





**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica**

“Calidad en la atención y satisfacción de los usuarios que acuden a la  
farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular  
‘Carlos Alberto Peschiera Carrillo’ Lima 2018”

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

**Presentado por:**

Br.: Galoc Pinedo, Gerson

Br.: Guerrero Tello, Luz Rosario

**Asesores:**

Q.F. Patricia Milagros Respicio López

Lic. José Carlos Azaña Quispe

Lima – Perú

2018

## **DEDICATORIA**

### **A Dios**

Por haberme permitido llegar hasta este momento y haberme dado salud para lograr los objetivos trazados dedico esta tesis a mi esposa Maruja Aliaga, a mi hija Luana Galoc por haber estado en cada momento apoyándome a seguir adelante hasta lograr el objetivo que nos propusimos .

*Gerson Galoc Pinedo*

## **DEDICATORIA**

### **A Dios Padre.**

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, y experiencias y sobre todo felicidad.

### **A mi Querida Madre Alicia Tello Languasco QEPD.**

Con mucho amor y cariño te dedico de todo corazón mi tesis por haberme apoyado en todo momento esas noches de estudio siempre a mi lado , por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una mujer de bien, pero más que nada, por su amor incondicional. TE AMO hasta el infinito y más allá.

### **A mi Papá Jorge Guerrero Simón**

Para ti mi papito Jorgito con mamita inicie mi sueño y contigo lo termino gracias por estar conmigo esta tesis SON DE USTEDES DOS.

### **A mi Esposo Jhon Luperdi Zorrilla**

Por estar conmigo en aquellos momentos en que el estudio y el trabajo ocuparon mi tiempo y esfuerzo

*Luz Rosario Guerrero Tello*

## **AGRADECIMIENTO**

**A nuestra asesora Mg. Patricia Milagros Respicio López**

Durante la realización del proyecto, usted ha sido la persona quien nos ha guiado en el complicado proceso. Es cierto, no ha sido nada fácil, ni mucho menos.

El resultado de nuestra tesis ha sido satisfactoria, mejor de lo que esperábamos.

Que Dios la bendiga.

## RESUMEN

Esta investigación titulada “Calidad en la Atención y Satisfacción de Usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular” “Carlos Alberto Peschiera Carrillo” “Lima 2018”, tuvo como objetivo principal evaluar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular “Carlos Alberto Peschiera Carrillo” Lima 2018. Para ello la investigación adoptó un diseño no experimental, descriptivo, correlacional, mediante el uso de la encuesta como fuente primaria de información dirigida a una muestra conformada por 360 usuarios de la farmacia de consulta externa del Instituto Nacional Cardiovascular, y luego del análisis de los datos, se pudo concluir que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, estableciendo que el 72.2 % de usuarios considera que la atención es buena, por otro lado el 83.6 % considera que la satisfacción es buena, ello se encuentra determinado por los diversos indicadores, teniendo, inconvenientes más notorios en torno a la gestión de quejas y reclamos con un 36.9 % de usuarios que considera regular y en el tiempo de atención con un 31.1 % que considera regular.

**Palabras claves:** Calidad de atención, satisfacción del usuario, buen trato, disponibilidad

## SUMARY

This research entitled "Quality in the Attention and Satisfaction of Users who come to the outpatient pharmacy at the National Cardiovascular Institute" "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" "Lima 2018", had as main objective to evaluate the relationship between the quality of care and the satisfaction of users who come to the outpatient pharmacy at the National Institute of Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" Lima 2018. For this purpose, the research adopted a non-experimental, descriptive, correlational design, using the survey as the primary source of information addressed to a sample made up of 360 users of the outpatient pharmacy of the National Cardiovascular Institute, and after analyzing the data, it was concluded that there is a relationship between the quality of care and user satisfaction, establishing that the 72.2% of users consider that the service is good, on the other hand 8 3.6% consider that satisfaction is good, this is determined by the various indicators, having more noticeable inconveniences around the management of complaints and grievances with 36.9% of users considered regular and in the time of attention with a 31.1 % that considers regular.

**Keywords:** quality of attention, user satisfaction, good treatment, availability

## INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
I. EL PROBLEMA .....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3. OBJETIVOS.....	4
1.4 VARIABLE .....	5
II. MARCO TEÓRICO .....	8
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
2.1.1. Estudios Internacionales .....	8
2.1.2. Estudios nacionales .....	9
2.1.3. Estudios locales .....	10
2.2. BASES TEÓRICAS .....	11
2.2.1. Calidad en Salud .....	11
2.2.2. Encuesta .....	12
2.2.3. Calidad de servicio.....	12
2.2.4. Satisfacción al Usuario .....	13
2.2.5. Modelo SERVQUAL .....	13
2.2.6. Método SERVQUAL .....	14
2.2.7. Farmacia de INCOR .....	16
2.2.8. Indicadores de Estudio .....	17
III. DISEÑO METODOLÓGICO .....	19
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	19
3.2. POBLACIÓN .....	19
3.3. MUESTRA.....	19
3.4. DISEÑO MUESTRAL.....	20
3.5. MÉTODO.....	20
3.6. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN .....	20
3.7. INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE.....	20
DATOS.....	20
3.8. PROCESAMIENTO DE DATOS .....	21
3.9. ANÁLISIS DE DATOS .....	21



IV. RESULTADOS .....	21
4.1. TABLAS Y GRÁFICOS .....	22
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	30
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	35
5.1. CONCLUSIONES.....	35
5.2. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	37
ANEXOS .....	42

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones del Método SERVQUAL	26
Tabla 2. Información al usuario	33
Tabla 3. Capacidad de resolver problemas durante la dispensación	34
Tabla 4. Gestión de quejas, reclamos y señalizaciones	35
Tabla 5. Satisfacción con el trato recibido	36
Tabla 6. Disponibilidad de medicamentos	37
Tabla 7. Tiempo de atención	38
Tabla 8. Calidad en la atención	39
Tabla 9. Satisfacción del usuario	40
Tabla 10. Prueba de normalidad	41
Tabla 11. Correlación entre la información al usuario y la satisfacción	41
Tabla 12. Correlación entre la capacidad para resolver problemas y la satisfacción	42
Tabla 13. Correlación entre la gestión de quejas y la satisfacción	43
Tabla 14. Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción	43

## **INDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Información al usuario	33
Figura 2. Capacidad de resolver problemas durante la dispensación	34
Figura 3. Gestión de quejas, reclamos y señalizaciones	35
Figura 4. Satisfacción con el trato recibido	36
Figura 5. Disponibilidad de medicamentos	37
Figura 6. Tiempo de atención	38
Figura 7. Calidad en la atención	39
Figura 8. Satisfacción del usuario	40

## **ABREVIATURAS Y SIGLAS**

SERVQUAL:	Medición de la calidad del servicio
MINSA:	Ministerio de Salud
OMS:	Organización Mundial de la Salud
CE:	Consulta Externa
INCOR:	Instituto Nacional Cardiovascular

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó en el Servicio de Farmacia de consulta externa del Instituto Nacional Cardiovascular Carlos Alberto Peschiera Carrillo, tuvo como objetivo principal evaluar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular “Carlos Alberto Peschiera Carrillo”. Las actuales tendencias globales basadas en la competitividad y la eficacia en los procesos han marcado en nuestros días un hito fundamental en el mercado laboral y por consiguiente en el nivel de satisfacción de los usuarios, mediante el uso de modelos de calidad, como es el Modelo SERVQUAL el cual es una herramienta muy útil en la verificación de los resultados, el cual mide la percepción y expectativas de los usuarios. Los establecimientos de salud han venido ajustando sus procesos a este Plan nacional para mejorar continuamente la calidad de los servicios, mediante el desarrollo de una cultura de calidad acorde a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Se viene incorporando e implementando políticas de calidad en los lineamientos del sector y en los planes de gestión institucional a todo nivel, fortaleciendo la organización que permita el desarrollo de procesos de mejora de la calidad a nivel nacional en los establecimientos de salud, públicos y privados, según los niveles de complejidad, implementando y adecuando un proceso participativo de mejoramiento continuo, a través de la evaluación de estándares.

Esto nos ayudará a identificar y evaluar los errores de expendio de manera oportuna, asimismo del interés o iniciativa del personal de servicio de farmacia. Definitivamente es de suma importancia saber la opinión de los usuarios que acuden al establecimiento farmacéutico. Se ha realizado la búsqueda en la literatura científica encontrándose diversos estudios realizados sobre la calidad de atención en los diversos servicios de salud fundamentada por diversos métodos de medición. Siendo el modelo SERVQUAL, la aplicada por el Ministerio de Salud en los diversos establecimientos de su jurisdicción.

## I. EL PROBLEMA

La calidad de servicio es otra prueba para los líderes del servicio de farmacia, entonces, requiere la creación y el funcionamiento de un marco para todos los tiempos que mejore los servicios de farmacia y logre el pleno cumplimiento en los usuarios. Por lo tanto, se han propuesto mejoras y cambios en el marco de evaluación de los servicios farmacéuticos desde hace más de 10 años, tanto en el nivel conceptual de la calidad de servicio como del proceso y sobre todo de los resultados. De allí que:

Domínguez (2006), indica que la razón de ser de la entidad es principalmente la calidad del servicio para con los usuarios y para ello es necesario esforzarse en la atención de un servicio óptimo mediante una relación interpersonal de trascendencia exitosa. En cambio, Prieto (2005), define claramente que el servicio jamás podrá separarse del concepto de calidad; es decir, si hay un buen servicio hay calidad, y si hay calidad, esta se refleja en un buen servicio.

En cambio la Organización Mundial de la Salud (2) señala que distintos modelos de farmacia, han obtenido muy buenos resultados en cuanto la calidad del servicio, garantizando una mayor esperanza de vida en los usuarios. Es decir, que cuanto mejor sea la atención, mayor será el servicio que puedan brindar a los pacientes, por lo tanto los pacientes quedaran satisfechos con la atención recibida en un determinado establecimiento.

Sánchez señala que México vive una situación muy complicada, esto se debe precisamente a que gran parte de las farmacias no cuentan con instrumentos para mejorar la calidad de los servicios en los pacientes en cuanto a la entrega de sus medicamentos (3) .Sonia Coronado quien cita a Antonio Pascual Feria, presidente de la Asociación Nacional de Farmacias de México (Anafamex)(4) dijo: que las pequeñas y medianas farmacias se encuentran en un proceso en el que para sobrevivir a la competencia deben enfocarse en la calidad del servicio y en la certificación de su personal, coincidieron especialistas del sector. Además, “La competencia es la competencia, quien gana en el mercado no es la más grande, sino la más productiva, y la eficacia será dada por la calidad del servicio, no exclusivamente es ofrecer volumen, es administrar bien, con el objetivo de que el sistema de farmacias PYMES, que es la mayor parte de nuestra nación, se está preparando para dar la pelea y el comprador va a elegir la circunstancia”.

La valoración de los sevillanos hacia las farmacias y los especialistas es grande: un 8.4 sobre 10 le dan a la calidad del servicio y también 24 de cada 100 van a estos lugares de

trabajo previamente al especialista. Como se indica en el principal informe sobre "la percepción social de la calidad de servicio en farmacias"(5), autorizada por el Colegio de Farmacéuticos de Sevilla en la población habitante de la zona. Un informe de los Commentia de la organización a partir de 800 revisiones terminó en los hombres y las señoras más de 18 años. Entre la información más llamativa que la investigación lanza, es el alto nivel de devoción que los clientes aparecen hacia "su" farmacia y "su " especializada atención. Sea como sea, más allá de la pregunta, la investigación también ha servido para conocer las perspectivas identificadas con la calidad del servicio, la confianza y la seguridad de las mismas.

Por lo cual, la satisfacción del usuario juega un papel protagónico en el desarrollo actual de las organizaciones hospitalarias, se convierte en el sensor activo para evaluar la calidad del servicio que brindan el personal de farmacia, el mismo que permitirá implementar, adaptar y hacer factibles un plan de mejora.

No se tienen estudios sobre la calidad en la atención y la satisfacción de usuarios del “Instituto Nacional Cardiovascular” “Carlos Alberto Peschiera Carrillo”, se plantea realizar una investigación minuciosa que permita establecer la relación entre ambas variables en farmacia de consulta externa, que permita luego, replantear estrategias de mejora.

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **Problema general**

¿Cómo se relaciona la calidad en la atención con la satisfacción en usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular “Carlos Alberto Peschiera Carrillo” Lima 2018?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo de investigación descriptivo se realizó en base a que no contamos con estudios similares en las farmacias de las redes de ESSALUD, por consiguiente no sabemos en qué situación real se encuentran actualmente en lo referido a la calidad de atención y satisfacción que reciben los usuarios.

En el “Instituto Nacional Cardiovascular” “Carlos Alberto Peschiera Carrillo” no se cuenta con ninguna investigación al respecto.

El servicio de farmacia ha evolucionado con el paso de los años, además se ha implementado algunas acciones para mejorar la calidad en la atención hacia los usuarios,

investigaciones llevadas a cabo años anteriores sobre la calidad en la atención y satisfacción a usuarios no vienen siendo actualizadas.

Ante ello el presente trabajo de investigación nos ayudó a evaluar en qué situación se encontraba la farmacia de consulta externa “Instituto Nacional Cardiovascular” “Carlos Alberto Peschiera Carrillo”, el cual ayudará a mejorar la calidad de atención del servicio de farmacia.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **Objetivo general**

Evaluar cómo se relaciona la calidad en la atención con la satisfacción en usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular “Carlos Alberto Peschiera Carrillo” Lima 2018.

#### **Objetivos específicos**

- Establecer la relación que existe entre la información que recibe el usuario con la satisfacción de usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular “Carlos Alberto Peschiera Carrillo” Lima 2018.
- Evaluar la relación que existe entre la capacidad para resolver problemas durante el expendio con la satisfacción de usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular “Carlos Alberto Peschiera Carrillo” Lima 2018.
- Determinar la relación que existe entre la gestión de quejas, reclamos y señalizaciones con la satisfacción de los usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular “Carlos Alberto Peschiera Carrillo” Lima 2018.



## 1.4 VARIABLE

### Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valores	
<b>Calidad de la atención</b>	Es la medida en que se espera que la atención suministrada por el personal logre el equilibrio más favorable de beneficios para con los usuarios.	Como una forma de procurar una solución a esta problemática, se evaluará a través de los indicadores propuestos.	Información al usuario	El personal del servicio de farmacia brinda información sobre el uso de medicamentos	1: Nada 2: Casi nada 3: Poco 4: Regular 5: Mucho	
				La información brindada por el personal del servicio de farmacia es útil para el tratamiento		
			Capacidad para resolver problemas durante el expendio	El personal del servicio de farmacia soluciona inmediatamente algún problema o dificultad sobre la prescripción		1: Nada 2: Casi nada 3: Poco 4: Regular 5: Mucho
				El personal de farmacia realiza una correcta entrega de los medicamentos		
			Gestión de quejas, reclamos y señalización	El servicio de farmacia cuenta con mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida		1: Nada 2: Casi nada 3: Poco 4: Regular

				Los carteles, letreros o flechas del establecimiento son adecuados para ubicar al servicio de farmacia	5: Mucho
				Los ambientes del servicio de farmacia es adecuado	
<b>Satisfacción de los usuarios</b>	Es cuando las necesidades y las expectativas reales de los usuarios son cubiertas a través del servicio otorgado.	Como una forma de procurar una solución a esta gran problemática, se evaluará a través de los indicadores propuestos.	Satisfacción con el trato recibido	El personal del servicio de farmacia atiende sin ningún tipo de discriminación	1: Nada 2: Casi nada 3: Poco 4: Regular 5: Mucho
				El personal del servicio de farmacia brinda un trato amable y respetuoso	
				El personal de farmacia prefiere atender asuntos personales antes que el de los usuarios	
			<b>Disponibilidad de medicamentos</b>	El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que prescribe el médico tratante	1: Nada 2: Casi nada 3: Poco 4: Regular 5: Mucho

				Conformidad con la dispensación y entrega de medicamentos	
			Tiempo de atención	El tiempo de espera para la atención en el servicio de Farmacia es corto	1: Nada 2: Casi nada 3: Poco 4: Regular 5: Mucho
				El personal del servicio de farmacia brinda el tiempo suficiente para responder dudas o preguntas	

**Fuente: Marco teórico**

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1.1. Estudios Internacionales

López, M. (2014) (6). En su Tesis: Evaluación del servicio al cliente en las empresas farmacéuticas de Coatepeque. Universidad Rafael Landívar. Coatepeque, Guatemala. La presente investigación tuvo como objetivo central hacer una evaluación del servicio actual que otorgan las Empresas Farmacéuticas de Coatepeque, contando con una muestra de estudio de 588 clientes, y los colaboradores, propietarios y administradores de las empresas correspondientes. Posee un diseño de investigación descriptiva utilizando para recoger los datos la guía de entrevista y el cuestionario de preguntas. Se concluyó que existe un buen servicio denotando calidad ya que se puede detectar que existe amabilidad en el trato y atención a tiempo. Los dueños de la farmacéutica utilizan el incentivo económico para motivar a sus trabajadores. La presente investigación aporta datos con respecto a la calidad del servicio que se mejora si los trabajadores atienden de manera amable y rápida siendo características importantes en esta variable.

Hernández C, Jiménez J, (2012) (7); en su trabajo de graduación “Evaluación de la calidad de servicio de farmacia San Nicolás”. La presente investigación tuvo como objetivo Evaluar la calidad del servicio al cliente en la farmacia San Nicolás para medir la aceptación del servicio brindado y la atención personalizada que el establecimiento brinda actualmente a sus usuarios. La elaboración del presente estudio de investigación, lo establecieron a partir de un conjunto de preguntas claves, que les permitieron conocer e identificar las perspectivas de los clientes en cuanto a calidad de servicio. El instrumento de la investigación, se presenta en una escala SERVQUAL, Resultados: Han logrado percibir una buena calificación a la hora de hacer la evaluación de calidad de servicio, referente a la presentación de los empleados de farmacia San Nicolás, ya que los clientes tienen una buena percepción. Se concluye: que la percepción de los clientes en cuanto a la calidad del servicio que brinda la farmacia, la evalúa como de muy buen servicio, de acuerdo a los resultados obtenidos.

Ramirez, V. (2015). (8). En su Tesis: Modelo de gestión de calidad en el servicio de farmacia del hospital Básico Privado Durán de la ciudad Ambato en el Año 2015. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato, Ecuador. La presente investigación tuvo como objetivo elaborar un Modelo de Gestión de la calidad en el Servicio de Farmacia, para mejorar la atención al usuario y disminuir pérdidas económicas en el servicio, para ello se contó con una muestra de estudio de 42 clientes y dependientes de la farmacia. La investigación posee un diseño de tipo descriptiva y transversal, usando un cuestionario de preguntas y una ficha de recolección de información. Se concluyó que la propuesta para el mejoramiento de la gestión con un modelo del mismo, se tuvo en cuenta la problemática del hospital, los cuales fueron que no hay una atención de manera personalizada hacia los usuarios, además de que no existe un control de la cantidad de medicamentos generando pérdidas económicas. El tener los medicamentos necesarios también ayuda a promover a la satisfacción del usuario y a generar ganancias. La investigación nos aporta bastante porque menciona la importancia de un control de insumos que son necesarios para satisfacer al usuario y a su vez para la economía del servicio de farmacia del hospital, los cuales deben ser tomados en cuenta en otros centros de salud. De este modo la gestión también estaría relacionada a la satisfacción del cliente y por ende generar una calidad en el servicio.

### **2.1.2. Estudios nacionales**

Quevedo, C. y Magallanes, S. (2015) (9). En su investigación: Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario de farmacia del hospital regional de Loreto – Punchana – 2015. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos, Perú. Este trabajo tiene como objetivo central hacer una determinación del grado de calidad de atención y si se relaciona con el nivel de satisfacción en los beneficiarios de la farmacia del mencionado hospital. Este trabajo cuenta con una muestra de estudio de 200 usuarios del SIS y tiene un diseño de investigación descriptivo, transversal, correlacional de enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos, como instrumento se usó el cuestionario de preguntas en el modelo de Donabedian. Se concluye que las dimensiones propuestas de la calidad de atención muestran relación significativa en ciertos aspectos como la seguridad, la oportunidad, participación social, información completa, accesibilidad, trabajo en equipo e integralidad eficacia. Por tanto, la investigación puntualiza las características más relevantes que dan satisfacción a los clientes y que se tienen que tomar en cuentas para mejorarlas.

Ramirez (2016) (10). En su Tesis Magíster: Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas. (Tesis de Grado) Universidad Cesar Vallejo Trujillo. Trujillo, Perú. La presente investigación tiene como objetivo central Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. Cuenta con una muestra de estudio de 30 usuarios externos, un diseño de investigación descriptivo y cuantitativa, usando un cuestionario de preguntas para recolectar los datos de los usuarios externos. Concluyendo cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes.

Bustamante, L. y Gálvez, N. (2017). (11) En su investigación: Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca – Perú. El presente estudio presenta una naturaleza del tipo cuantitativa y descriptiva, el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Farmacia Central del Hospital Regional de Cajamarca. Durante los meses de Enero – junio 2016. La muestra estuvo compuesta por 375 usuarios. El instrumento de recolección de datos se realizó mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud y validado según RM 52-2011 MINSA. Finalmente, los autores concluyeron que se tuvo que el nivel de satisfacción global fue satisfecho 54% y el 46% estuvo insatisfecho, lo cual significa en conclusión un nivel de calidad “En Proceso”, por lo tanto, la atención no es satisfactoria.

### **2.1.3. Estudios locales**

Marroquin P, Rojas R. (12).en su tesis “Calidad en la atención al Usuario Del Servicio De Farmacia De Emergencia Hospital Guillermo Almenara Irigoyen –Lima Febrero 2014” El presente trabajo de investigación tuvo como objetivos determinar la calidad en la atención al usuario del Servicio de Farmacia de Emergencia. Se aplicó el diseño observacional, descriptivo, transversal, utilizando el Modelo SERVQUAL que mide la percepción y expectativas del usuario; así mismo, se evaluó el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, el grado de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles que brinda el servicio. Para el análisis estadístico fueron encuestados 150 usuarios, pidiendo el permiso y accediendo voluntariamente a responder las encuestas. Determinando que el 83,3% estaban insatisfechos con la calidad de atención recibida, como también se pudo destacar que el nivel de insatisfacción de los usuarios fue muy alta en cada una de las

dimensiones estudiadas, encontrando que el valor más bajo de insatisfacción fue 60,7% en la dimensión capacidad de respuesta. Según los resultados obtenidos se concluyó que existe un alto nivel de insatisfacción. Se debe realizar controles de calidad para asegurar un nivel de atención al usuario y así mejorar la calidad de vida de los pacientes.

Quispe L., en Lima, 2013, (13). En su tesis “Nivel de calidad de atención según el usuario que acude al servicio de farmacia central del Hospital IV Nivel, Alberto Sabogal Sologuren – EsSalud, durante el mes de abril del año 2013”. Tuvo como objetivo Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención en el servicio de Farmacia Central. Esta investigación fue observacional, transversal, descriptivo y de campo, teniéndose como muestra a 95 usuarios, quienes fueron seleccionados según los criterios de inclusión y exclusión. La muestra fue seleccionada mediante una técnica aleatoria teniendo en cuenta lo recomendado por el MINSA el instrumento de recolección de datos estuvo constituido por una encuesta. Como resultados se determinó que el nivel de la calidad de atención en el servicio de Farmacia Central; en la dimensión de estructura es de nivel regular según el grupo etario, el nivel de calidad percibido fue bueno, según el género existe una mejor percepción por el grupo del sexo femenino.

Calderón, J. y Reyes J (2010). (14) En su investigación: Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del hospital Hermilio Valdizan. La investigación tuvo como objetivo Describir la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del hospital, su metodología fue un estudio observacional y descriptivo realizado en 2010 con una muestra de 99 usuarios. Se elaboró una encuesta, resultando el trato recibido (36%), disponibilidad de medicamentos (54%) y tiempo en la atención (47%), se concluyó que existe una buena calidad en el servicio, recomendación de la farmacia (51%), (54%) manifestó haber encontrado medicamento que prescribieron y un (78%) considero que debería haber mayor disponibilidad de medicamentos de marca comercial.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Calidad en Salud**

“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" (15)

Efectuar cada uno de los requerimientos que el cliente necesita con un porcentaje minúsculo de defectos y fallas. Como se manifestó inicialmente, la calidad vendría a ser

la satisfacción de ciertas necesidades de los usuarios o clientes, trayendo consigo que en las organizaciones florezca lo tan importante que es contar con calidad dentro de ellas (16).

De acuerdo al marco de la Política Nacional de Calidad se precisa que la calidad es el nivel en donde los servicios de salud que se otorgan a personas y población en general, aumentan la posibilidad de lograr los resultados que se esperan con un porcentaje mínimo de riesgo y son sólidos con el conocimiento de nivel profesional actual y el avance de la tecnología, resultando favorables para cada uno de los usuarios tanto externos como internos.

### **2.2.2. Encuesta**

Una encuesta se define como la recolección de datos en el marco de una indagación para un estudio determinado mediante el uso de un cuestionario estandarizado administrado por entrevistadores especialmente entrenados (en persona o por teléfono) o distribuida (predominantemente por mail) a una muestra seleccionada (por azar) de encuestados para que el auto complete (17).

### **2.2.3. Calidad de servicio**

Con respecto a la administración pública la calidad es el grado o nivel que se percibe de parte de los colaboradores ya sean públicos o privados con respecto a las demandas y requerimientos del usuario o ciudadano. Al mismo tiempo personifica, la manera adecuada para utilizar los canales que faciliten poder conservarla. La flexibilidad al momento de prestar el servicio, la profesionalización y la previsión de las acciones, se tienen como las cataduras con las que se puede hacer efectiva, y con los cuales se hace posible lograr la finalidad primordial, que no es más que el lograr la más alta satisfacción del usuario o ciudadano, frente la acción de los colaboradores, servidores o funcionarios que forman parte de la administración pública (18).

En la actualidad, una de las formas más importantes de diferenciación entre comercios de un mismo rubro es sin duda alguna la calidad de servicio que se presta ya sea a los usuarios o clientes, puesto que, en muchas oportunidades, los productos que se comercializan coinciden. Sumando a ello, los clientes saben valorar cada vez más la atención que reciben, lo cual pasó a ser parte de cada una de las expectativas que se quieren satisfacer, juntamente con la adquisición de un producto. De tal manera, es como



el concepto de calidad de servicio, para añadir otros aspectos que complementan e influyen de manera directa en el resultado de este (19).

#### **2.2.4. Satisfacción al Usuario**

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 requiere 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 (20).

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 (21).

La satisfacción como la acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria, o como el cumplimiento del deseo o del gusto, es decir que, teniendo en cuenta esta definición se puede manifestar que la satisfacción de los usuarios como el cumplimiento de sus expectativas en relación a la recepción de un producto o servicio. En ese sentido para relacionar la satisfacción de los usuarios con los servicios, además manifiestan que la medición de la satisfacción del cliente es un proceso que consiste en recoger de manera sistemática información de las percepciones de los clientes sobre los atributos o dimensiones de calidad previamente identificados (22).

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 (23).

#### **2.2.5. Modelo SERVQUAL**

El modelo empleado para el desarrollo de la investigación es una adaptación realizado por el MINSA según la Resolución Ministerial N°527-2011/MINSA el cual se considera de uso obligatorio para el sector cuando se quiere emplear para evaluar la calidad de servicio, con fecha del 11 de julio del 2011. Este modelo de 'service quality' es un método de medición orientado a los clientes. El método busca cuantificar el modelo GAP el cual fue desarrollado por los mismos autores. Este instrumento cuenta con doble

escala el cual tiene una escala de Likert de 7 puntos en el que se pregunta tanto las percepciones como las expectativas que el usuario tiene sobre las características de un servicio tal y como lo recibe (24). El juicio que los usuarios tienden a realizar se centran principalmente en cinco elementos en de la calidad, estos se identifican de forma empírica de la siguiente manera:

- a) Aspectos Tangibles.- Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.
- b) Fiabilidad.-Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas.
- c) Capacidad de respuesta.- Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- d) Seguridad.- Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
- e) Empatía.- Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.(24 ).

#### **2.2.6. Método SERVQUAL**

En relación a la calidad de servicio se menciona que tiene carácter subjetivo, esto se debe a la gran manera a las relaciones interpersonales que pueden establecerse entre los que brindan la atención y los usuarios de un mismo establecimiento, asimismo a las comodidades y las facilidades que en conjunción pretenden dar una respuesta a los deseos, necesidades y a las expectativas de los diversos usuarios. El carácter subjetivo que se encuentra orientado a la calidad de servicio el cual se caracteriza por su variabilidad, dificultad y la incertidumbre de la medición, sin embargo, se han diseñado diversas técnicas, así como instrumentos que pretendan medirla. La metodología empleada para la medición de la calidad de servicio en los usuarios externos, estos se dividen en métodos cuantitativos en los que se encuentran las encuestados, y en torno a los métodos cualitativos se encuentran los grupos focales, a pesar que estos últimos pueden aportar

información de forma más exhaustiva, requiere una preparación amplia, así como la experiencia en su manejo para ser aplicados, este método es difícil que puedan producir información que luego pueden generalizarse a espacios extensos institucionales y se deben asumir como complemento para que pueda profundizar la información sobre los problemas detectados por los métodos cuantitativos (25).

El modelo de calidad del servicio, popularmente conocido como el modelo de brechas, fue desarrollado por un grupo de autores estadounidenses, A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml y Len Berry, en un programa sistemático de investigación llevado a cabo entre 1983 y 1988. El modelo identifica las principales dimensiones (o componentes) de la calidad del servicio; propone una escala para medir la calidad del servicio (SERVQUAL) y sugiere posibles causas de problemas de calidad del servicio; posteriores años fue validada y adaptada para la medición de salud a nivel de hospitales por Mangold y Babakus, a su vez esta fue adaptada y validada de manera externa para ser empleada en el Perú en establecimiento de primer nivel de atención por los autores Lazo, Macedo y Tejada (26).

Tabla 1. Dimensiones del Método SERVQUAL (26)

<b>Dimensiones</b>
Fiabilidad
Capacidad de respuesta
Seguridad
Empatía
Elementos tangibles

El cuestionario adaptado a la realidad consta de dos variables:

1. En la primera se consulta al usuario sobre la calidad en la atención que recibe en la farmacia. Esto se hace mediante declaraciones en las que el paciente debe responder en una escala valorativa del 1 al 5.
2. En la segunda, se mide la satisfacción que el usuario recibió en cuanto a sus perspectivas en la farmacia, la cual se realizó mediante una escala valorativa del 1 al 5.

### **2.2.7. Farmacia de INCOR**

Servicio de Farmacia del Instituto Nacional Cardiovascular Carlos Alberto Peschiera Carrillo que pertenece a ESSALUD es una unidad orgánica encargada de la producción, control y dispensación de productos farmacéuticos que se prescriben para el diagnóstico y tratamiento de la patología cardiovascular de los pacientes , así como ejecutar actividades de investigación y docencia de su especialidad; depende de la Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento y tiene las siguientes funciones: Brindar atenciones a través del soporte farmacológico a los pacientes hospitalizados y ambulatorios, mediante el suministro, preparación de dosis unitaria, almacenamiento, conservación, elaboración de fórmulas magistrales, reducción de medicamentos sólidos y dispensación de productos farmacéuticos, con observancia estricta de la prescripción médica, conforme a Guías de Práctica Clínica, Guías de Procedimientos Asistenciales, Protocolos y otros documentos técnico normativos, cumpliendo con estándares de oportunidad, calidad y seguridad, con pleno respeto a los derechos del paciente de acuerdo a la Ley y las normas de la Institución. Proponer acciones de farmacovigilancia, verificar la calidad de los medicamentos, dispositivos médicos, materias primas utilizadas en la elaboración de nuevos fármacos y otros que se requieran. Controlar y desarrollar la dispensación de las drogas y narcóticos de uso restringido por ley y los organismos competentes.

Supervisar el correcto registro por paciente de medicamentos y drogas suministradas al paciente, en los formularios establecidos durante la prestación de salud brindada y en los sistemas informáticos institucionales. Desarrollar acciones preventivas para controlar la morbilidad, mortalidad evitable, infecciones intrahospitalarias y eventos adversos de la atención en el Servicio, así como identificar, registrar y reportar las ocurrencias de las mismas a las áreas correspondientes. Desarrollar la gestión clínica por resultados en la salud de los pacientes y evaluarla mediante indicadores de salud. Registrar los actos médicos y los procedimientos realizados en la historia clínica, utilizando los formularios establecidos durante la prestación de salud brindada y en los sistemas informáticos institucionales. Brindar el servicio de dispensación de productos de investigación para ensayos clínicos. Programar y desarrollar acciones de investigación y docencia especializada para innovar permanentemente los conocimientos científicos, metodologías y tecnologías en farmacia, en la prevención del riesgo, protección del daño, recuperación de la salud y rehabilitación de las capacidades de los pacientes del Servicio, conforme a la política y normas institucionales, así como a las prioridades del instituto.

Elaborar propuestas de actualización de Guías de Práctica Clínica de acuerdo a las prioridades sanitarias, así como Guías de Procedimientos, Protocolos y otros documentos de gestión clínica y administrativa.

Elaborar propuestas de actualización de Guías de Práctica Clínica de acuerdo a las prioridades sanitarias, así como Guías de Procedimientos, Protocolos y otros documentos de gestión clínica y administrativa. Elaborar, ejecutar y controlar la programación asistencial, de docencia e investigación del Servicio, en función al cumplimiento de las metas aprobadas, la variación de la demanda, disponibilidad de oferta, rendimiento, estándares; acorde a las normas vigentes. Proponer las actividades de capacitación periódica del recurso humano del Servicio para fortalecer capacidades y competencias requeridas. Proponer la dotación de recursos humanos para el buen funcionamiento del servicio, el requerimiento de bienes estratégicos, no estratégicos, equipos biomédicos y otros; así como controlar el uso eficiente de los mismos. Mantener operativo los equipos e instrumentos biomédicos y otros del Servicio, velando por su seguridad, existencia física y operatividad. Brindar información oportuna y pertinente al paciente y/o familiar responsable sobre su situación de salud y los riesgos de los procedimientos a realizar; así como cumplir con las pautas del consentimiento informado para los procedimientos diagnósticos y terapéuticos que indiquen las normas institucionales. Realizar, en el ámbito de su competencia, otras funciones que le asigne la Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento.

## **2.2.8. Indicadores de Estudio**

### **2.2.8.1. Información al usuario**

Son las diferentes actividades que realiza el personal de farmacia centradas en la atención al usuario, a saber: dispensación de medicamentos, educación sanitaria, seguimiento farmacoterapéutico, farmacovigilancia, uso racional de medicamentos. El objetivo es prevenir, resolver las desviaciones que provocan que no se alcance el objetivo terapéutico (27).

### **2.2.8.2. Capacidad para resolver problemas durante el expendio**

Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable (28)..

### **2.2.8.3. Gestión de quejas, reclamos y señalización**

Un reclamo es la disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios adquiridos, en tanto la queja es el malestar o descontento por algo que está relacionado directamente al producto o servicio o se refiere a una mala atención al usuario.

La señalización es un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar y organizar a una persona o conjunto de personas hacia su destino dentro de espacios públicos o privados.

La señalización es más fácil si es dirigida a través de una ruta o una jerarquía de desplazamiento desde afuera hacia adentro o viceversa

La mayoría de los destinos pueden ser presentados de acuerdo a un orden jerárquico y a su uso. De igual manera, los signos se pueden diferenciar por colores, formas y tamaños (29 ).

### **2.2.8.4. Satisfacción con el trato recibido**

Es un indicador del resultado de la actividad realizada, siendo su valor proporcional a la efectividad del servicio realizado. La satisfacción de los usuarios correlaciona ésta con las funciones o servicios prestados por la farmacia, siendo el factor humano del servicio realizado el que más afecta a la satisfacción (30 ).

### **2.2.8.5. Disponibilidad de medicamentos**

Condición de un medicamento de encontrarse listo para utilizarse en la cantidad necesaria y en buen estado de uso, en razón de atender las necesidades terapéuticas de las personas en un momento determinado (31 ).

### **2.2.8.6. Tiempo de atención**

El tiempo de espera en el ámbito de la farmacia hospitalaria, ha sido definido como la cantidad de tiempo desde que el usuario ingresa hasta que recibe su medicamento (32).

### III. DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

##### **Descriptiva:**

Este estudio es descriptivo y correlacional (33), no experimental.

#### 3.2. POBLACIÓN

Según Hernández', Fernández y Baptista (2014) (33) define que la población es el conjunto de personas, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica para ser investigada. La población estuvo constituida por los usuarios que visitan la farmacia del Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" Lima 2018, (mayo, junio y julio) en un total de 5821 usuarios.

#### 3.3. MUESTRA

La determinación de la muestra estuvo sustentada en el criterio probabilístico, mismo que se fundamenta en la siguiente fórmula:

Donde:

$n$  = Muestra a obtener = ¿?

$N$  = Población estipulada = 5821

$Z$  = Grado de confiabilidad = 1,64

$p$  = Probabilidad de éxito = 0,5

$q$  = Probabilidad de fracaso = 0,5

$E$  = Margen de error = 5% (0,05)

95%

$Z = 1.96$

$E = 0.05$

$p = 0.5$

$q = 0.5$

$N = 5821$

$n = 3.8416 * 0.25 * 5821$

$$0.0025 * 5820 + 0.9604$$

$$n = \frac{5590.4884}{15.5104} = 360$$

En tal sentido la muestra estuvo constituida por un total de 360 usuarios recurrentes del instituto.

### **3.4. DISEÑO MUESTRAL.**

Muestreo por conveniencia

### **3.5. MÉTODO**

Se realizó mediante una encuesta de tipo cuestionario.

### **3.6. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN**

#### **Criterios de inclusión**

- Usuarios atendidos de ambos sexos
- Usuarios con predisposición a responder el cuestionario
- Usuarios atendidos con edad igual o mayor a 18 años
- Usuarios que no laboran en el Hospital

#### **Criterios de exclusión**

- Usuarios que no desean participar
- Usuarios que tengan alguna limitación cognitiva
- Usuarios que laboran dentro del Hospital.
- Usuarios menores de 18 años.

### **3.7. INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La encuesta se realizó en ambos turnos, es decir, de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de los investigadores, teniendo en cuenta que los pacientes encuestados fueron mayores de 18 años de ambos sexos.

<b>VALOR</b>	<b>NIVEL DE CALIFICACION DE LA CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO</b>
--------------	---



<b>1</b>	<b>MALO</b>
<b>2</b>	<b>MALO</b>
<b>3</b>	<b>REGULAR</b>
<b>4</b>	<b>REGULAR</b>
<b>5</b>	<b>BUENO</b>

El instrumento que se utilizó es un cuestionario validado, correspondiente a percepciones (no se emplea el cuestionario de ‘expectativas’ debido que la farmacia no es nueva, y los encuestados son usuarios recurrentes), consta de 14 enunciados; estos se basan en la escala de Likert, según las dimensiones del cuestionario validado.

### **3.8. PROCESAMIENTO DE DATOS**

Se utilizaron procedimientos accesibles, claros y medibles; Es por ello, que para el procesamiento de datos se utilizó medios tecnológicos, entre ellas se detalla los más calificados tales como Microsoft Excel.

### **3.9. ANÁLISIS DE DATOS**

La información recolectada se realizó por medio de las técnicas e instrumentos tales como el uso de programas estadísticos y sobre todo el SPSS, Es decir, teniendo en cuenta los objetivos planteados en la investigación, esto a su vez arrojaron resultados que son presentados de forma relevante en tablas, para dar un mejor entendimiento de la investigación. Así como la prueba de Rho de Spearman, supeditado al juicio de lo ordinario de la información.

## **IV. RESULTADOS**

#### 4.1. TABLAS Y GRÁFICOS

##### Calidad en la atención

Tabla 2. Información al usuario.

		Frecuencia	Porcentaje
Escala	Malo	43	11,9
	Regular	103	28,6
	Bueno	214	59,4
	Total	360	100,0

Fuente. Elaboración propia

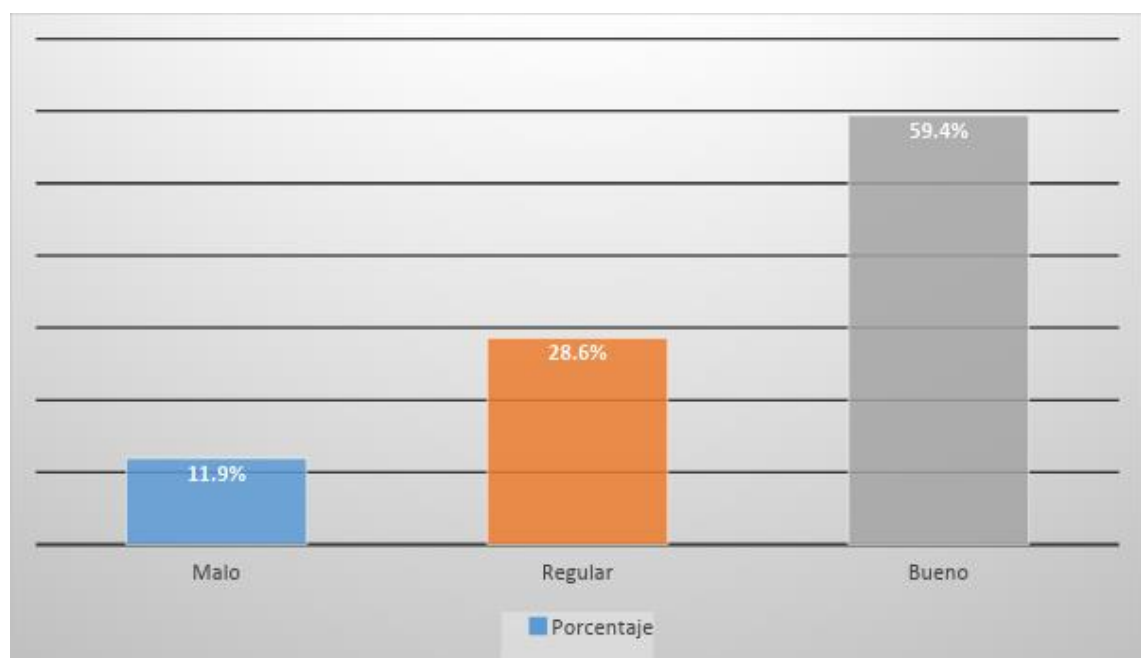


Figura 1. Información al usuario

De acuerdo a la tabla 2 y figura 1, se puede mostrar que, entre los usuarios encuestados, el 59.4% considera que la **información brindada al usuario** en la farmacia

de consulta externa es buena, por otro lado, el 28.6% manifiesta que la información es regular, y finalmente el 11.9% indica que es mala la información que se le brinda al usuario.

Tabla 3. Capacidad de resolver problemas durante el expendio

		Frecuencia	Porcentaje
Escala	Malo	12	3,3
	Regular	82	22,8
	Bueno	266	73,9
	Total	360	100,0

Fuente. Elaboración propia

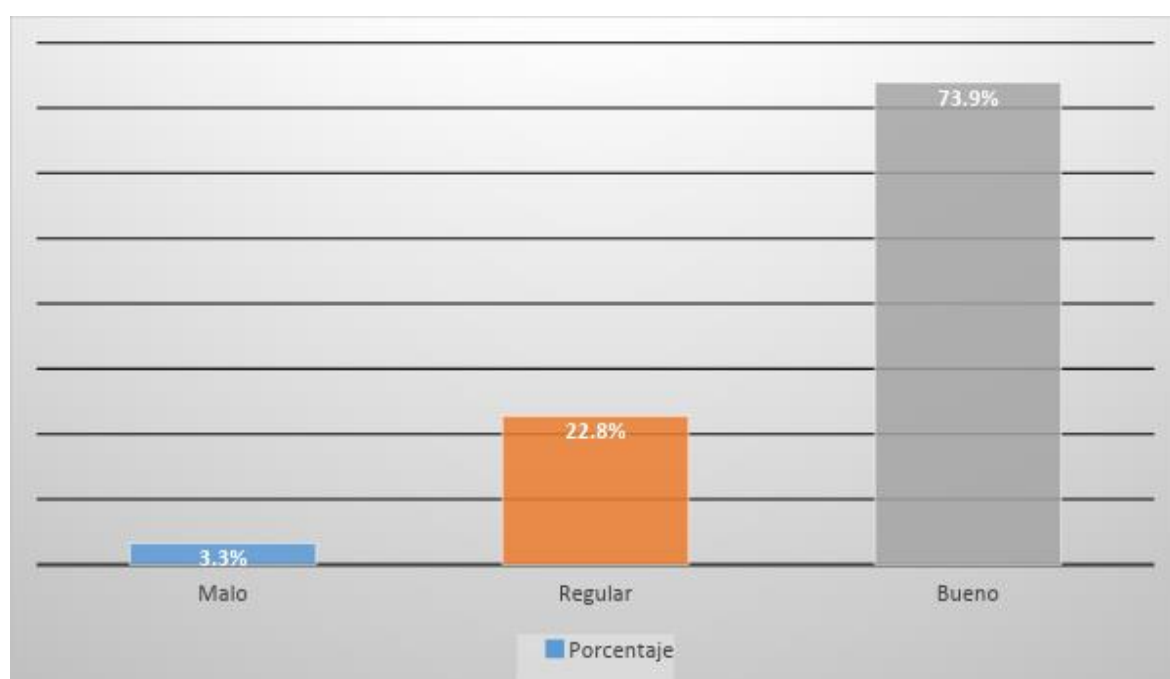


Figura 2. Capacidad de resolver problemas durante el expendio

De acuerdo a la tabla 3 y figura 2, se puede mostrar que entre los usuarios encuestados, el 73.9% considera que la **capacidad de resolver problemas durante el expendio** de medicamentos en la farmacia de consulta externa es bueno, por otro lado, el 22.8% manifiesta que la capacidad resolutoria del personal es regular, y finalmente el 3.3% indica que es mala la capacidad que tiene el personal para resolver problemas.

Tabla 4. Gestión de quejas, reclamos y señalizaciones

		Frecuencia	Porcentaje
Escala	Malo	9	2,5
	Regular	133	36,9
	Bueno	218	60,6
	Total	360	100,0

Fuente. Elaboración propia

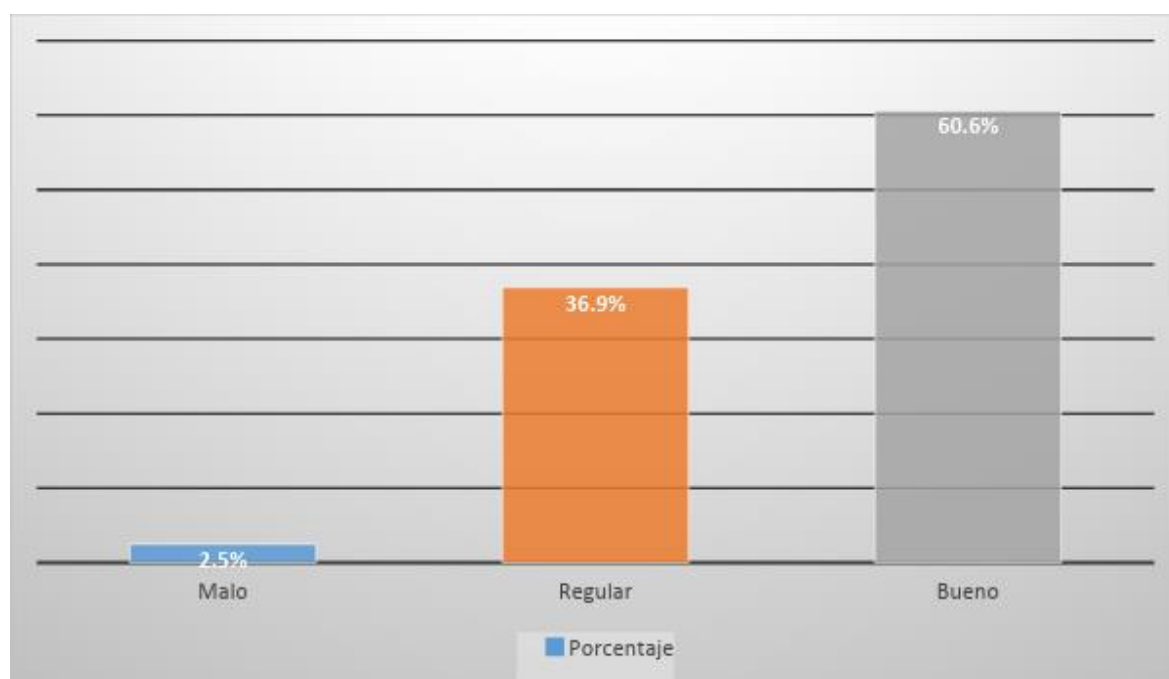


Figura 3. Gestión de quejas, reclamos y señalizaciones

De acuerdo a la tabla 4 y figura 3, se puede mostrar que, entre los usuarios encuestados, el 60.6 % considera que **la gestión de quejas, reclamos y señalizaciones** en la farmacia de consulta externa es bueno, por otro lado, el 36.9 % manifiesta que es regular, y finalmente el 2.5 % indica que es mala.

## Satisfacción del Usuario

Tabla 5. Satisfacción con el trato recibido

		Frecuencia	Porcentaje
Escala	Malo	3	0,8
	Regular	145	40,3
	Bueno	212	58,9
	Total	360	100,0

Fuente. Elaboración propia

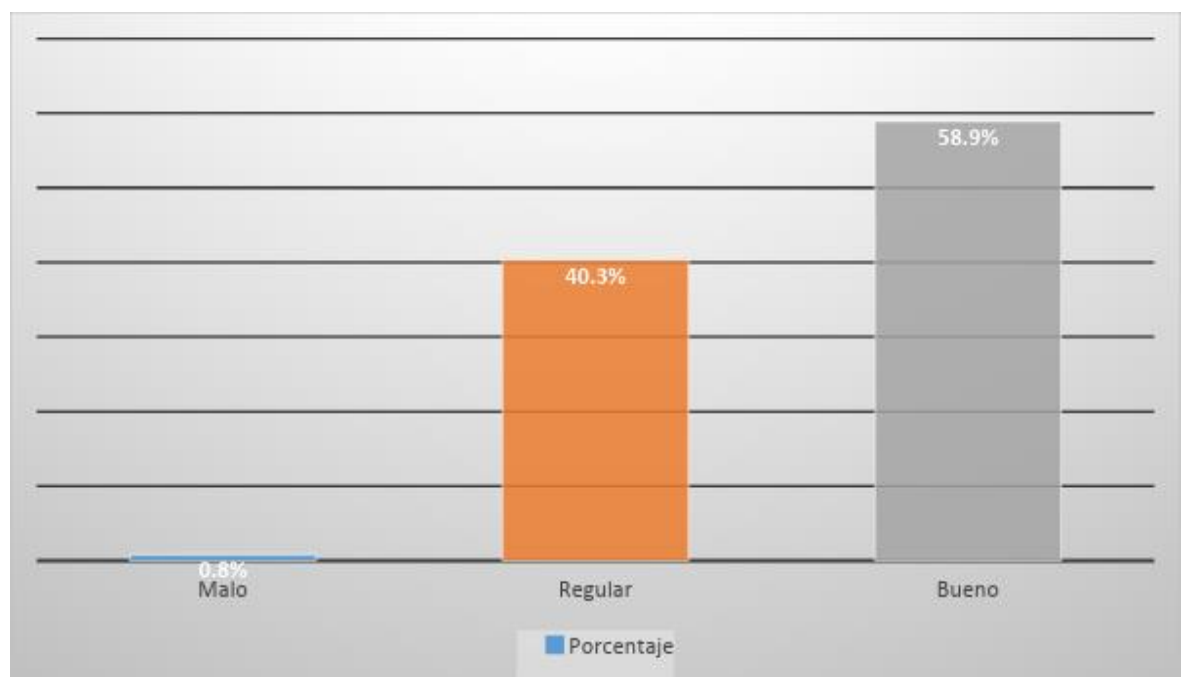


Figura 4. Satisfacción con el trato recibido

De acuerdo a la tabla 5 y figura 4, se puede mostrar que, entre los usuarios encuestados, el 58.9% se evidencia que la **satisfacción con el trato recibido** por parte del personal de la farmacia de consulta externa es bueno, por otro lado, el 40.3% manifiesta que la satisfacción de los usuarios por el trato recibido es regular, y finalmente el 0.8% indica que es mala la satisfacción de los usuarios con el trato recibido por parte del personal.

Tabla 6. Disponibilidad de medicamentos

		Frecuencia	Porcentaje
Escala	Malo	4	1,1
	Regular	46	12,8
	Bueno	310	86,1
	Total	360	100,0

Fuente. Elaboración propia

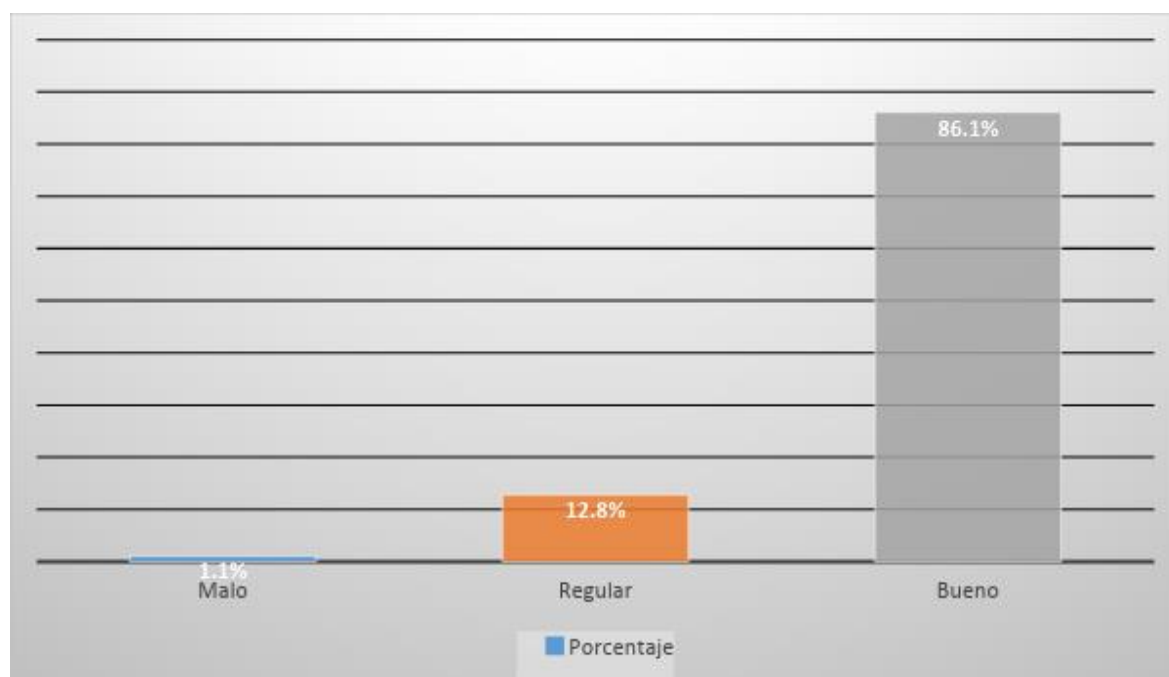


Figura 5. Disponibilidad de medicamentos

De acuerdo a la tabla 6 y figura 5, se puede mostrar que, entre los usuarios encuestados, el 86.1% menciona que la **disponibilidad de medicamentos** en la farmacia de consulta externa es bueno, por otro lado, el 12.8% manifiesta que la disponibilidad de medicamentos para los usuarios es regular, y finalmente, solo el 1.1% considera que la disponibilidad de medicamentos en la farmacia es mala.

Tabla 7. Tiempo de atención

		Frecuencia	Porcentaje
Escala	Malo	18	5,0
	Regular	112	31,1
	Bueno	230	63,9
	Total	360	100,0

Fuente. Elaboración propia

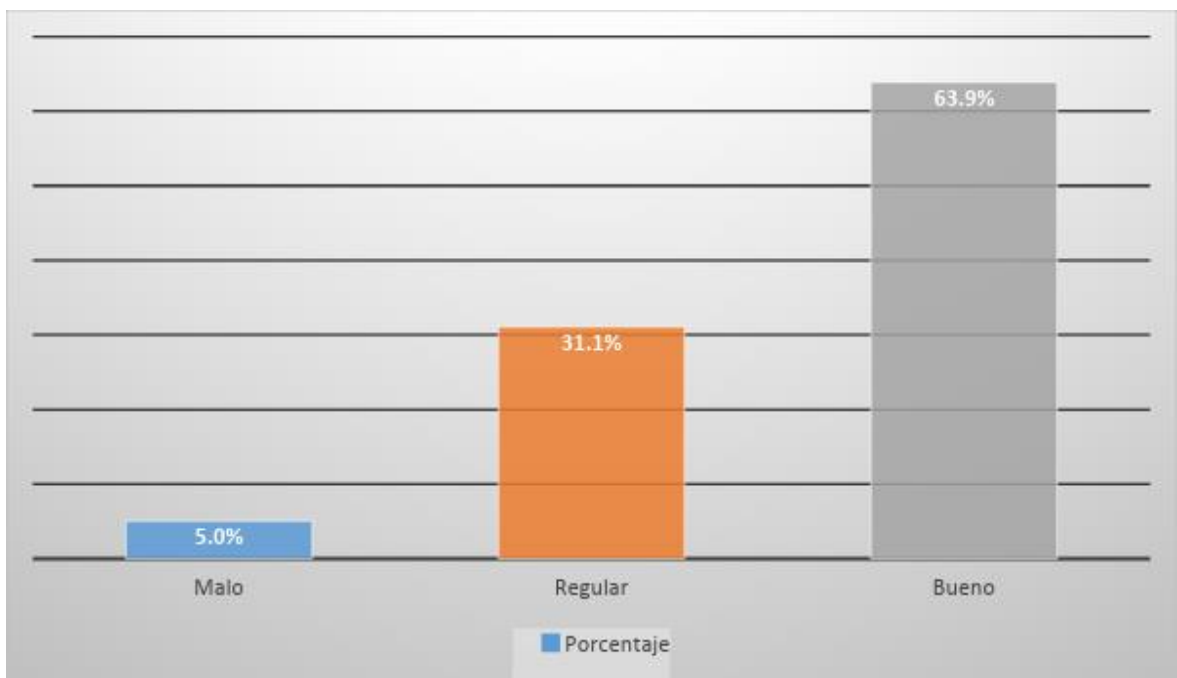


Figura 6. Tiempo de atención

De acuerdo a la tabla 7 y figura 6, se puede mostrar que, entre los usuarios encuestados, el 63.9% menciona que el tiempo de atención en la farmacia de consulta externa es bueno, por otro lado, el 31.1% manifiesta que el tiempo de atención para los usuarios es regular, y finalmente, el 5% considera que el tiempo de atención en la farmacia de consulta externa es mala.

## Variable Calidad en la atención

Tabla 8. Calidad en la atención

		Frecuencia	Porcentaje
Escala	Malo	3	0,8
	Regular	97	26,9
	Bueno	260	72,2
	Total	360	100,0

Fuente. Elaboración propia

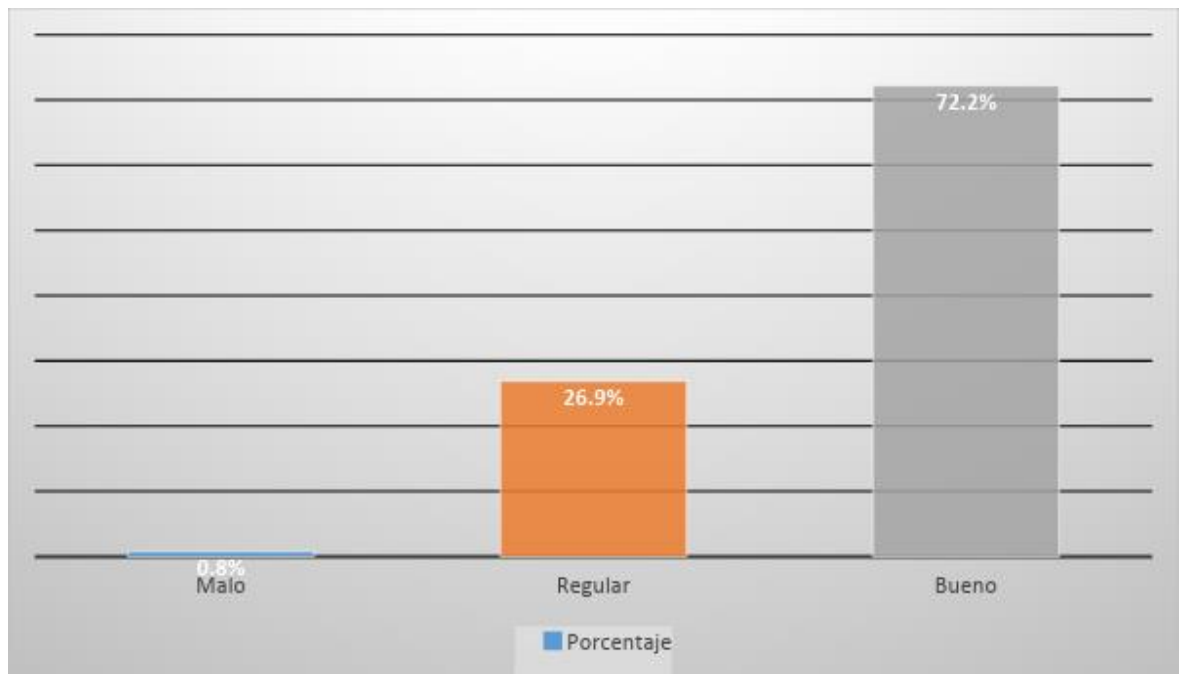


Figura 7. Calidad en la atención

De acuerdo a la tabla 8 y figura 7, se puede mostrar que, entre los usuarios encuestados, el 72.2% considera que la calidad en la atención de la farmacia de consulta externa es bueno, por otro lado, el 26.9% manifiesta que la calidad en la atención para los usuarios es regular, y finalmente, sólo el 0.8% de los encuestados considera que la calidad en la atención en la farmacia de consulta externa es mala.



## Variable Satisfacción al usuario

Tabla 9. Satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje
Escala	Malo	0	0,0
	Regular	59	16,4
	Bueno	301	83,6
	Total	360	100,0

Fuente. Elaboración propia

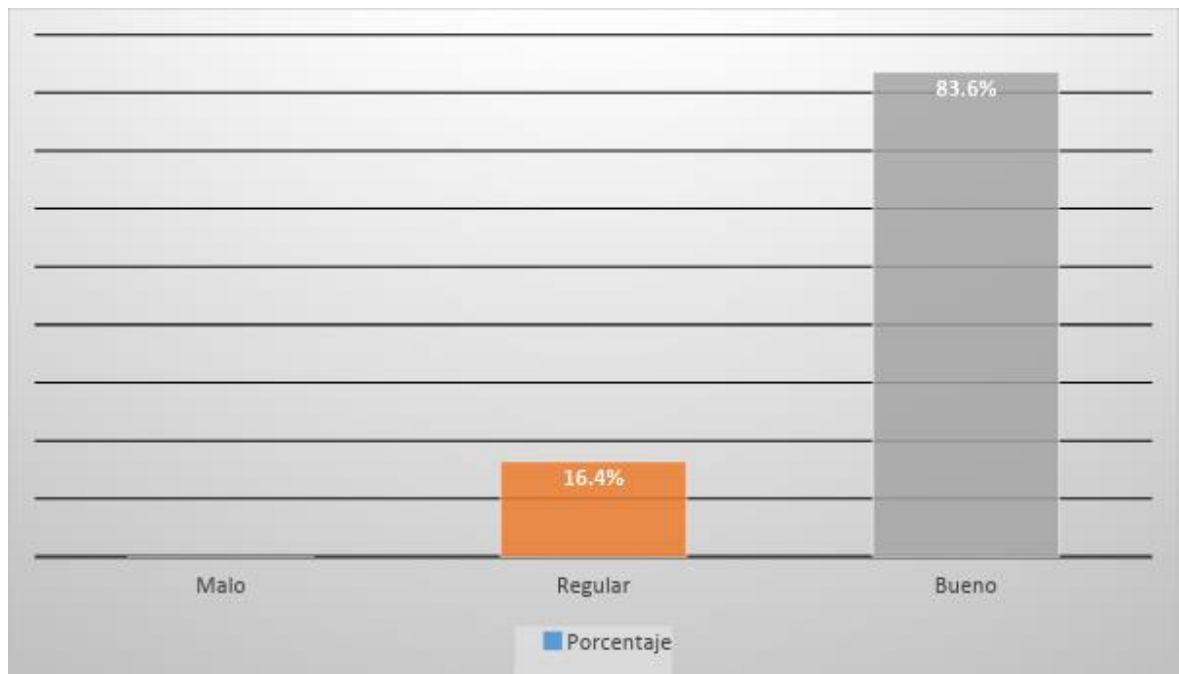


Figura 8. Satisfacción al usuario

De acuerdo a la tabla 9 y figura 8, se puede mostrar que, entre los usuarios encuestados, el 83.6% precisan que su satisfacción es buena en torno al servicio brindado por parte de la farmacia de consulta externa, por otro lado, el 16.4% indican que su satisfacción con respecto al servicio brindado en la farmacia de consulta externa es regular.

## 4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 10. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,153	360	,000
Satisfacción de usuarios	,199	360	,000

Esta prueba sirve para determinar si los datos de las variables calidad de atención y satisfacción de usuarios, se distribuyen de acuerdo a la distribución teórica de la curva normal, con la finalidad de verificar el tipo de prueba a aplicar en el análisis de correlación, teniendo en cuenta si es paramétrica o no paramétrica.

H<sub>1</sub>: Los datos no se distribuyen de acuerdo a una distribución normal.

H<sub>0</sub>: Los datos se distribuyen de acuerdo a una distribución normal.

Nivel de significación:  $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si p-valor  $< \alpha$ , entonces se acepta la H<sub>1</sub>.

Como p-valor (Sig. Asintót. (Bilateral)) Es menor en ambas variables al nivel de significación  $\alpha = 0,05$ , entonces se acepta la hipótesis alternativa.

Existen suficientes evidencias estadísticas para concluir que los datos no se distribuyen de acuerdo a una distribución normal, por lo tanto, la prueba de contraste es el Rho de Spearman al ser no paramétrica.

Tabla 11. Correlación entre la información al usuario y la satisfacción.

		Información al usuario	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Información al paciente	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,396**
		N	,000
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	360
		Sig. (bilateral)	,396**
		N	,000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 11 presenta el grado de asociación o correlación que existen entre las dos variables de estudio, la cual fue medida a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el cual presenta un valor de 39.6% el cual es significativo a nivel de 0.01. El valor de la significancia bilateral es menor al 0.05 (p-valor), por ello, se rechaza la hipótesis nula que establece la no existencia de relación entre variables.

Existen suficientes evidencias estadísticas al 5% de significación para afirmar que entre la información al usuario y la satisfacción de los usuarios existe una correlación significativa.

Tabla 12. Correlación entre la capacidad para resolver problemas y la satisfacción

		Capacidad para resolver problemas	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Capacidad para resolver problemas	Coeficiente de correlación	,427**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	360
	Satisfacción de usuarios	Coeficiente de correlación	,427**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	360

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 12 presenta el grado de asociación o correlación que existen entre las dos variables de estudio, la cual fue medida a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el cual presenta un valor de 42.7% el cual es significativo a nivel de 0.01. El valor de la significancia bilateral es menor al 0.05 (p-valor), por ello, se rechaza la hipótesis nula que establece la no existencia de relación entre variables.

Existen suficientes evidencias estadísticas al 5% de significación para afirmar que entre la capacidad para resolver problemas y la satisfacción de los usuarios existe una correlación significativa.

Tabla 13. Correlación entre la gestión de quejas y la satisfacción

			Gestión de quejas	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Gestión de quejas	Coefficiente de correlación	1,000	,400**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	360	360
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,400**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	360	360

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 13 presenta el grado de asociación o correlación que existen entre las dos variables de estudio, la cual fue medida a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el cual presenta un valor de 40% el cual es significativo a nivel de 0.01. El valor de la significancia bilateral es menor al 0.05 (p-valor), por ello, se rechaza la hipótesis nula que establece la no existencia de relación entre variables.

Existen suficientes evidencias estadísticas al 5% de significación para afirmar que entre la gestión de quejas y la satisfacción de los usuarios existe una correlación significativa.

Tabla 14. Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción

			Calidad de atención	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,498**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	360	360
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,498**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	360	360

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 14 presenta el grado de asociación o correlación que existen entre las dos variables de estudio, la cual fue medida a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el cual presenta un valor de 49.8% el cual es significativo a nivel de 0.01. El valor de la significancia bilateral es menor al 0.05 (p-valor), por ello, se rechaza la hipótesis nula que establece la no existencia de relación entre variables.

Existen evidencias estadísticas suficientes al 5% de significación para afirmar que entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios existe una correlación significativa.

### **4.3. Discusión**

Se realizó este estudio de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, se realizó una encuesta validada a los usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular ‘Carlos Alberto Peschiera Carrillo’, donde se valoró los enunciados de acuerdo a su conocimiento y percepción.

Con respecto a la satisfacción del usuario, los encuestados precisan en que existe un buen trato recibido (58.9%), el cual se complementa con la disponibilidad de los medicamentos con un (60%), también el tiempo de atención por parte del personal a los usuarios es bueno con (63.9%). Esto guarda relación al estudio de Calderón y Reyes (2011), donde la muestra fue con 99 usuarios, se observó un buen trato al usuario (36 %), disponibilidad de medicamentos (54%) y tiempo en la atención (47%) , concluyen la mayoría de los usuarios se encontraron satisfechos con la atención recibida en farmacia..

Con respecto a calidad en la atención, indican que la información brindada al usuario es buena (59.4%), en la capacidad de resolver los problemas (73.9 %) es buena y también se ve reflejado en el momento de gestionar reclamos y quejas (60.6%) es buena; todos estos factores influyen de manera positiva en la satisfacción de los usuarios lo cual genera una buena imagen para la farmacia. Esto contrasta en cierta parte con la investigación de Bustamante y Gálvez (2017), los autores indican que el servicio de farmacia de dicho hospital se tuvo que el nivel de satisfacción fue de (54%) y el (46%) estuvo insatisfecho, en conclusión, un nivel de calidad considerada como en proceso de mejorarla, por lo tanto, la atención no es satisfactoria.

Con respecto a la prueba de asociación entre ambas variables (calidad de atención y satisfacción a los usuarios) se evidencia la presencia una correlación de (0.498) el cual indica una relación positiva moderada, el valor de la significancia bilateral es (0,00) menor al 0.05 (p-valor) lo cual permite determinar que efectivamente la satisfacción de

los usuarios es debido a la calidad de la atención por parte de la farmacia de consulta externa. Esto contrasta con la investigación de Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016 donde el autor indica que se determina una relación positiva con un coeficiente de (0.270) entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de farmacia, concluyendo cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los usuarios.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

1. Se muestra la existencia de relación es buena entre la calidad de atención y buena en la satisfacción de usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular “Carlos Alberto Peschiera Carrillo”.
2. Existe relación entre la información al usuario y la satisfacción de usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular “Carlos Alberto Peschiera Carrillo”, dado que el nivel de información es bueno en un 59.4%, mientras que la satisfacción de los usuarios es bueno en un 83.6%.
3. Existe relación entre la capacidad de resolver problemas durante el expendio y la satisfacción de usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular “Carlos Alberto Peschiera Carrillo”, dado que el nivel de capacidad de resolver problemas es bueno en un 73.9% , mientras que la satisfacción de los usuarios es bueno en un 83.6%.
4. Existe relación entre la gestión de quejas, reclamos y señalizaciones y la satisfacción de los usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular “Carlos Alberto Peschiera Carrillo”, dado que el nivel de gestión de quejas por parte del personal de la farmacia es bueno por el 60.6%, mientras que la satisfacción de los usuarios es bueno en un 83.6%.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda que la farmacia debe mejorar aún sus niveles de calidad de atención, sobre todo en la información al usuario el cual es el indicador que tiene un mayor nivel negativo.
2. Mejorar el tiempo de atención, el cual es el que mayor nivel de satisfacción ‘regular’ y ‘malo’, por ello, se recomienda aumentar el número del personal en la atención de la farmacia, o gestionar más eficientemente los mecanismos de atención con la finalidad de que se optimicen los tiempos y estos sean más eficientes.
3. Realizar estudios sobre la calidad de atención y satisfacción al usuario en la farmacia del INCOR semestral para ver si hay una mejora sobre el estudio realizado.
4. Realizar estudios similares en otras farmacias de la red ESSALUD con el fin de verificar la investigación realizada.
5. Que el servicio de farmacia utilice la información del estudio realizado con el fin de implementar procesos de calidad de atención a los usuarios, de tal modo alcanzar un nivel óptimo de atención y satisfacción al usuario.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Valdizán, E. Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del hospital Hemilio Baldizán. Revista de Psiquiatría y Salud Mental. Lima 2011; 12(1): p. 3. [Fecha de acceso 27 de abril 2018]  
[http://www.hhv.gob.pe/revista/2011/2011\\_1\\_03.pdf](http://www.hhv.gob.pe/revista/2011/2011_1_03.pdf). Disponible en:  
[http://www.hhv.gob.pe/revista/2011/2011\\_1\\_03.pdf](http://www.hhv.gob.pe/revista/2011/2011_1_03.pdf)
2. Organización Mundial de la Salud. El periodismo profesional necesita muchos recursos para poder mantenerse. Si desea compartir esta nota utilice los íconos que aparecen en la página o comparta los países el mejor sistema salud América Latina. Infobae. 2014. [Fecha de acceso 3 mayo 2018] [1]: párr. 1- 10 noviembre 1. Disponible en <https://www.infobae.com/2014/11/01/1605756-los-paises-el-mejor-sistema-salud-america-latina/>.
3. Sánchez J. Sistema de salud carece de calidad, dice estudio. El Universal. 2015. [Fecha de acceso 3 mayo 2018] [2]: 1-14 noviembre 09. Disponible en : <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/nacion/sociedad/2015/11/9/sistema-de-salud-carece-de-calidad-dice-estudio>
4. Sonia CC. "Eficiencia es clave en pequeñas farmacias". El financiero. 2016. [4]: junio. [Fecha de acceso: 14 de junio];(1-2. párr.). Disponible en : <http://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/eficiencia-es-clave-en-pequenas-farmacias>
5. Fernando C. ¿Por qué van a la farmacia antes que al médico? ABC de Sevilla. 2014. [5]: septiembre;(1-3. Párr.). [Interned]. [ Fecha de acceso : 28 de junio ] Disponible en: <https://sevilla.abc.es/sevilla/20140926/sevi-farmacia-medico-usuario-201409252106.html>
6. López, M. Evaluación del servicio al cliente en las empresas farmacéuticas de Coatepeque. Tesis de grado. Coatepeque, Guatemala: Universidad Rafael Landívar; 2014. .[Fecha de acceso 05 de abril 2018]  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Lopez-Miriam.pdf>
7. Hernández C, Jiménez J, Rivera Y. Evaluación de la calidad de servicio de farmacia San Nicolás [Trabajo de graduación]. El Salvador: Universidad Tecnológica de El Salvador. Facultad de ciencias empresariales técnico en mercadeo y ventas; 2012. [fecha de acceso 08 nov 2018]  
Disponible: <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/55418.pdf>

8. Urbina, A. Modelo de gestión de calidad en el servicio de farmacia del hospital básico privado Durán de la Ciudad de Ambato en el año 2015. Tesis de maestría. Ambato, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes; 2015. [ Fecha de acceso: 08 de agosto 2018 ]. Disponible en <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3638>.
9. Quevedo, C. y Magallanes, S. Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario de farmacia del Hospital Regional de Loreto-Punchana-2015. Tesis de maestría. Iquitos, Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2015. [ Fecha de acceso: 08 de agosto 2018]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15227/De%20Tomas\\_HJF.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15227/De%20Tomas_HJF.pdf?sequence=1)
10. Ramirez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas .[Tesis de grado]. Universidad Cesar Vallejo de Trujillo; 2015.[ Fecha de acceso : 5 de mayo 2018 ] Disponible en : <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1797>
11. Bustamante L, Gálvez N. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca – Perú.. Tzhoecoen. 2017; 9(1).  
Disponible en :<http://revistas.uss.edu.pe>
12. Marroquín P, Rojas R. Calidad en la atención al Usuario Del Servicio De Farmacia De Emergencia Hospital Guillermo Almenara Irigoyen –Lima Febrero 2014[tesis para optar título de farmacia y bioquímica]lima 2014.[Fecha de acceso 04 nov 2018] Disponible en : <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/325>
13. Quispe L. Nivel de calidad de atención según el usuario que acude al servicio de farmacia central del Hospital IV Alberto Sabogal Sologuren – Essalud, durante el mes de abril del año 2013 [Tesis de titulación]. Lima; Universidad Norbert Wiener. Facultad de farmacia y bioquímica; 2013. [fecha de acceso 04 nov 2018]. Disponible en: <https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/Farmacia-y-Bioquimica/novedades.aspx>.
14. Calderón J, Reyes J. Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del hospital Hermilio Valdizan . 2010; XII (1): 12(41)(49) . Disponible [fecha de acceso 07 nov 2018]. Disponible en : <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/204/ROJAS%20%26%20BERNAOLA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

15. 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: 04 noviembre 2018]. 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) *lud Pública. Política Nacional de Calidad en Salud L. WH, editor. Santo Domingo-República Dominicana: Ministe.*
16. Plan nacional de fortalecimiento del primer nivel de atención 2011-2021: Documento técnico / Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas -- Lima: Ministerio de Salud; 2011 [Fecha de acceso: 20 noviembre 2018]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe>
17. Orle J. El Uso de Encuestas en Sociología Jurídica. España. Dialnet. Febrero 2010; (216) [Fecha de acceso: 04 Noviembre 2018] Disponible en: [file:///C:/Users/HP/Desktop/Dialnet-el uso de encuestas en sociología jurídica-5618191.pdf](file:///C:/Users/HP/Desktop/Dialnet-el%20uso%20de%20encuestas%20en%20sociolog%C3%ADa%20jur%C3%ADdica-5618191.pdf)
18. Alvarado Peña LJ. Estudio de las Dimensiones de calidad de servicios en las Instituciones Públicas de Educación Superior Venezolanas. Zulia, Venezuela: Universidad Nacional experimental "Rafael María Baralt"; 2010. Disponible en: [:https://www.universidadviu.com](https://www.universidadviu.com)
19. Aja, CF. Calidad de servicio para pequeño comercio. Guía de aplicación de la serie España: aenorediciones (Asociación Española de Normalización y Certificación); 2011. [Fecha de acceso : 15 de noviembre 2018] Disponible en: <https://www.casadellibro.com/libro-calidad-de-servicio-para-el-pequeno-comercio-guia-de-aplicacion-de-la-serie-une-175001/9788481437324/1881994>
20. MINSA. Calidad del Servicio de Salud desde la Perspectiva del Usuario. Lima – Perú .2000. [Fecha de acceso: 04 Noviembre 2018]. 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)
21. Satisfacción del cliente. [Fecha de acceso: 04 de noviembre 2018] Disponible en: <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>.
22. Kotler, P. y Keller, K. Dirección de marketing México D.F., México: 14 español. Addison-Wesley; 2012. [ Fecha de acceso: 10 de octubre 2018 ]. Disponible en: <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/05/182-direccion-de-marketing-philip-kotler.pdf>

23. 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: 04 Nov. 2018] 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)
24. Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de Las Personas. Política Nacional de calidad en salud: Documento técnico (R.M.N°727-2009[Fecha de acceso :06 junio 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)
25. Mendoza, EL. Calidad de atención a los usuarios que acuden al servicio de farmacia central en el Hospital 'Carlos Lafranco La Hoz' durante el mes de abril del año 2017. Tesis de grado ]. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener; 2017.[ Fecha de acceso : 16 de agosto 2018] Disponible en: <epositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1088/TITULO%20-%20Mendoza%20Riojas%2c%20Evony%20Liseth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L.. Calidad total en la gestión de servicios Madrid, España: Díaz de Santos; 2012. [ Fecha de acceso: 31 de agosto ] Disponible en: <http://www.editdiazdesantos.com/libros/zeithaml-valarie-a-calidad-total-en-la-gestion-de-servicios-L03000610801.html>
27. Rose HM, Lucia TS. “atención farmacéutica: descripción del concepto y la aplicación de sus actividades por parte de farmacéuticos a nivel institucional y privado de los cantones centrales de san José y Cartago durante el período de octubre a noviembre, 2014. [Fecha de acceso: 20 noviembre 2018];8(1):3.Disponible en : [http://www.afam.org.ar/textos/articulo\\_atencion\\_farmaceutica.pd](http://www.afam.org.ar/textos/articulo_atencion_farmaceutica.pd)
28. MINSA. Calidad del servicio de salud desde la perspectiva del usuario.Lima-Perú .2000.[Fecha de acceso: 20 noviembre 2018] 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)
29. Manual de calidad ES-salud 2008.[fecha de acceso:20 noviembre 2018]. Disponible en: [http://www.essalud.gob.pe/defensoría/manual\\_calidad.pdf](http://www.essalud.gob.pe/defensoría/manual_calidad.pdf)
30. Abaurre R, Maurandi MD, Hernández A, Arrebola C, Romero JM. Satisfacción de los usuarios de farmacia comunitaria con el servicio de dispensación protocolizada. Farmacéuticos Comunitarios. 2(suplemento 1).[Fecha de acceso 20 de noviembre 2018]. Disponible en: <http://farmaceuticoscomunitarios.org/es/journal->

article/satisfaccion-usuarios-farmacia-comunitaria-con-servicio-dispensacion-protocolizada

31. Guía Metodológica de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas - DIGEMID N°001, Ministerio de Salud del Perú 2014. [Fecha de acceso 20 de noviembre 2018]. Disponible en: <http://www.digemid.minsa.gob.pe/daum/indexacceso.html>
32. Worley MM, Schommer JC. Pharmacist Patient Relationship: Factors Influencing Quality and Commitment. J Soc Admin Pharm 1999. [ Fecha de acceso 20 de noviembre 2018 ]. 16(2):158. Disponible en: <file:///C:/Users/HP/Desktop/a13v26n1.pdf>
33. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. Metodología de la investigación. México D.F, México: Mc Graw Hill Education; 2014. [Fecha de acceso : 04 de setiembre 2018] Disponible en: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
34. 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 [Fecha de acceso noviembre 2018]; 12(2): 52-57. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v12n2/v12n2ao2.pdf>

## **ANEXOS**

## Anexo 01: Encuesta

La presente investigación busca medir la calidad en la atención y la satisfacción a usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa del Instituto Nacional Cardiovascular “Carlos Alberto Peschiera” Lima 2018. Por favor lea con atención las siguientes preguntas y responda marcando con un aspa cada una de las respuestas que considere correcta según la siguiente escala valorativa:

Nada <input style="width: 20px; text-align: center;" type="checkbox"/> 1	Casí Nada <input style="width: 20px; text-align: center;" type="checkbox"/> 2	Poco <input style="width: 20px; text-align: center;" type="checkbox"/> 3	Regular <input style="width: 20px; text-align: center;" type="checkbox"/> 4	Mucho <input style="width: 20px; text-align: center;" type="checkbox"/> 5
--	---	--	---	---

### V. CALIDAD EN LA ATENCION:

INDICADORES DE ESTUDIO		ESCALA VALORATIVA				
<b>INFORMACION AL USUARIO</b>						
1	¿El personal del servicio de farmacia le brinda información sobre el uso de sus medicamentos?	1	2	3	4	5
2	¿Considera que la información brindada por el personal del servicio de farmacia siente que es útil para su tratamiento?	1	2	3	4	5
<b>CAPACIDAD PARA RESOLVER PROBLEMAS DURANTE EL EXPENDIO.</b>						
3	¿El personal del servicio de farmacia soluciona inmediatamente algún problema o dificultad sobre su prescripción?	1	2	3	4	5
4	¿Considera usted que el personal de farmacia realiza una correcta entrega de sus medicamentos?	1	2	3	4	5
<b>GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SEÑALIZACIONES.</b>						
5	¿Considera que el servicio de farmacia cuenta con mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida en caso los tuviera?	1	2	3	4	5
6	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento son adecuados para ubicar al servicio de farmacia?	1	2	3	4	5
7	¿Los ambientes del servicio de farmacia donde fue atendido fueron las adecuadas?	1	2	3	4	5

### V<sub>2</sub>. SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE A LA FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA.

INDICADORES DE ESTUDIO		ESCALA VALORATIVA				
<b>SATISFACCIÓN CON EL TRATO RECIBIDO</b>						
8	¿Considera que el personal del servicio de farmacia le atiende sin ningún tipo de discriminación?	1	2	3	4	5
9	¿El personal del servicio de farmacia le brinda un trato amable y respetuoso?	1	2	3	4	5
10	¿El personal de farmacia prefiere atender asuntos personales antes que a ud?	1	2	3	4	5
<b>DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS</b>						
11	¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que prescribe su médico tratante?	1	2	3	4	5
12	¿Está conforme con la dispensación y entrega de sus medicamentos?	1	2	3	4	5
<b>TIEMPO EN LA ATENCIÓN.</b>						

13	¿Considera que el tiempo de espera para su atención en el servicio de Farmacia es corto?	1	2	3	4	5
14	El personal del servicio de farmacia le brinda el tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas.	1	2	3	4	5



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

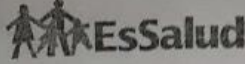


**CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA EN EL INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR "CARLOS ALBERTO PESCHIERA CARRILLO" LIMA 2018.**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	V <sub>1</sub> : Calidad en la atención.	<b>1.1 Información al usuario.</b>	<b>TIPO:</b> Aplicada
¿Cómo se relaciona la calidad en la atención con la satisfacción en usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" Lima 2018?	Evaluar cómo se relaciona la calidad en la atención con la satisfacción en usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" Lima 2018	La calidad en la atención se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" Lima 2018		<b>1.2 Capacidad para resolver problemas durante la expendio.</b>	<b>NIVEL</b> Explicativo
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		<b>1.3 Gestión de quejas, reclamos y señalizaciones.</b>	<b>DISEÑO</b> No experimental
1. ¿Qué relación existe entre la información que recibe el usuario con la satisfacción de usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" Lima 2018?	1. Establecer la relación que existe entre la información que recibe el usuario con la satisfacción de usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" Lima 2018.	1. La información que recibe el usuario se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" Lima 2018	V <sub>2</sub> : Satisfacción del Usuario que acude a la farmacia de consulta externa.	<b>2.1 Satisfacción con el trato recibido.</b>	<b>POBLACIÓN</b> 5,821 usuarios
2. ¿Cómo se relaciona la capacidad para resolver problemas durante el expendio con la satisfacción de usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" Lima 2018?	2. Evaluar la relación que existe entre la capacidad para resolver problemas durante el expendio con la satisfacción de usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" Lima 2018.	2. La capacidad para resolver problemas durante el expendio se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" Lima 2018.		<b>2.2 Disponibilidad de medicamentos</b>	<b>MUESTRA</b> 360 usuarios
3. ¿Qué relación existe entre la gestión de quejas, reclamos y señalizaciones con la satisfacción de usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" Lima 2018?	3. Determinar la relación que existe entre la gestión de quejas, reclamos y señalizaciones con la satisfacción de los usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" Lima 2018.	3. El proceso de quejas, reclamos y señalizaciones se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" Lima 2018.		<b>2.3 Tiempo en la atención.</b>	<b>TÉCNICAS</b> Encuesta

### Anexo 03: Operacionalización de variables

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>
<b>V<sub>1</sub></b> Calidad en la atención	<b>1.1.</b> Información al usuario.
	<b>1.2.</b> Capacidad para resolver problemas durante el expendio.
	<b>1.3.</b> Gestión de quejas, reclamos y señalización.
<b>V<sub>2</sub></b> Satisfacción del Usuario que acude a la farmacia de consulta externa.	<b>2.1</b> Satisfacción con el trato recibido.
	<b>2.2</b> Disponibilidad de Medicamentos.
	<b>2.3</b> Tiempo en la atención.

## Anexo 04: Cartas de aprobación del proyecto

	
<p>"Año del Diálogo y de la Reconciliación Nacional" "Año de la prevención y del fortalecimiento de la atención primaria de salud"</p>	
<p><b><u>CARTA N° 023 OAIYDE- CI – DIR- INCOR-ESSALUD-2018</u></b></p>	
<p>Lima, 03 de mayo del 2018</p>	
<p>Doctora <b>ZOILA RODRIGUEZ URTEAGA</b> Presidente Comité de Ética en Investigación INCOR Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" INCOR-ESSALUD</p>	
<p><u>Presente. -</u></p>	
<p><b>Asunto:</b></p>	<p>Aprobación de Proyecto de Investigación</p>
<p>De nuestra mayor consideración:</p>	
<p>Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y a la vez comunicarle que el proyecto de investigación <b>CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCION DE USUARIOS QUE ACUDEN A FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA EN INCOR "CARLOS ALBERTO PESCHIERA 2018"</b>, con número de registro 021-2021, presentado por EL investigador [redacted] Gerson Galoc Pinedo evaluado por el Comité de Investigación del Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" en su reunión del día 03/05/2018, el mismo que cumple con los requisitos de metodológicos de investigación, por lo cual se <b>informa favorablemente</b> sobre la realización de dicho proyecto en el Servicio de Farmacia del Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo".</p>	
<p>Muy atentamente,</p>	
	
<p><b>VIOLETA ILLATOPA CERNA</b> Presidente Comité Investigación INCOR-ESSALUD</p>	
<p>NIT [redacted] 2018 [redacted]</p>	
<p>www.essalud.gob.pe   <b>Jr. Coronel Zegarra 417</b> Jesús María Lima 11, Perú T. 411-1560</p>	

Comité de Investigación  
Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" - INCOR

**CERTIFICA**

Que el Comité de Investigación del Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" en su reunión del día 03/05/2018, acta 160-2018 ha evaluado la propuesta del investigador referida al estudio:

Título: *"CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCION DE USUARIOS QUE ACUDEN A FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA EN INCOR "CARLOS ALBERTO PESCHIERA 2018"*

Número de registro: 021 - 2018.

Que en este estudio:

- Se cumplen los requisitos metodológicos estipulados en la normativa IETSI – EsSalud que aseguran resultados fiables
- Se cumplen los requisitos necesarios de idoneidad del proyecto en relación con los objetivos del estudio.
- La capacidad del investigador y los medios disponibles son adecuados para llevar a cabo el estudio.

Es por ello que el Comité informa favorablemente sobre la realización de dicho proyecto por el Sr. Gerson Galoc Pinedo como investigador principal en el Servicio de Farmacia, del Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo".

Lima, 03 Mayo del 2018



**VIOLETA ILLATOPA CERNA**  
Presidente Comité Investigación  
INCOR-ESSALUD

C.c.: OAIYDE  
Dra. Zoila Rodríguez

Comité de Ética en Investigación  
Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" - INCOR

#### CERTIFICA

Que el Comité de Ética en Investigación del Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" en su reunión del día 25/05/2018, acta 12-2018, ha evaluado la propuesta del investigador referida al estudio:

Título: "Calidad de servicio en la atención a usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" Lima 2018"

Número de registro: 021 - 2018.

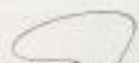
Que en este estudio:

- Se cumplen los preceptos éticos formulados en la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial sobre principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos y en sus posteriores revisiones, así como aquellos exigidos por la normativa legal aplicable en función de las características del estudio.
- Se cumplen los requisitos necesarios de idoneidad del proyecto en relación con los objetivos del estudio.
- La capacidad del investigador y los medios disponibles son adecuados para llevar a cabo el estudio.

Es por ello que el Comité **informa favorablemente** sobre la realización de dicho proyecto por el investigador Gerson Galoc Pinedo como investigador principal en el Servicio de Farmacia del Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo".

Esta aprobación tiene una vigencia de 12 meses, que vence el 25/05/2019, debiendo solicitar la Renovación de aprobación, de ser el caso, con treinta días de anticipación.

Lima, 25 de mayo de 2018



Dra. Zoila Rodríguez Urteaga  
Presidenta del Comité de Ética en Investigación  
INCOR - ESSALUD

Dra. Zoila Rodríguez Urteaga  
Presidenta del Comité de Ética en Investigación INCOR

C.c.: QAIYDE  
Q.F. Gerson Galoc Pinedo

Carta N° 267 -DAIYDE -CEI-INCOR-ESSALUD-2018

Lima, 25 de mayo de 2018

Doctor:  
**DR. LUIS ALBERTO MEJÍA VARGAS MACHUCA**  
Director del Instituto Nacional Cardiovascular INCOR



Presente.-

**Asunto:** Informe favorable del Proyecto de Investigación "Calidad de servicio en la atención a usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" Lima 2018"

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y a la vez comunicarle que el proyecto de investigación "Calidad de servicio en la atención a usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" Lima 2018" con número de registro 021-2018, presentado por el investigador Gerson Galoc Pinedo, ha sido evaluado por el Comité de Ética en Investigación del Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" en su reunión del día 25/05/2018, el mismo que cumple con los requisitos de ética en investigación, por lo cual se informa favorablemente sobre la realización de dicho proyecto en el Servicio de Farmacia del Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo".

Atentamente,



Dra. Zoila Rodríguez Urteaga  
Presidenta del Comité de Ética en Investigación  
INCOR - ESSALUD



Dra. Zoila Rodríguez Urteaga  
Presidenta del Comité de Ética en Investigación INCOR

C.c.: DAIYDE

5182	2018	NIT	/97
------	------	-----	-----



**CARTA N° 611 -DIR-INCOR-ESSALUD-2018**

Lima, 29 MAYO 2018

Dr.:

**MARCO LA TORRE ORTIZ**

Jefe de la Oficina de Investigación, Docencia y Atención Especializada  
Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo"  
INCOR - ESSALUD

Presente. -

Asunto : Proyecto de Investigación Aprobado  
GERSON GALOC PINEDO

Ref. : Carta N° 267-OAYDE-CEI-INCOR-ESSALUD-2018

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez de acuerdo al documento de la referencia se remite el informe para el Proyecto de Investigación titulado: "Calidad de servicio en la atención a usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" Lima 2018", con número de registro 021-2018, presentado por el investigador : Gerson Galoc Pinedo, habiendo sido evaluado por el Comité de Ética de Investigación del Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo" INCOR - ESSALUD, el mismo que se remite con la aprobación correspondiente para la realización de dicho proyecto en el Servicio de Farmacia, del Instituto Nacional Cardiovascular "Carlos Alberto Peschiera Carrillo", se remite para su conocimiento y fines.

Sin otro particular, quedo ante usted.

Atentamente,

  
Dr. Luis Alberto Mejía Vargas Machuca  
DIRECTOR  
INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR  
INCOR - ESSALUD



## INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR INCOR

## COMITÉ DE INVESTIGACION

## EVALUACION METODOLÓGICA DE PROTOCOLO DE INVESTIGACION

TITULO DEL PROYECTO: "CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCION DE USUARIOS QUE ACUDEN A FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA EN INCOR "CARLOS ALBERTO PESCHIERA 2018"

INVESTIGADOR: Quim. Farm. Gerson Galoc Pinedo

FECHA: 03 mayor del 2018

Marque con un check si tiene cada uno de lo siguiente puntos y coloque una sugerencia en caso sea necesario. Si no corresponde coloque NC

		VB	SUGERENCIA
TITULO	Que se quiere estudiar?	/	
	En quiénes?	/	
	Donde?	/	
PROBLEMA	Cuando?	/	
	Formulación adecuada	/	
	Novedoso u original	/	
	Interés (Científico o metodológico)	/	
	Factibilidad	/	
MARCO TEORICO	Ético	/	
	Actual	/	
	Está dirigido al tema de estudio	/	
	Sustenta el tema de estudio	/	
OBJETIVOS	Congruentes con el problema	/	
	Son adecuados	/	
	Los puede llevar a cabo	/	
DISEÑO	Tipo de diseño	/	
	Permite lograr los objetivos	/	
	Es el diseño más adecuado	/	
	Definición de variables	/	
	Criterios de Inclusión/Exclusión	/	
POBLACION	Definición de grupo control	/	
	Define el Universo	/	
	Tamaño de la muestra	/	
ANALISIS DE DATOS	Tipo de muestreo	/	
	Análisis descriptivo	/	
	Análisis inferencial	/	
BIBLIOGRAFIA	Pruebas estadísticas correctas	/	
	Actualizada	/	
CRONOGRAMA	Cumple criterios establecidos	/	
	Congruente	/	
ANEXOS	Límites adecuados de tiempo	/	
	Hoja de recolección de datos	/	
	Consentimiento informado	/	

DICTAMEN FINAL:



Aprobado sin modificaciones	Aprobado con modificaciones	Aprobación sujeta a nueva presentación	No aprobado
	7		

*[Handwritten signature]*  
 Lic. María Inés López  
 1983/1984

*[Handwritten signature]*  
 1983/1984

*[Handwritten signature]*  
 Jovani Ruiz  
 1983/1984

*[Handwritten signature]*  
 Lic. José María Gómez  
 1983/1984

*[Handwritten signature]*  
 Lic. José María Gómez  
 1983/1984