



FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE FARMACIA Y
BIOQUÍMICA

NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR LOS USUARIOS EXTERNOS DEL
SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL III SUÁREZ- ANGAMOS ESSALUD,
LIMA- ENERO 2015.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL EN FARMACIA Y
BIOQUÍMICA

Autores: Br. ROJAS PADILLA, Giovanna Mirtha
Br. BERNAOLA ROJAS, Nataly Elizabeth

Asesor: Mg. HERENCIA TORRES, Víctor Reynaldo

Lima – Perú

2015

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Nivel de Satisfacción percibido por los usuarios externos del Servicio de Farmacia del Hospital III Suárez - Angamos EsSalud, Lima. Enero 2015”, tuvo como objetivo principal establecer el nivel de Satisfacción percibido por los usuarios de consulta externa atendidos en el Servicio de Farmacia del Hospital III Suárez - Angamos EsSalud, Lima- Enero 2015. Consideró como población y muestra de estudio a 13790 y 374 usuarios respectivamente. Estudio de tipo descriptivo y de diseño observacional. Mediante la técnica de Encuesta se aplicó el cuestionario de Satisfacción del usuario modelo SERVPERF.

Se llegó a las conclusiones siguientes: 1) Los usuarios de consulta externa del Servicio de Farmacia del Hospital III Suárez - Angamos EsSalud, Lima Enero 2015 perciben una atención parcialmente satisfactoria. 2) El nivel de satisfacción por condición del encuestado (usuarios y acompañantes) son similares; mientras que existe mayores niveles de satisfacción en el usuario de sexo femenino, usuario continuador y usuario de estudios Superior Técnico. 3) Perciben un nivel satisfactorio de la atención en las dimensiones de fiabilidad y seguridad. 4) Perciben un nivel parcialmente satisfactorio en las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad.

Palabras Clave: Satisfacción, Calidad de atención, Servicio de Farmacia.