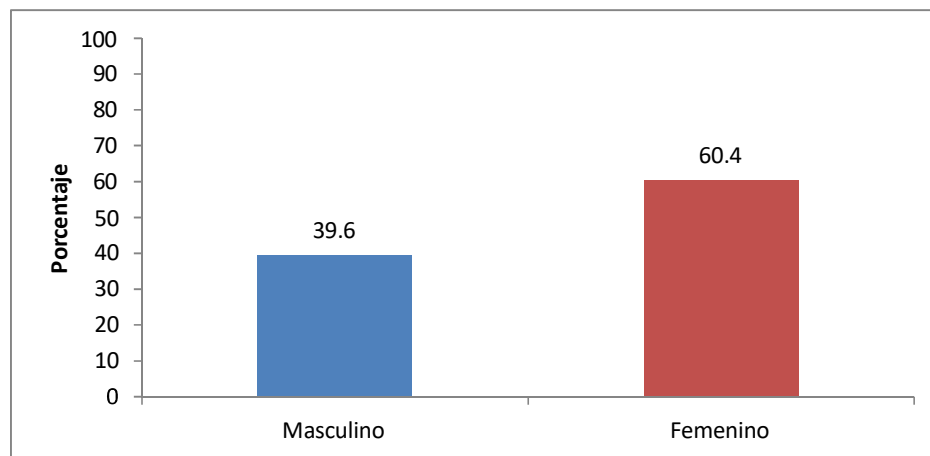


Figura 3: Usuarios y acompañantes encuestados en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, según género Agosto - Diciembre de 2017.

De los 308 encuestados, 122 (39,6%) eran varones y 186 (60,4%) eran mujeres. (Tabla 3 y Figura 3).

#### 4.4. Descripción de la muestra por nivel educativo

Tabla 4: Usuarios y acompañantes encuestados en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, según nivel educativo Agosto - Diciembre de 2017.

Según Nivel educativo	Frecuencia	%
Analfabeto	34	11,0
Primaria	40	13,0
Secundaria	106	34,4
Superior técnico	85	27,6
Superior universitario	43	14,0
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100</b>

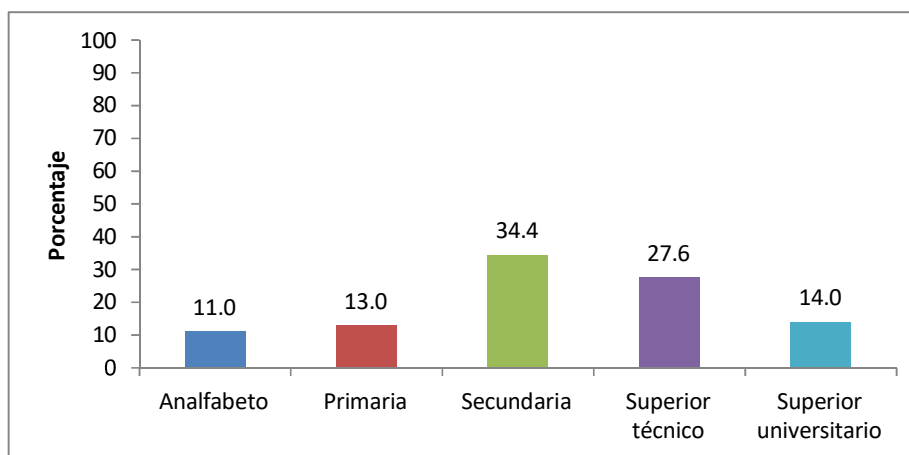


Figura 4: Usuarios y acompañantes encuestados en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, según nivel educativo Agosto - Diciembre de 2017.

De los 308 encuestados, el 34,4% (106) eran de nivel secundario y en menor proporción (11,0%) eran analfabetos (Tabla 4 y Figura 4).



#### 4.5. Descripción de la muestra por tipo de seguro

Tabla 5: Usuarios y acompañantes encuestados en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, según tipo de seguro Agosto - Diciembre de 2017.

Según Tipo de seguro	Frecuencia	%
SIS	247	80,2
Pagante	61	19,8
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100</b>

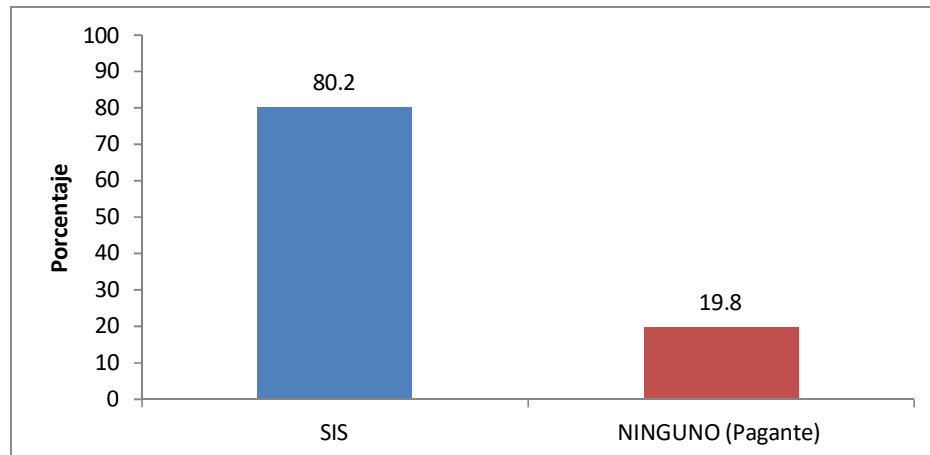


Figura 5: Usuarios y acompañantes encuestados en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, según tipo de seguro Agosto - Diciembre de 2017.

De los 308 encuestados, 247 (80,2%) eran asegurados de SIS y 61 (19,8%) eran pagantes (Tabla 5 y Figura 5).

#### 4.6. Descripción de la muestra por tipo de usuario

Tabla 6: Usuarios y acompañantes encuestados en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, según tipo de usuario Agosto - Diciembre de 2017.

Según Tipo de usuario	Frecuencia	Porcentaje
Nuevo	86	27,9
Continuador	222	72,1
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100</b>

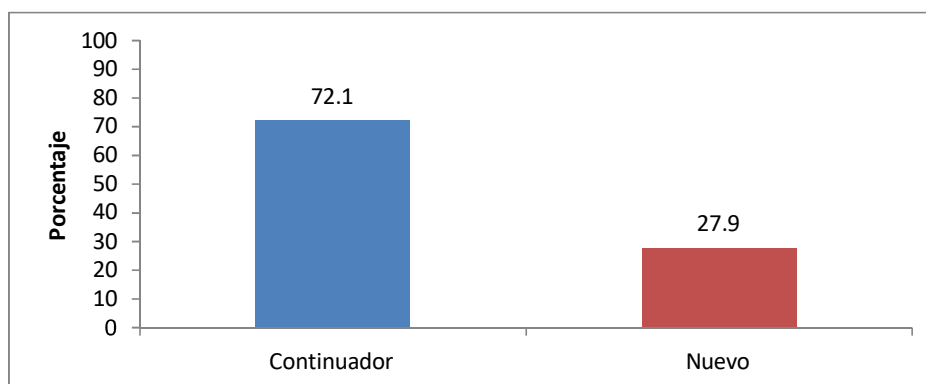


Figura 6: Usuarios y acompañantes encuestados en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, según tipo de usuario Agosto - Diciembre de 2017.

De los 308 encuestados, 86 (27,9%) eran nuevos y 222 (72,1%) eran continuadores. (Tabla 6 y Figura 6).

#### 4.7. Nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad

Tabla 7: Nivel de satisfacción de los encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto - Diciembre 2017, en la dimensión Fiabilidad.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Regular	66	21,5
Bueno	82	26,6
Muy bueno	160	51,9
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100</b>

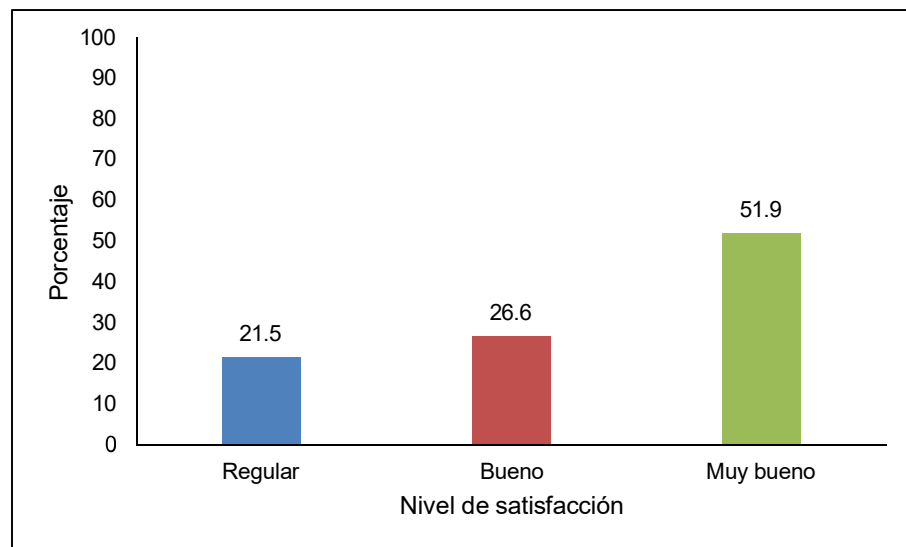


Figura 7: Nivel de satisfacción de los encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017, en la dimensión Fiabilidad.

En la dimensión Fiabilidad se encontró un 21,5% (66) en el nivel de satisfacción Regular, el 26,6% (82) en el nivel Bueno y 51,9% (160) en el nivel Muy bueno. (Tabla 7 y Figura 7).

#### 4.8. Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 8: Nivel de satisfacción de los encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017, en la dimensión Capacidad de Respuesta.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Regular	84	27,3
Bueno	111	36,0
Muy bueno	113	36,7
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100</b>

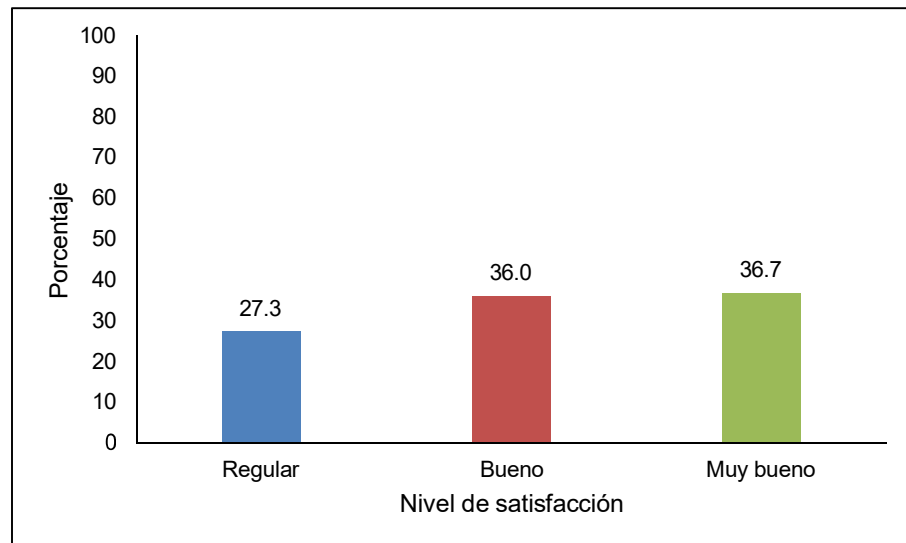


Figura 8: Nivel de satisfacción de los encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017, en la dimensión Capacidad de Respuesta.

En la dimensión Capacidad de Respuesta se encontró un 27,3% (84) en el nivel de satisfacción Regular, el 36,0% (111) en el nivel Bueno y 36,7% (113) en el nivel Muy bueno. (Tabla 8 y Figura 8).

#### 4.9. Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad

Tabla 9: Nivel de satisfacción de los encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017, en la dimensión Seguridad.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Regular	7	2,3
Bueno	98	31,8
Muy bueno	203	65,9
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100</b>

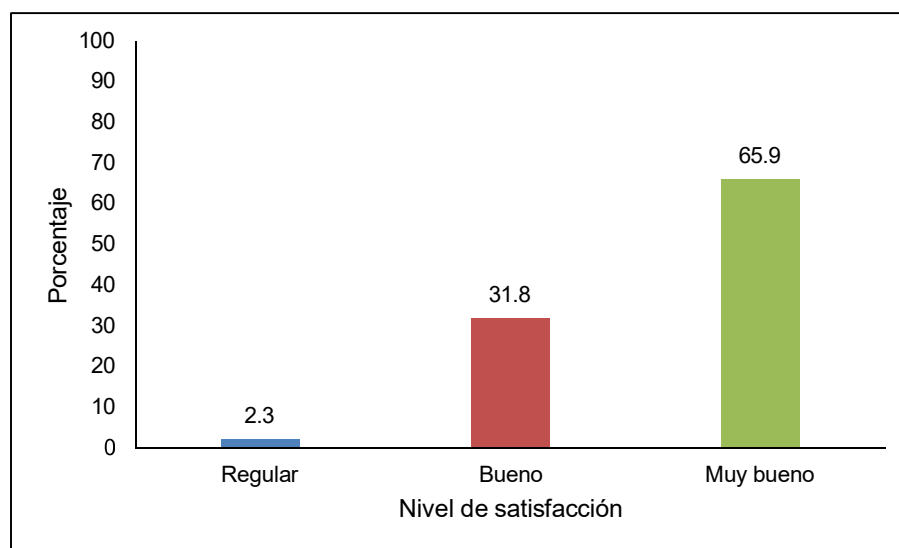


Figura 9: Nivel de satisfacción de los encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017, en la dimensión Seguridad.

En la dimensión Seguridad se encontró un 2,3% (7) en el nivel de satisfacción Regular, el 31,8% (98) en el nivel Bueno y 65,9% (203) en el nivel Muy bueno. (Tabla 9 y Figura 9).

#### 4.10. Nivel de satisfacción en la dimensión empatía

Tabla 10: Nivel de satisfacción de los encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017, en la dimensión Empatía.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Regular	19	6,2
Bueno	122	39,6
Muy bueno	167	54,2
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100</b>

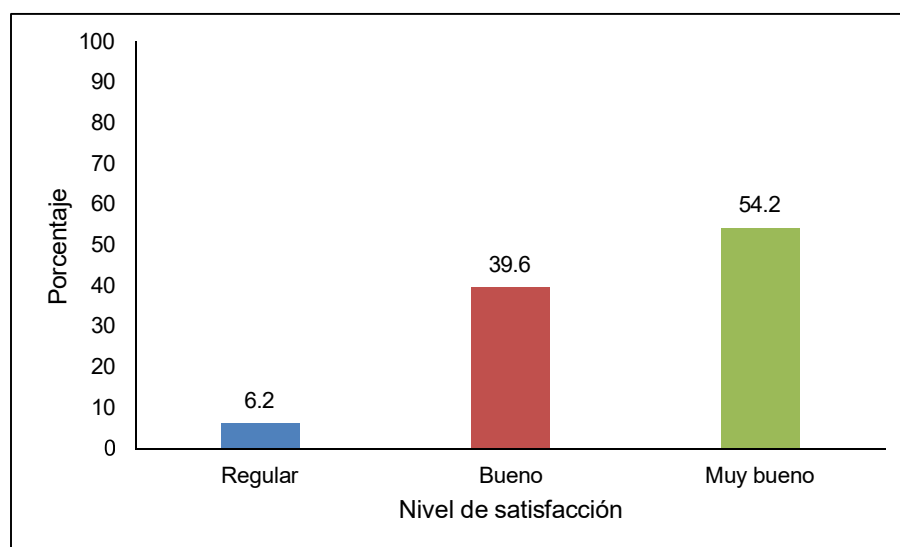


Figura 10: Nivel de satisfacción de los encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017, en la dimensión Empatía.

En la dimensión Empatía se encontró un 6,2% (19) en el nivel de satisfacción Regular, el 39,6% (122) en el nivel Bueno y 54,2% (167) en el nivel Muy bueno. (Tabla 10 y Figura 10).

#### 4.11. Nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles

Tabla 11: Nivel de satisfacción de los encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017, en la dimensión Aspectos Tangibles.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Regular	95	30,8
Bueno	127	41,2
Muy bueno	86	27,9
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100</b>

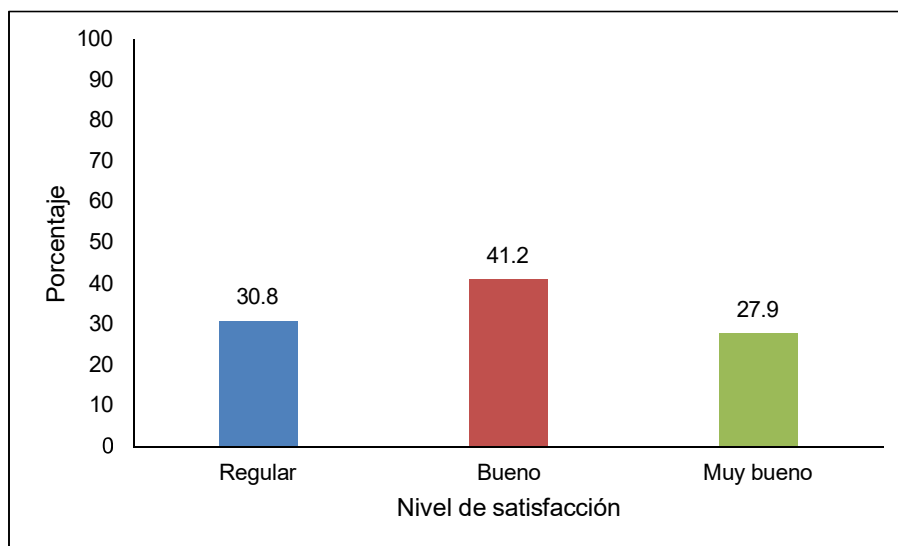


Figura 11: Nivel de satisfacción de los encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017, en la dimensión Aspectos Tangibles.

En la dimensión Aspectos Tangibles se encontró un 30,8% (95) en el nivel de satisfacción Regular, el 41,2% (127) en el nivel Bueno y 27,9% (86) en el nivel Muy bueno. (Tabla 11 y Figura 11).

#### 4.12. Nivel de satisfacción general

Tabla 12: Nivel de satisfacción de los encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017, a nivel general.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Regular	14	4,5
Bueno	222	72,1
Muy bueno	72	23,4
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100</b>

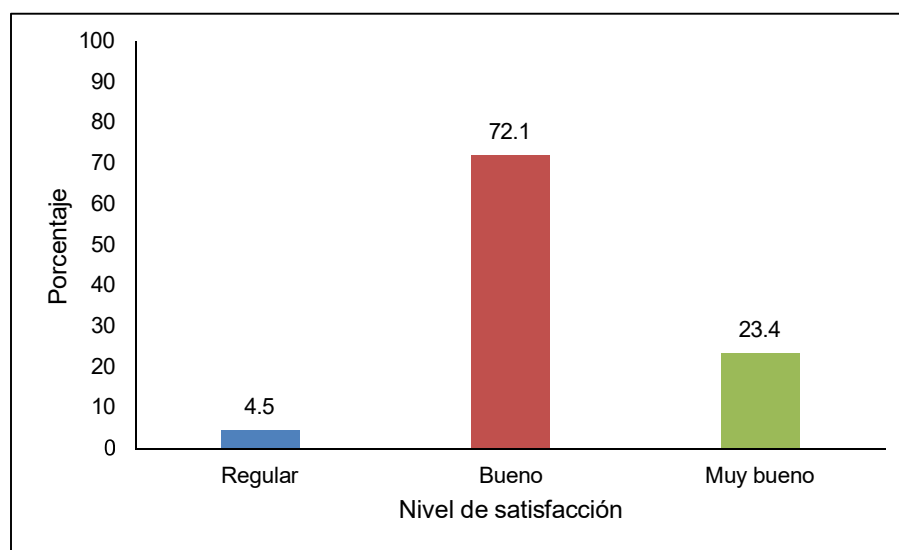


Figura 12: Nivel de satisfacción de los encuestados que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017, a nivel general.

A nivel general se encontró un 4,5% (14) en el nivel de satisfacción Regular, el 72,1% (222) en el nivel Bueno y 23,4% (72) en el nivel Muy bueno. (Tabla 12 y Figura 12).



#### 4.13. Nivel de satisfacción según condición del encuestado

Tabla 13: Satisfacción según el tipo de encuestado de los usuarios que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017.

Dimensión	Nivel de satisfacción	Condición del encuestado				Chi cuadrado	P	Significación
		Usuario		Acompañante				
		Frecuencia	%	Frecuencia	%			
Fiabilidad	Regular	57	22,1%	9	18,0%	3,955	0,138	NS
	Bueno	63	24,4%	19	38,0%			
	Muy Bueno	138	53,5%	22	44,0%			
Capacidad de respuesta	Regular	70	27,1%	12	24,0%	4,264	0,119	NS
	Bueno	87	33,7%	24	48,0%			
	Muy Bueno	100	38,8%	13	26,0%			
Seguridad	Regular	7	2,7%	0	0,0%	1,966	0,374	NS
	Bueno	84	32,6%	14	28,0%			
	Muy Bueno	167	64,7%	36	72,0%			
Empatía	Regular	17	6,6%	2	4,0%	1,942	0,379	NS
	Bueno	98	38,0%	24	48,0%			
	Muy Bueno	143	55,4%	24	48,0%			
Aspectos Tangibles	Regular	79	30,6%	16	32,0%	0,778	0,678	NS
	Bueno	109	42,2%	18	36,0%			
	Muy Bueno	70	27,1%	16	32,0%			
General	Regular	10	3,9%	4	8,0%	1,858	0,395	NS
	Bueno	186	72,1%	36	72,0%			
	Muy Bueno	62	24,0%	10	20,0%			

Se presentan los resultados del nivel de satisfacción según tipo de encuestado y por cada dimensión de la encuesta y a nivel general. No se encontraron diferencias significativas en el nivel de satisfacción en las dimensiones en estos grupos. Por lo que se puede concluir que el nivel de satisfacción no es diferente entre el usuario o el acompañante.

#### 4.14. Nivel de satisfacción según grupo etario

Tabla 14: Satisfacción según el grupo etario de los usuarios que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017.

Dimensión	Nivel de satisfacción	Grupo etario				Chi cuadrado	Significación	
		Adulto		Adulto mayor				
		Frecuencia	%	Frecuencia	%			
Fiabilidad	Regular	55	20,6 %	11	26,8 %	10,631	0,005	Altamente significativo
	Bueno	64	24,0 %	18	43,9 %			
	Muy Bueno	148	55,4 %	12	29,3 %			
Capacidad de respuesta	Regular	72	27,0 %	12	29,3 %	4,999	0,082	NS
	Bueno	91	34,1 %	20	48,8 %			
	Muy Bueno	104	39,0 %	9	22,0 %			
Seguridad	Regular	7	2,6	0	0,0	6,900	0,032	Significativo
	Bueno	78	29,2	20	48,8			
	Muy Bueno	182	68,2	21	51,2			
Empatía	Regular	17	6,4	2	4,9	0,163	0,922	NS
	Bueno	106	39,7	16	39,0			
	Muy Bueno	144	53,9	23	56,1			
Aspectos Tangibles	Regular	83	31,1	12	29,3	0,069	0,966	NS
	Bueno	110	41,2	17	41,5			
	Muy Bueno	74	27,7	12	29,3			
General	Regular	14	5,2	0	0,0	3,726	0,155	NS
	Bueno	188	70,4	34	82,9			
	Muy Bueno	65	24,3	7	17,1			

Se presentan los resultados del nivel de satisfacción según Grupo etario y por cada dimensión de la encuesta y a nivel general. Se encontraron diferencias altamente significativas en el nivel de satisfacción en la dimensión Fiabilidad y significativa en la dimensión seguridad en estos grupos. Por lo que se puede concluir que el nivel de satisfacción es diferente entre el adulto y el adulto mayor en las dimensiones Fiabilidad y Seguridad.

#### 4.15. Nivel de satisfacción según género

Tabla 15: Satisfacción según género de los usuarios que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017.

Dimensión	Nivel de satisfacción	Género				Chi cuadrado	p	Significación
		Masculino		Femenino				
		Frecuencia	%	Frecuencia	%			
Fiabilidad	Regular	25	20,5%	41	22,0%	0,739	0,691	NS
	Bueno	30	24,6%	52	28,0%			
	Muy Bueno	67	54,9%	93	50,0%			
Capacidad de respuesta	Regular	38	31,1%	46	24,7%	1,670	0,434	NS
	Bueno	43	35,2%	68	36,6%			
	Muy Bueno	41	33,6%	72	38,7%			
Seguridad	Regular	2	1,6%	5	2,7%	0,908	0,635	NS
	Bueno	42	34,4%	56	30,1%			
	Muy Bueno	78	63,9%	125	67,2%			
Empatía	Regular	9	7,4%	10	5,4%	5,000	0,082	NS
	Bueno	39	32,0%	83	44,6%			
	Muy Bueno	74	60,7%	93	50,0%			
Aspectos Tangibles	Regular	34	27,9%	61	32,8%	0,856	0,652	NS
	Bueno	52	42,6%	75	40,3%			
	Muy Bueno	36	29,5%	50	26,9%			
General	Regular	6	4,9%	8	4,3%	0,581	0,748	NS
	Bueno	85	69,7%	137	73,7%			
	Muy Bueno	31	25,4%	41	22,0%			

Se presentan los resultados del nivel de satisfacción según género y por cada dimensión de la encuesta y a nivel general. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas. Por lo que se puede concluir que el nivel de satisfacción no es diferente entre varones y mujeres.

#### 4.16. Nivel de satisfacción según nivel educativo

Tabla 16: Satisfacción según el nivel de estudios de los usuarios que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017.

Dimensión	Nivel de satisfacción	Nivel de estudios										Chi cuadrado	p	Significación
		Analfabeto		Primaria		Secundaria		Superior técnico		Superior universitario				
		Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%			
Fiabilidad	Regular	13	38,2%	14	35,0%	25	23,6%	7	8,2%	7	16,3%	35,615	0,000	Altamente significativo
	Bueno	12	35,3%	15	37,5%	28	26,4%	20	23,5%	7	16,3%			
	Muy Bueno	9	26,5%	11	27,5%	53	50,0%	58	68,2%	29	67,4%			
Capacidad de respuesta	Regular	9	26,5%	14	35,0%	32	30,2%	18	21,2%	11	25,6%	7,493	0,485	NS
	Bueno	13	38,2%	16	40,0%	39	36,8%	27	31,8%	16	37,2%			
	Muy Bueno	12	35,3%	10	25,0%	35	33,0%	40	47,1%	16	37,2%			
Seguridad	Regular	1	2,9%	1	2,5%	2	1,9%	2	2,4%	1	2,3%	24,639	0,002	Altamente significativo
	Bueno	18	52,9%	19	47,5%	38	35,8%	17	20,0%	6	14,0%			
	Muy Bueno	15	44,1%	20	50,0%	66	62,3%	66	77,6%	36	83,7%			
Empatía	Regular	1	2,9%	4	10,0%	7	6,6%	6	7,1%	1	2,3%	18,322	0,019	Significativo
	Bueno	16	47,1%	20	50,0%	51	48,1%	22	25,9%	13	30,2%			
	Muy Bueno	17	50,0%	16	40,0%	48	45,3%	57	67,1%	29	67,4%			
Aspectos Tangibles	Regular	14	41,2%	10	25,0%	33	31,1%	23	27,1%	15	34,9%	9,432	0,307	NS
	Bueno	15	44,1%	20	50,0%	46	43,4%	30	35,3%	16	37,2%			
	Muy Bueno	5	14,7%	10	25,0%	27	25,5%	32	37,6%	12	27,9%			
General	Regular	1	2,9%	2	5,0%	4	3,8%	3	3,5%	4	9,3%	12,722	0,122	NS
	Bueno	29	85,3%	30	75,0%	81	76,4%	59	69,4%	23	53,5%			
	Muy Bueno	4	11,8%	8	20,0%	21	19,8%	23	27,1%	16	37,2%			

Se presentan los resultados del nivel de satisfacción según nivel educativo y por cada dimensión de la encuesta y a nivel general. Se encontraron diferencias altamente significativas en el nivel de satisfacción en la dimensión Fiabilidad y Seguridad, asimismo se encontraron diferencias significativas en la dimensión Empatía en estos grupos. Por lo que se puede concluir que el nivel de satisfacción es diferente entre los niveles de estudio en las dimensiones Fiabilidad, Seguridad y Empatía.

#### 4.17. Nivel de satisfacción según tipo de seguro

Tabla 17: Satisfacción según el tipo de seguro de los usuarios que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017.

Dimensión	Nivel de satisfacción	Tipo de seguro				Chi cuadrado	P	Significación
		SIS		Pagante				
		Frecuencia	%	Frecuencia	%			
Fiabilidad	Regular	51	20,6%	15	24,6%	1,229	0,541	NS
	Bueno	69	27,9%	13	21,3%			
	Muy Bueno	127	51,4%	33	54,1%			
Capacidad de respuesta	Regular	65	26,3%	19	31,1%	4,881	0,082	NS
	Bueno	84	34,0%	27	44,3%			
	Muy Bueno	98	39,7%	15	24,6%			
Seguridad	Regular	5	2,0%	2	3,3%	1,328	0,515	NS
	Bueno	82	33,2%	16	26,2%			
	Muy Bueno	160	64,8%	43	70,5%			
Empatía	Regular	17	6,9%	2	3,3%	2,461	0,292	NS
	Bueno	101	40,9%	21	34,4%			
	Muy Bueno	129	52,2%	38	62,3%			
Aspectos Tangibles	Regular	70	28,3%	25	41,0%	7,428	0,024	Significativo
	Bueno	100	40,5%	27	44,3%			
	Muy Bueno	77	31,2%	9	14,8%			
General	Regular	10	4,0%	4	6,6%	1,154	0,562	NS
	Bueno	177	71,7%	45	73,8%			
	Muy Bueno	60	24,3%	12	19,7%			

Se presentan los resultados del nivel de satisfacción según tipo de seguro y por cada dimensión de la encuesta y a nivel general. Se encontraron diferencias significativas en el nivel de satisfacción en la dimensión Aspectos tangibles en estos grupos. Por lo que se puede concluir que el nivel de satisfacción es diferente entre usuario que cuenta con SIS y el que paga por el servicio en la dimensión Aspectos tangibles, siendo menor la satisfacción en los usuarios que pagan el servicio.

#### 4.18. Nivel de satisfacción según tipo de usuario

Tabla 18: Satisfacción según el tipo de los usuarios que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán, Agosto-Diciembre 2017.

Dimensión	Nivel de satisfacción	Tipo de usuario				Chi cuadrado	P	Significación
		Nuevo		Continuador				
		Frecuencia	%	Frecuencia	%			
Fiabilidad	Regular	32	37,2%	34	15,3%	19,675	0,000	Altamente significativo
	Bueno	23	26,7%	59	26,6%			
	Muy Bueno	31	36,0%	129	58,1%			
Capacidad de respuesta	Regular	25	29,1%	59	26,6%	8,668	0,013	Significativo
	Bueno	40	46,5%	71	32,0%			
	Muy Bueno	21	24,4%	92	41,4%			
Seguridad	Regular	2	2,3%	5	2,3%	2,402	0,301	NS
	Bueno	33	38,4%	65	29,3%			
	Muy Bueno	51	59,3%	152	68,5%			
Empatía	Regular	4	4,7%	15	6,8%	1,282	0,527	NS
	Bueno	38	44,2%	84	37,8%			
	Muy Bueno	44	51,2%	123	55,4%			
Aspectos Tangibles	Regular	29	33,7%	66	29,7%	3,968	0,138	NS
	Bueno	40	46,5%	87	39,2%			
	Muy Bueno	17	19,8%	69	31,1%			
General	Regular	5	5,8%	9	4,1%	1,178	0,555	NS
	Bueno	64	74,4%	158	71,2%			
	Muy Bueno	17	19,8%	55	24,8%			

Se presentan los resultados del nivel de satisfacción según tipo de usuario y por cada dimensión de la encuesta y a nivel general. Se encontraron diferencias altamente significativas en el nivel de satisfacción en la dimensión Fiabilidad y significativa en la dimensión Capacidad de respuesta en estos grupos. Por lo que se puede concluir que el nivel de satisfacción es diferente entre el usuario nuevo y el continuador en las dimensiones Fiabilidad y Capacidad de respuesta.

## V. DISCUSIÓN

El propósito fundamental de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios que acudieron en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017.

Al efecto debemos señalar que considerando que los tres primeros estudios internacionales se refieren a elaboración de programas que midan la calidad; difieren sustancialmente de nuestro estudio, por lo que nos centramos en el estudio de Hernández y Col 2012<sup>7</sup>, quien al igual que nosotros buscó evaluar la calidad del servicio, provisto por farmacias, cuyo resultado es una alta satisfacción, adoleciendo de aspectos de infraestructura que no tiene una relación directa con la atención del personal.

Este estudio difiere con la investigación de Rojas G, Bernaola N 2015<sup>8</sup> en el Hospital III Suárez Angamos ya que la muestra percibe un nivel satisfactorio de atención en las dimensiones de fiabilidad y seguridad; siendo por el contrario parcialmente satisfactorio en las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad, manteniéndose el hecho que quienes tienen estudios muestran mayor satisfacción que quienes no lo poseen.

Ninamango W.M, obtiene una insatisfacción alta (83.9%) respecto a las dimensiones de confiabilidad, aspectos tangibles, empatía y seguridad; sin embargo, se refiere primordialmente a la satisfacción en cuanto la calidad de atención en atención en consultorio y no en farmacia. Lo mismo acontece con el estudio de García M<sup>10</sup>, efectuado en el Centro de Salud Delicias Villa Chorrillos, distensión más general ya que incluye todos los servicios del centro, incluyendo también el de farmacia.

Finalmente hay coincidencia de nuestro estudio con el de Anlas JD, Villalta VD2013<sup>11</sup> y Col ya que también obtiene un nivel satisfactorio de la atención del personal farmacia en las dimensiones de fiabilidad, seguridad y empatía, siendo menor respecto a

la capacidad de respuesta y tangibilidad, diferenciándose por cuanto considera en mayor proporción el género y no el grado de estudio.

Podemos entonces sintetizar que nuestro estudio consideró el análisis de las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; todo lo cual se obtuvo de las respuestas brindadas por 308 usuarios del servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán, destacándose el hecho que el resultado fue bueno en todas las dimensiones; cabe aclarar sin embargo que de las personas atendidas quienes mostraron mayor satisfacción en cuanto la calidad de atención recibida fueron los varones con un grado de estudios del nivel secundario o técnicos, siendo lo contrario en los que estudiaron nivel primario.

Estudio que se fundamentó en lo señalado por la OMS quien define la calidad de atención como el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

Complementadas por los estudios de Donavedian A<sup>15</sup> en cuanto la calidad de atención de los pacientes y de Ishikawa K<sup>20</sup>, que, si bien se refiere al aspecto comercial, no por ello la definición que hace de la calidad se desmerece al efecto. Esta concepción ha tenido un gran avance gracias a los modelos de evaluación que se han elaborado, destacando el Modelo SERVPERF del que nos hemos valido en el estudio, el mismo que ha sido adoptado por el Ministerio de Salud, que nos permitió asimismo obtener los resultados señalados.



## VI. CONCLUSIONES

1. En la dimensión fiabilidad se encontró 21,5 % de satisfacción regular, 26,6 % bueno y 51,9 % muy bueno.
2. En la dimensión capacidad de respuesta se encontró 27,3 % de satisfacción regular, 36,0 % bueno y 36,7 % muy bueno.
3. En la dimensión seguridad se encontró 2,3 % de satisfacción regular, 31,8 % bueno y 65,9 % muy bueno.
4. En la dimensión empatía se encontró 6,2 % de satisfacción regular, 39,6% bueno y 54,2 % muy bueno.
5. En la dimensión aspectos tangibles se encontró 30,8 % de satisfacción regular, 41,2 % bueno y 27,9 % muy bueno.
6. No hubo diferencia significativa de la satisfacción según tipo de usuario, grupo etario (excepto seguridad) ni género. La satisfacción según nivel de estudio tiene diferencias significativas en fiabilidad seguridad y empatía; así como al considerar el tipo de seguro, se nota diferencias significativas en aspectos tangibles. En general el nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, presentó un nivel de satisfacción bueno.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Que el servicio de farmacia en el Hospital Hermilio Valdizán utilice la información del presente estudio para implementar el proceso de calidad de atención a los usuarios y el nivel de satisfacción, y así poder alcanzar una superior percepción obtenido del usuario.
2. Mejorar a través de talleres la calidad la fiabilidad en los profesionales y de esta manera generar en los usuarios una satisfacción en la atención, así como la confianza, el respeto y la consideración.
3. Fortalecer la calidad profesional y de asistencia mediante la capacitación y actualización permanente, que sirve a su vez de estímulos para los mismos profesionales, mejorando de esta manera la capacidad de respuesta en la atención brindada a los usuarios.
4. En cuanto en aspectos tangibles mejorar las instalaciones del servicio de farmacia para brindar la comodidad de los pacientes el entorno laboral y el ambiente en general sea cómodo y acogedor; pues el profesional pasa la tercera parte de su vida. Así también facilitar los materiales necesarios para la atención del paciente.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Morales GCG. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, a la atención de enfermería en una institución de primer nivel atención en Salud, en Mistrato de Risaralda febrero a abril de 2009. [Tesis para optar título de Lic. enfermero]. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. 2009. [Fecha de acceso: 01 de diciembre 2017] Disponible en: <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>
2. Ministerio de Salud del Perú. Política Nacional de Calidad en Salud. RM N° 727-2009/MINSA. Lima, Perú, 2009 [Fecha de acceso: 06 enero 2018]. Disponible en: [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica\\_nacional\\_calidad.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf)
3. Ministerio de Salud de las personas. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Lima - Perú, agosto del 2002. [Fecha de acceso: 15 de diciembre 2017] Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20-%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>
4. Monje Agudo P, Borrego Izquierdo y Robustillo Cortez M, et al. Diseño y validación de una encuesta de satisfacción con la atención farmacéutica recibida en las consultas de farmacia hospitalaria. Universidad de Sevilla. España 2015. [Fecha de acceso: 05 diciembre 2017]. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/fh/v39n3/05original03.pdf>
5. Matsumoto NR. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto Universidad Católica Boliviana San Pablo Bolivia 2014. Revista Perspectiva. pp. 181-209 [Fecha de acceso: 01 de noviembre 2017]. Disponible en: <file:///E:/Rosita%20USB/BIBLIO%202018/21%20Matsumoto%20R.,%20Desarrollo%20del%20Modelo%20Servqual.pdf>
6. Sierra S, Falcon R, García E. Evolución del nivel de calidad en las oficinas de farmacia con un programa de mejora continua. [Tesis Doctorales en Red]. Universidad de Murcia. 2014. [Fecha de acceso: 08 nov. 2017] Disponible en: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/286502/TSSA.pdf?sequence=1>

7. Hernández PC, Jiménez J, Rivera Y; Tesis: Evaluación de la calidad del servicio de farmacias San Nicolás, marzo 2012, Universidad Tecnológica de el Salvador. Salvador 2012. [Fecha de acceso: 01 de noviembre 2017]. Disponible en: <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/55418.pdf>
8. Rojas G, Bernaola N. Nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos del servicio de farmacia del Hospital III Suárez- Angamos ESSalud, Lima- enero 2015. [Tesis para optar título de farmacia y Bioquímica]. Lima 2015. [Fecha de acceso: 01 de diciembre 2017]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/204?show=full>
9. Ninamango W.M. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. [Para optar el Título Profesional de Médico Cirujano] Universidad Mayor de San Marcos Lima 2014. [Fecha de acceso: 01 de noviembre 2017]. Disponible en: <file:///C:/Users/HP/Desktop/DESARROLLO%20DEL%20TRABAJO%20DE%20FIN%20DE%20CARRERA/Percepción%20de%20la%20calidad%202014.pdf>
10. García M. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos en el período febrero-mayo 2013 [Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano]. Lima – Perú: Universidad Ricardo Palma; 2013. [Fecha de acceso: 06 Dic 2017] Disponible en: [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)
11. Anlas JD, Villalta VD. Satisfacción del Cliente en la Atención del Servicio de Farmacia en la Clínica Internacional Sede San Borja 2013. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Universidad Wiener – Facultad de Farmacia y Bioquímica. 2013.
12. Organización Panamericana de Salud. Manual de Gerencia de la calidad, Wash-USA; 1996. Vol. II. [Fecha de acceso: 06 enero 2018]. Disponible en: [file:///E:/Rosita%20USB/BIBLIO%202018/05%20%20Manual%20de%20gerencia%20de%20la%20calidad%20\(3\),%209.pdf](file:///E:/Rosita%20USB/BIBLIO%202018/05%20%20Manual%20de%20gerencia%20de%20la%20calidad%20(3),%209.pdf)
13. Miyahira J. Calidad en los servicios de salud ¿Es posible? Universidad Peruana Cayetano Heredia. Rev Med Hered 12 (3), 2001. [Fecha de acceso: 06 nov. 2017] Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v12n3/v12n3e1.pdf>

14. Gonzales K G. Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de la enfermera en Sala de Observación del Servicio de Emergencia del Hospital General María Auxiliadora [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico] Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima-Perú 2014. [Fecha de acceso: 30 de enero 2018] Disponible en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4802/1/Gonzales\\_Baldarago\\_Karla\\_Giuliana\\_2014.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4802/1/Gonzales_Baldarago_Karla_Giuliana_2014.pdf)
15. Donabedian A. Los espacios de la salud. Aspectos fundamentales de la organización de la atención médica. México Df: Fondo de la Cultura económica; 1988. Real Academia Española. Calidad. [Fecha de acceso: 06 Dic 2017] Disponible en: <http://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
16. Llinás AE. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema Art. Vol. 26, N° 1, 2010 Salud Uninorte. Barranquilla Colombia. 2010. [Fecha de acceso: 06 Dic 2017] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>
17. Arroyo J. Percepción de la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del puesto de salud de Huacrapuquio del distrito de Chilca en el periodo agosto, setiembre y octubre del 2014. Huancayo-Perú 2014. [Fecha de acceso: 05 diciembre 2017]. Disponible en: [http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/472/TMH\\_32.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/472/TMH_32.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Manual de calidad ES-salud 2008 [Fecha de acceso: 30 enero 2018]. Disponible en: [http://www.essalud.gob.pe/defensoria/manual\\_calidad.pdf](http://www.essalud.gob.pe/defensoria/manual_calidad.pdf)
19. Bautista LM. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. VOL. 8 N° 1 - CHÍA, COLOMBIA - ABRIL 2008. [Fecha de acceso: 05 diciembre 2017]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v8n1/v8n1a07.pdf>
20. Ishikawa K. ¿Qué es el control total de la calidad? Editorial Norma. Perú. 1996. [Fecha de acceso: 05 diciembre 2017]. Disponible en: [https://jrvargas.files.wordpress.com/2011/02/que\\_es\\_el\\_control\\_total\\_de\\_la\\_calidad\\_-\\_kauro\\_ishikawa.pdf](https://jrvargas.files.wordpress.com/2011/02/que_es_el_control_total_de_la_calidad_-_kauro_ishikawa.pdf)

21. Pérez Z. Evolución de la calidad y su gestión hacia la era del conocimiento. Universidad de Holguín. [Fecha de acceso: 01 de noviembre 2017]. Disponible en: <http://www.ilustrados.com/tema/8302/Evolucion-calidad-gestion-hacia-conocimiento.html>
22. James R, Evans y William M. Lindsay. Fundamentos de la calidad filosofías y marcos de referencia de la calidad. Honduras.2005. [Fecha de acceso: 05 diciembre 2017]. Disponible en: <https://jorrivieraunah.files.wordpress.com/2011/06/capitulo-3-filosofias-y-marcos-de-referencia-de-la-calidad.pdf>
23. MINSA. Calidad del Servicio de Salud desde la Perspectiva del Usuario. Lima – Perú .2000. [Fecha de acceso: 05 diciembre 2017]. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/P2000/664\\_MS-P-2000276.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/P2000/664_MS-P-2000276.pdf)
24. Satisfacción del cliente. [Fecha de acceso: 30 de enero 2018] Disponible en: <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>
25. Ministerio de Salud del Perú. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, RM 527- 2011/ MINSA del 11 de Julio del 2011). [Fecha de acceso: 03 Dic 2017] Disponible en: [file:///C:/Users/HP/Desktop/Hipólito/encuesta%20serqual%20anexo%2001%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Desktop/Hipólito/encuesta%20serqual%20anexo%2001%20(1).pdf)
26. Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. [Fecha de acceso: 03 Dic 2017] Disponible en: <file:///C:/Users/HP/Desktop/ROSS%20TESINA/BIBLIO%202018/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>
27. Cronin JJ, Taylor SA. SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance- based and perceptions- minus- expectations measurement of service quality. En: Journal of Marketing. Vol.58. (January 1994). [Fecha de acceso: 03 Dic 2017] Disponible en: <http://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>
28. Resolución Directoral N°077-DG/HHV-2017 aprueba “Plan de aplicación de la encuesta SERVQUAL 2017”, del Hospital "Hermilio Valdizán"; [Fecha de acceso: 05 diciembre 2017]. Disponible en: <file:///C:/Users/HP/Downloads/2017%20hospital%20valdizan.PDF>

29. Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM, Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán. [Fecha de acceso: 03 Dic 2017] Disponible en: [http://www.hhv.gob.pe/pdf/rof\\_1.pdf](http://www.hhv.gob.pe/pdf/rof_1.pdf)
30. Llanos F, Rosas A, et al. Comparación de las escalas de Likert y Vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú. Rev Med Hered [Internet]. 2001 abr [citado 2017 Dic 09]; 12(2): 52-57. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v12n2/v12n2ao2.pdf>

## **XI. ANEXOS**



**ANEXO 01**  
**INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**  
**ATENDIDOS**

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN; Esto me servirá para proporcionar una mejor atención. Sus respuestas son anónimas, confidenciales y su participación es voluntaria.

Marcar con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente

**DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO: 1**

Edad: .....

1.	Condición del encuestado	Usuario (a).....	1
		Acompañante.....	2
2.	Sexo	Masculino.....	1
		Femenino.....	2
3.	Nivel de estudio	Analfabeto.....	1
		Primaria.....	2
		Secundaria.....	3
		Superior Técnico.....	4
		Superior Universitario.....	5
4.	Tipo de seguro	SIS.....	1
		Pagante.....	2
5.	Tipo de usuario	Nuevo.....	1
		Continuador.....	2

Notas: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**PERCEPCIONES**

Califique las Percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el Servicio de Farmacia. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº Ítems	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	Usted fue atendido sin discriminación							
2	Usted fue atendido respetando su orden de llegada							
3	Lo atendieron sin cometer errores							
4	Existen mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida							
5	Existieron los medicamentos que le recetó su médico							
6	Su atención fue rápida							
7	El tiempo de espera para su atención fue corto							
8	El personal le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo							
9	El personal priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales							
10	El personal respetó su privacidad durante su atención							
11	El personal revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo							
12	El personal le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas							
13	El personal que le atendió le inspiró confianza							
14	El personal le brindó un trato amable y respetuoso							
15	El personal se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos							
16	El personal le brindó información útil para su tratamiento							
17	El personal tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista							
18	El personal comprendió su estado emocional durante la atención							
19	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento para ubicar el Servicio de Farmacia son adecuados							
20	La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió fue adecuada							
21	Cuenta con ambientes adecuados para el expendio (venta) de medicamentos							
22	Cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada (Dispensación Farmacéutica)							

**Muchas gracias por su colaboración**

## ANEXO 02

### NIVEL DE CALIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LA ESCALA DE LICKERT DE 7 VALORES.

Valor	Nivel de satisfacción	Resultados
1	Muy malo	<1,5
2	Malo	[1,5-2,5>
3	Regular	
4	Regular	[2,5-5,5>
5	Regular	
6	Bueno	[5,5-6,5>
7	Muy bueno	≥6,5

Fuente: Llanos Zavalaga Fernando, Rosas Aguirre Angel, Mendoza Requena Daniel, Contreras Ríos Carlos. Comparación de las escalas de Likert y Vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú<sup>30</sup>.

## ANEXO 03

### ANÁLISIS CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO UTILIZADO

Se encontró un nivel de confiabilidad bueno según el alfa de Cronbach (0,67).

Alfa de Cronbach	Nivel
0,67	Bueno

### ANEXO 04: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE FARMACIA AMBULATORIA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN DE AGOSTO A DICIEMBRE DE 2017”

**Autores:** Br. Hipólito Rufo Tineo Ramírez - Br. Rosa Luz Chávez Sulca

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	INDICADORES
Problema general	General	General	Dependiente(Y):	
¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017?	Determinar el nivel de satisfacción percibido del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017.	El nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017 es bueno.	Niveles de satisfacción ✓ Fiabilidad ✓ Capacidad de Respuesta ✓ Seguridad ✓ Empatía ✓ Aspectos tangibles	Nº, %
Específico	Específico		Independiente (X):	
1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en el aspecto de fiabilidad percibida del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017?	1. Determinar los niveles de satisfacción en el aspecto de la fiabilidad percibido del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán.	1. El nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017 en el aspecto de la fiabilidad es bueno	Usuario del Servicio de Farmacia. ✓ Condición del encuestado ✓ Grupo etario ✓ Género ✓ Nivel educativo ✓ Tipo de seguro ✓ Tipo de usuario	
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en el aspecto de la capacidad de respuesta percibida del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a	2. Determinar los niveles de satisfacción en el aspecto de capacidad de respuesta percibido del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán	2. El nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017 en el aspecto de capacidad de respuesta es bueno.		

<p>diciembre de 2017?</p> <p>3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en el aspecto de seguridad del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017?</p> <p>4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en el aspecto de empatía percibida del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017?</p> <p>5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en los aspectos tangibles percibida del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre 2017?</p>	<p>3. Determinar los niveles de satisfacción en el aspecto de seguridad percibido del usuario que acude al servicio de farmacia del Hospital Hermilio Valdizán.</p> <p>4. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de empatía percibido del usuario que acude a servicio de Farmacia del Hospital Hermilio Valdizán.</p> <p>5. Determinar el nivel de satisfacción en los aspectos tangibles percibido del usuario que acude a servicio de Farmacia del Hospital Hermilio Valdizán.</p>	<p>3. El nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017 en el aspecto de la seguridad es bueno</p> <p>4. El nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017 en el aspecto de la empatía es bueno</p> <p>5. El nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017 satisfacción en los aspectos tangibles es bueno</p>		
---	--	---	--	--

**ANEXO 05**

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE**

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>	<b>Categoría</b>
Variable independiente:  Usuarios	Condición del encuestado	Paciente	Nominal	Usuario Acompañante
	Grupo etario	Edad en años	Ordinal	18 - 29 años 30 – 59 años 60 - 65 años
	Género	Características femenino o Masculino	Nominal	Femenino Masculino
	Nivel educativo	Grado de instrucción del paciente a encuestar.	Ordinal	Analfabeto Primaria Secundaria Superior Técnico superior Universitario
	Tipo de seguro	Paciente paga o es tipo seguro	Nominal	SIS Pagante
	Tipo de usuario	Paciente nuevo o continuador a ser atendido.	Nominal	Nuevo Continuador

## ANEXO 06

## OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE Y VALOR
Variable dependiente:            Satisfacción del usuario	Fiabilidad	Atención sin discriminación	Cuantitativa Discreta: 1 – 5
		Atención según orden de llegada	
		Atención sin errores	
		Existencia de mecanismos para reclamar	
		Existencia de medicamentos recetados	
	Capacidad de respuesta	Atención rápida	Cuantitativa Discreta: 6 - 9
		Tiempo de espera corto	
		Solución inmediata a su problema o dificultad	
		Personal prioriza atenderlo	
	Seguridad	Respeto de su privacidad durante la atención	Cuantitativa Discreta: 10 – 13
		Revisión minuciosa de la receta para atenderlo	
		Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas.	
		Personal le inspira confianza	
	Empatía	Trato amable y respetuoso durante la atención	Cuantitativa Discreta: 14 – 18
		Preocupación del personal por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas al tratamiento o uso de los medicamentos recetados	
		Personal brinda información útil para su tratamiento	
Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista			
Personal comprende su estado emocional durante la atención			
Aspectos Tangibles	Señalización adecuada para ubicar el Servicio	Cuantitativa Discreta: 19 – 22	
	Personal presenta vestimenta adecuada		
	Ambiente adecuado para el expendio de medicamentos		
	Ambiente adecuado para brindar consulta farmacológica especializada.		

**ANEXO 07**

**FRONTIS HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN**





**ANEXO 08**

**SERVICIO DE FARMACIA AMBULATORIA HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN**



**ANEXO 09**

REALIZANDO LA ENCUESTA A LOS DIFERENTES PACIENTES DEL  
SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN DE 2017

