



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

CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL SERVICIO DE
FARMACIA DE EMERGENCIA – HOSPITAL GUILLERMO
ALMENARA IRIGOYEN. LIMA FEBRERO 2014.

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Autoras:

Br. MARROQUÍN PÉREZ ROSARIO

Br. ROJAS RONCAL JANETH BERTHA

Asesora:

Dra. RAMOS CEVALLOS NORMA JULIA

Lima – Perú

2014

RESUMEN

La calidad en la atención al usuario es un tema que en términos de evaluación de los servicios de salud vienen suscitando mayor atención en la Salud Pública. La satisfacción de los usuarios son juicios de valor individual y subjetivo, considerada válida solo si es percibida por ellos, razón por la cual es importante evaluar la satisfacción del usuario periódicamente, principalmente en centros de atención de salud. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivos determinar la calidad en la atención al usuario del Servicio de Farmacia de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen Lima, en el mes de Febrero de 2014. 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. Determinándose 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.

Palabras Clave: Satisfacción, Insatisfacción, Usuario, Calidad.