



**Universidad  
Norbert Wiener**

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

**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN  
DEL USUARIO DE LA FARMACIA DE CONSULTA  
EXTERNA DEL HOSPITAL III DE EMERGENCIAS GRAU  
ESSALUD. JULIO - SETIEMBRE 2018**

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Presentado por:

**Br. Barzola Elescano, Maria Lourdes**

**Br. Mondaca Luna, Ruth**

Asesor:

**Dra. Caldas Herrera, Emma**

Co-asesor:

**Q.F. Peralta Damiano, Darío**

Lima – Perú

2019

## DEDICATORIA

Agradecer a Dios, por darme la fortaleza necesaria para terminar mi profesión con éxito.

A mis padres, Ciriaco Barzola y Alejandra Elescano, por ser mí apoyo en todo momento, por toda su paciencia y amor.

A mi hermano, Jesús por su apoyo en los momentos más difíciles y que permitió que pueda terminar mi carrera.

A mis hermanas Lisbeth y Norma que estuvieron de una u otra forma apoyándome para que terminara mi carrera.

A mis amigos, en especial a Francisco por sus consejos para seguir adelante.

Br. Barzola Elescano, María Lourdes

Este trabajo está dedicado a Dios, por haberme dado la sabiduría para poder terminar mi carrera con éxito.

Agradezco a mis padres, Apolinar Mondaca Medina y Evarista Luna Rodríguez por su incondicional apoyo moral y por brindarme su amor.

A mi Esposo, Alejandro Chiguala Ruiz quien me dio su aliento y amor en todo momento para lograr mi título. A mis hijos Rodrigo, Alessandra y Eva María que son la razón de mi vida.

A mis hermanos: Edith, Frida, Elizabeth y Darwin.

A mis familiares y amigos que han incidido, gracias a todos.

Br. Mondaca Luna, Ruth

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento a la Universidad Privada Norbert Wiener a la Facultad de Farmacia y Bioquímica por ser nuestra alma mater, por formarnos y orientarnos para llegar a ser buenos profesionales.

Al Hospital III Emergencias Grau-Essalud, al servicio de Farmacia quién es jefe actual Q.F. Darío Peralta Damiano por brindarnos la oportunidad de realizar con éxito este proyecto de tesis.

A nuestra asesora Dra. Emma Caldas Herrera, por guiarnos en el desarrollo de nuestra tesis.

A todos los pedagogos de la Facultad de Farmacia y Bioquímica, Mg. Patricia Respicio López, Dra. Juana Elvira Chávez Flores, Q.F. Estacio Huamán Martha, Q.F. Manuel Hernández, Dr. José Llahuilla, Dr. Manuel Marín Bravo, por orientarnos para la culminación de esta tesis.

Br. Barzola Elescano, María Lourdes

Br. Mondaca Luna, Ruth

# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
- Situación problemática	2
- Marco teórico referencial	4
- Estudios antecedentes	14
- Importancia y Justificación	18
- Objetivo del estudio	18
- Hipótesis de la investigación	19
II. MATERIALES Y MÉTODOS	20
2.1. Enfoque y diseño	20
2.2. Población, muestra y muestreo	20
2.3. Variables de estudio	22
2.3.1. Variable dependiente	22
2.3.2. Variable independiente	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
2.5. Proceso de recolección de datos	23
2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos	24
2.5.2. Aplicación de instrumentos de recolección de datos	24
2.6. Métodos de análisis estadístico	25

2.7.	Aspectos bioéticos	25
III.	RESULTADOS	26
IV.	DISCUSIÓN	46
4.1.	Discusiones	46
4.2.	Conclusiones	51
4.3.	Recomendaciones	52
	CITAS Y REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
	ANEXOS	59
Anexo A.	Matriz de consistencia del nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.	60
Anexo B.	Operacionalización de variable del nivel de satisfacción y calidad del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018	61
Anexo C.	Encuesta: Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.	62
Anexo D.	Validación conceptual de instrumento - experto 1.	63
Anexo E.	Validación conceptual de instrumento - experto 2.	65
Anexo F.	Validación conceptual de instrumento – experto 3.	67
Anexo G.	Validación de confiabilidad: Nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia externa del Hospital III Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.	69
Anexo H.	Encuesta a los usuarios sobre nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de	

	consultorio Externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-setiembre 2018.	70
Anexo I.	Encuesta a los usuarios sobre nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta Externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.	71
Anexo J.	Encuesta a los usuarios sobre nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta Externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-setiembre 2018.	72
Anexo K.	Q.F. Darío Peralta. Jefe del servicio de Farmacia clínica y atención farmacéutica en el Hospital III de Emergencias Grau Essalud.	73
Anexo L.	Carta de aceptación para la realización de encuestas nivel de satisfacción y calidad del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.	74
Anexo LL.	Carta de aceptación para la realización de encuestas nivel de satisfacción y calidad del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.	75
Anexo M.	Constancia de entrega de la tesis al jefe de servicio de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau Essalud.	76
Anexo N.	Exposición de Tesis en el II Congreso Internacional de Farmacología y Toxicología 2019.	77
Anexo Ñ.	Vista frontal del Hospital III Emergencias Grau Essalud 2018.	78

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Distribución de las unidades de muestreo por mes.	21
<b>Tabla 2.</b> Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según nivel de satisfacción.	26
<b>Tabla 3.</b> Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau-Essalud. Julio-Setiembre 2018 según calidad de atención.	28
<b>Tabla 4.</b> Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según disponibilidad de stock de medicamento por calidad de atención.	30
<b>Tabla 5.</b> Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según Tiempo de espera para la atención por calidad de atención.	32
<b>Tabla 6.</b> Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según trato recibido por el personal de farmacia por calidad de atención.	35
<b>Tabla 7.</b> Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según Satisfacción del usuario por calidad de atención.	38
<b>Tabla 8.</b> Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según la satisfacción por meses	40
<b>Tabla 9.</b> Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según su atención por meses.	42

**Tabla 10.** Correlación Rho de Spearman de la calidad de atención y Satisfacción percibida del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.

44



## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura 1.</b> Flujograma del proceso de recolección de datos.	24
<b>Figura 2.</b> Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud Julio-Setiembre 2018 según nivel de Satisfacción.	27
<b>Figura 3.</b> Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según calidad de atención.	29
<b>Figura 4.</b> Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según disponibilidad de stock de medicamento por calidad de atención.	31
<b>Figura 5.</b> Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según Tiempo de espera para la atención por calidad de atención.	34
<b>Figura 6.</b> Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según trato recibido por el personal de farmacia por calidad de atención.	37
<b>Figura 7.</b> Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según Satisfacción del usuario por calidad de atención.	39
<b>Figura 8.</b> Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según la satisfacción por meses.	41
<b>Figura 9.</b> Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según la Atención por meses.	43

## RESUMEN

La calidad de atención está relacionada a los índices de satisfacción o insatisfacción del usuario durante la atención, el cual puede influir en la recuperación del paciente, por lo que nos vemos motivadas por desarrollar el presente trabajo de investigación: “Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta Externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018”, tuvo como **objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018. **Metodología:** Descriptiva, correlacional, no experimental, transversal. Se utilizó como instrumento el cuestionario SERVQUAL modificado la estadística fue chi cuadrado y correlación de Spearman La población fue de 202 usuarios que respondieron a una encuesta sobre satisfacción y calidad en la atención del usuario. **Resultados:** El 18,8% (38) de usuarios de la Farmacia externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud 2018, tienen un nivel de satisfacción malo, mientras que solo un 13,4% (27) tiene un buen nivel de satisfacción, siendo el aspecto que más contribuye el tiempo de espera para la atención con la peor calificación 26,2%. El 43,4% de los que opinan que el tiempo de espera para la atención es mala, también piensan que la calidad de atención es mala, mientras que el 64,9% de los que opinan que el tiempo de espera para la atención es bueno, también piensan que la calidad de atención es buena. Este comportamiento se repite en los 3 aspectos de la calidad de atención (Información al usuario, Horario de atención e Instalaciones de la Farmacia) y 3 aspectos de satisfacción del usuario (stock de medicamento, tiempo de espera y trato recibido), donde las variables se relacionan directamente. **Conclusión:** Se determinado que existe una relación de manera regular entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por los usuarios encuestados en la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud, ya que en el porcentaje del nivel de satisfacción hallada en la encuesta fue de 67,8%, mientras que la calidad de atención fue de 44,6 %.

**Palabras clave:** Nivel de satisfacción, calidad, usuario, sensibilidad, empatía.

## ABSTRACT

The quality of care is related to the indices of satisfaction or dissatisfaction of the user during the care, which can influence the recovery of the patient, so we are motivated to develop this research: "Level of satisfaction and quality in the attention of the user of the Pharmacy of External Consultation of the Hospital III of Emergencies Grau Essalud. July-September 2018 ", was **aimed** at: Determining the level of satisfaction and quality in the care of the user of the Outpatient Pharmacy of the Hospital III de Emergencias Grau Essalud. July-September 2018. **Methodology:** Descriptive, correlational, non-experimental, transversal. The modified SERVQUAL questionnaire was used as an instrument. The statistic was chi-square and Spearman's correlation. The population was 202 users who responded to a survey on satisfaction and quality in user care. **Results:** 18.8% (38) of users of the external Pharmacy of the Hospital III de Emergencias Grau Essalud 2018, have a bad satisfaction level, while only 13.4% (27) have a good level of satisfaction, being the aspect that most contributes the waiting time for the attention with the worst rating 26.2%. 43.4% of those who think that the waiting time for care is bad, also think that the quality of care is bad, while 64.9% of those who think that the waiting time for care is Well, they also think that the quality of care is good. This behavior is repeated in the 3 aspects of the quality of care (Information to the user, Opening hours and Facilities of the Pharmacy) and 3 aspects of user satisfaction (stock of medication, waiting time and treatment received), where the variables They relate directly. **Conclusion:** It was determined that there is a relationship on a regular basis between the level of satisfaction and the quality of care perceived by the users surveyed in the Outpatient Pharmacy of the Hospital III of Grau Essalud Emergencies, since in the percentage of the level of satisfaction found in the survey it was 67.8%, while the quality of care was 44.6%.

**Keywords:** Level of satisfaction, quality, user, sensitivity, empathy..

## I. INTRODUCCIÓN

La Federación Farmacéutica Internacional y la Organización Mundial de la Salud (OMS) establecieron directrices sobre las buenas prácticas de farmacia, mediante la articulación de normatividades relacionadas con la práctica farmacéutica en todo el mundo, en respuesta a las necesidades de los usuarios respecto a los servicios farmacéuticos en la búsqueda de recibir una atención farmacéutica de calidad basadas en evidencia <sup>1</sup>.

Conforme con estas pautas la prioridad de un farmacéutico es asegurar el bienestar de los pacientes a través del buen uso de medicamentos como actividad principal, contribuyendo así al uso racional, a una correcta prescripción y dispensación económica de los medicamentos. También, establece que los servicios a los clientes deben de ser adecuados y perennemente informados a los pacientes <sup>2</sup>.

La sociedad estadounidense de farmacéuticos hospitalarios definió la misión del farmacéutico, como la prestación de atención farmacéutica que a su vez se definió como la provisión directa y responsable de medicamentos relacionados con el propósito fundamental de lograr una mejora de la calidad de vida de un paciente <sup>3</sup>.

Para garantizar la implementación de estas normatividades en el contexto de cada nación, en relación directa con la atención farmacéutica, la calidad farmacéutica debe de ser evaluada como un proceso al que le componente tres aspectos: estructura, proceso y resultado de los servicios prestados <sup>4</sup>. La estructura incluye recursos, proveedores de atención, entornos en los que los servicios se proporcionan y su organización. El componente del proceso describe las actividades realizadas en la entrega de cuidado y su calidad se evalúa desde la perspectiva de valor científico y social. Por otro lado, los resultados se refieren a los resultados de la atención o sus efectos en el individuo y su condición de salud y es considerado por muchos que su medición sirve como indicadores válidos de calidad <sup>1</sup>.

La satisfacción se define como, se supone que implica, la evaluación cognitiva y una reacción emocional a la estructura, proceso y resultado de los servicios <sup>5</sup>. La satisfacción del paciente ha sido descrita para mejorar otros resultados del tratamiento además de ser un objetivo de tratamiento por sí mismo <sup>6</sup>. En ese sentido, evaluar la satisfacción de los pacientes/usuarios de los servicios de farmacia como parte crucial de los servicios de salud a través de estudios apropiados, debe de ser un imperativo para las organizaciones públicas y privadas.

Esto será útil para identificar áreas específicas del servicio que necesita una mejora en la realización de los servicios de farmacia de calidad en general y también para la mejora continua y establecer los cambios positivos en los servicios farmacéuticos actuales.

Anualmente en Perú, los servicios de salud públicos y privados comprometen diversos aspectos relacionados con la satisfacción de los pacientes en atención farmacéutica, debe y los contrastes del sistema sanitario nacional. Estas problemáticas están referidas a la vigilancia al usuario y principalmente el desabastecimiento de productos farmacéuticos, donde muchas veces pasa un tiempo prolongado para que pueda accederse a los medicamentos según especialidades.

Este estudio se enfoca en evaluar desde una perspectiva profesional, el nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa de un hospital de Lima, durante 2018, buscando conocer la realidad de cómo son tratados los pacientes que acuden al establecimiento de la Seguridad Social.

#### - **Situación problemática**

Dada la actual situación a la que los sistemas de farmacia se enfrentan en países de medianos y bajos ingresos, como el Perú, la satisfacción al usuario en la atención farmacéutica debe de contar con evaluaciones permanentes para asegurar los requisitos de calidad que exigen los actuales sistemas de evaluación hospitalaria.

El conocer el estado de cada componente de la cadena de atención farmacéutica concierne a la satisfacción de cada una de las carencias de los pacientes/usuarios. Esto a su vez proporcionará información para avanzar en los servicios de farmacia de manera que pueda optimizar los servicios para garantizar los resultados de salud de los clientes al abordar sus inquietudes y sus necesidades de los servicios.

Previamente se han realizado mediciones del nivel de satisfacción de pacientes/clientes con los servicios de farmacias con varios instrumentos utilizado <sup>7,8</sup>. Diferentes estudios se han llevado a cabo a nivel mundial sobre la satisfacción de los pacientes con los servicios de farmacia prestados a ellos <sup>9,10,11</sup>.

La disposición en los servicios de salud integra un factor crucial respecto al criterio de los usuarios sobre la excelencia de atención prestada en los establecimientos de salud, por lo que es fundamental en la evaluación sobre calidad de atención. Esta es una labor de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el transcurso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para conseguir los enseres deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. Esta satisfacción al usuario conforme a la Guía Técnica de Minsa, se define como el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en conexión a los servicios que esta le ofrece <sup>12</sup>.

La amabilidad en los establecimientos farmacéuticos (boticas y farmacias) y los de nivel hospitalario, tienen que ser de alta calidad con atención farmacéutica a los usuarios, los hospitales públicos debido a los bajo presupuestos asignados, variablemente tienen el medicamento de mejor calidad, ya que la compra de medicamentos se hace mediante adquisiciones corporativas y en base al de menor costo, lo cual puede influir en su calidad, más aún si se trata de medicamentos genéricos que por lo común muestran algún tipo de desventaja en relación a los de marca, ya que pueden ser fármacos equivalentes que no cumplen con la bioequivalencia <sup>7</sup>.

Existen estadísticas que informaron que, en una investigación en el hospital de Cajamarca respecto a la atención en farmacia, sobre nivel de satisfacción del usuario, se tuvo como resultados sobre satisfacción un 54%, por lo cual significó en conclusión un nivel de calidad “En Proceso”, por lo que, la atención al usuario no es Satisfactoria <sup>13</sup>.

En los hospitales públicos se muestran distintos problemas con respecto a la atención al usuario y principalmente el desabastecimiento de productos farmacéuticos, la cual generalmente se debe a un inapropiado manejo administrativo, los sistemas de compras, almacenamiento y distribución de medicamentos, por lo tanto se ven afectados por los sistemas de adquisición sea por licitaciones o compras directa de menor cuantía, según un petitorio de medicamentos para MINSA, el cual se ve modificado de acuerdo a los petitorios farmacológicos, donde difiere de alguna forma MINSA y EsSalud, donde las personas aseguradas pueden acceder a mejores servicios y mayor disponibilidad de medicamentos prescritos según diagnóstico médico. A pesar de ello, existe gran desabastecimiento de medicamentos

Distintos contratiempos se superponen a las atenciones en las farmacias como la gran cuantía de personas-usuarios a la demora de una atención, donde el tiempo es primordial la amabilidad de parte del personal, la limitada charla que se tiene con el personal, el no cumplimiento de atención farmacéutica en su conjunto, y la no contribución a explicaciones como tiempo de administración de medicamentos, frecuencia, ya que el paciente muchas veces no comprendió la descripción médica sobre la medicación, y sobre todo la no comprensión sobre indicaciones médicas, muy indescifrable para el usuario <sup>1,7</sup>.

#### **- Marco teórico referencial**

##### **Calidad de servicio**

Una de las definiciones conceptuadas sobre “calidad”, según Valdiviezo CZV (Piura 2017), menciona que “la misma está basada en un conjunto de características de producto que se basan en las necesidades del usuario, por lo que se oferta satisfacción sobre la calidad del producto” <sup>14</sup>.

También se refiere que, la calidad requiere de conformidad con lo solicitado por los usuarios, donde la calidad viene a ser la medición o grado por el cual los productos ofertados cubren las necesidades de las personas que solicitan el servicio o producto. La calidad indica las características de un bien, producto o servicio que apoyan las actividades para satisfacer las necesidades exigidas, por lo que la calidad del servicio aumenta la satisfacción del usuario, por lo que existe una clara relación entre satisfacción y calidad <sup>15</sup>.

La institución busca satisfacer las necesidades del usuario, brindando una mejor calidad en la atención y en los productos que ofrece, ya que el cliente es el que percibe la atención y es el que elige donde comprar, es así que se debe hacer mejoras permanentemente para brindar una atención de calidad óptima al paciente y su pronto recuperación <sup>16</sup>.

Diversos factores son incluidos en las dimensiones para evaluar el nivel de satisfacción, principalmente la empatía y seguridad, lo que va a permitir conocer el servicio recibido de parte del usuario <sup>17</sup>.

Se debe demostrar un aporte adicional que permita despertar sensaciones positivas en los clientes, ya que así, se pueden minimizar los efectos negativos causados por inconvenientes. Por esta razón, recomienda establecer métodos creativos, para ayudar a alcanzar las metas de diferenciación de la organización<sup>17,18</sup>.

La calidad de los servicios farmacéuticos es una preocupación constante del marketing farmacéutico referidas por los expertos. Se realizan cada vez esfuerzos constantes en las buenas prácticas de prescripción, dispensación, donde el personal debe estar adecuadamente preparado, siendo la percepción de los usuarios, quienes determinen la calidad brindada <sup>19</sup>.

Los servicios en oficinas farmacéuticas revisten gran importancia en países como Cuba, donde existe un total de 2141 farmacias comunitarias. En ellas por ejemplo se expenden fármacos controlados, medicamentos con receta médica y otro grupo de fármacos definidos como productos de venta libre, por lo que la atención sobre ellos debe ser de la más alta calidad. La gran parte de usuarios de las farmacias presentan dolencias que necesitan alguna medicación que minimice el



dolor o trate su enfermedad, toda vez que al no recibir una adecuada atención aumenta su sensibilidad y su percepción sobre la atención <sup>19</sup>.

La calidad de atención gestiona diferentes modelos sobre atención y calidad asistencial donde se tiene objetivos comunes como es la mejora continua, donde existen diferencias marcadas sobre lo ofertado y atención brindada, lo cual permite evaluación permanentemente.

La Norma ISO 9001:2008 permite la inclusión de un enfoque determinado a incrementar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de los requisitos y determina los métodos para realizar dicho seguimiento. Frente a ello, la implantación en el Seguimiento Farmacéutico se lograron diseñar dos tipos de encuestas de satisfacción dirigidas a los clientes, tanto internos dirigidos a los profesionales médicos y área de enfermería, así como a los externos determinados como los pacientes de la Consulta de Atención Farmacéutica de Pacientes Externos <sup>20,21</sup>.

### **Empatía.**

Es ponerse en el lugar de otra persona, a fin de comprender a la persona y así poder cubrir las necesidades que requiera, además nos permite hacer mejoras en los servicios prestados, valorándose las capacidades y relaciones con los demás en relación a la comunicación y comprensión <sup>22</sup>.

### **Servicio al cliente**

El éxito de las empresas está basado en brindar calidad de atención, calidad de producto y confiabilidad a sus clientes, mejorando constantemente sus servicios, para que el cliente este satisfecho.

Es por ello la importancia de los clientes en una empresa y a su vez brindarles una atención de óptima calidad. Además, el trabajador de la empresa es el capital humano importante, por lo tanto, es necesario realizar capacitaciones constantes a todo el personal que labora, para que tengan un mayor trato con el cliente con el objetivo de satisfacer las necesidades del usuario <sup>22</sup>.

Las empresas buscan permanentemente hacer sentir con entera satisfacción a sus usuarios, lo que permitirá aumentar su producción y rentabilidad, basado en calidad de atención. El usuario es el protagonista principal en una actividad económica donde su satisfacción depende del servicio recibido <sup>23</sup>.

La satisfacción del usuario debe ser monitoreada para medir el grado de aceptación en un servicio recibido, por lo que las empresas emplean estrategias de atención para la captación de usuarios mostrando calidad como el principal recurso de atención.

Para obtener mayor eficiencia y eficacia a la hora de realizar una evaluación de control en todo el proceso de atención al cliente, se utiliza una serie de elementos que son fundamentales, los cuales entre otros tenemos, las encuestas, en las que es fundamental que el cliente pueda expresar de una manera directa cuáles son sus preferencias, sus dudas o quejas que tenga sobre el servicio determinado de la empresa o sobre cualquier producto o atención recibida <sup>23</sup>.

Unos de los factores importantes que debe tener una empresa son estrategias, para brindar una mejor atención. Conjuntamente trabajar con un buen equipo de trabajo que identifique las debilidades de los clientes, con el objetivo de mejorar los procesos de atención y de satisfacción a las necesidades de los clientes, mostrando alta eficiencia en los recursos humanos de la empresa <sup>23</sup>.

El servicio es el conjunto de vivencias resultado del contacto entre la organización y el cliente, por lo que se considera la mejor manera de generar una relación adecuada, de la cual dependen su supervivencia y éxito. Según estos autores, de la satisfacción que se brinde a través del servicio deriva que la empresa conserve el cliente y, por eso, debe entender la importancia esencial de esta práctica.

El desarrollo del mercado crea el aumento de empresas similares por la competencia, por lo que es importante conocer e identificar las prioridades y necesidades del cliente, y así poder cubrir sus necesidades. Por eso es necesario brindar productos a un buen precio y con calidad, atendiendo sus inquietudes y sugerencias para una mejora continua.

Así mismo el personal que atiende al público, debe estar capacitado para resolver problemas, responder a las sugerencias, y tener la capacidad de toma de decisiones, para que el cliente alcance un bienestar <sup>23</sup>.

Una empresa depende de una triada principal: stock, precios y la atención, además de la falta de motivación al cliente para que adquiera un producto, a pesar que generalmente a los usuarios se les otorga un incentivo sobre las ventas <sup>23</sup>.

Las empresas deben brindar calidad de atención en todos los ámbitos, ya que eso garantizara la satisfacción del cliente y por lo tanto la fidelización de la misma, ya que el éxito de toda empresa lo integra el cliente. Por lo tanto, es necesario que el recurso humano marque la diferencia, ofreciendo una atención de calidad a sus clientes, y esto genera que la empresa permanezca activa a pesar de las múltiples competencias <sup>23</sup>.

Si el cliente no se ve satisfecho durante la atención, tiene la capacidad de cambiar a otro proveedor, por lo que, al ser libre de elegir, es la empresa la que debe buscar su permanente satisfacción.

Las empresas buscan la fidelización del usuario brindando productos de calidad a buen precio y mostrando buena atención. Además, ofrecen mediante anuncios publicitarios ofertas de determinados productos, lo que hace que la empresa marque la diferencia de otras, haciendo que el cliente pueda decidir por determinado establecimiento <sup>23</sup>.

Según Tschohl (2016), un personal altamente capacitado aumenta el nivel de satisfacción y lealtad de los clientes, ya que al no estar debidamente preparados los responsables de las ventas pueden influir en la deserción de clientes de una empresa. El marketing influye en los clientes, pero un mal servicio produce de forma automática que el cliente busque otra alternativa <sup>24</sup>.

Existen algunas recomendaciones o reglas a considerar para tener una mejor atención del cliente:

1. El cliente es lo más importante para la empresa.
2. Buscar la satisfacción del usuario

3. Resolver sus quejas o reclamos que el cliente pueda tener.
4. Cumplir con lo ofrecido al cliente, a fin de no generar falsas expectativas.
5. Conocer al cliente, sobre sus tipos de comprar, además de tener empatía.
6. Mostrar el compromiso del capital humano con el cliente, ya que dependiendo de la atención prestado el usuario regresa o deja de hacerlo.
7. Importante que el empleado esté completamente satisfecho en su empresa, de lo contrario puede mostrar su inconformidad al atender al cliente, por lo que la consecuencia serán los clientes insatisfechos.
8. Buscar siempre mejorar el servicio que se brinda, ya que siempre se puede mejorar el servicio, sea en tiempo, ambiente, seguridad, empatía, entre otros.
9. Trabajo en equipo, desde la recepción al cliente, durante su compra y al momento de abandonar la empresa, por lo que se debe considerar trabajo en equipo <sup>25</sup>.

Se indica que las empresas trabajan permanentemente para mejorar sus servicios, mediante un buen proceso de fidelización, incluso los clientes esporádicos pueden transformarse en compradores fieles que difundan mensajes positivos y atraigan nuevos consumidores <sup>26</sup>.

Lo referido en los párrafos anteriores, indica que, las instituciones tienen que mejorar sus procesos de calidad de atención, ya que el objetivo principal es la satisfacción del cliente, ya que el producto que se ofrece puede ser de la mejor calidad, a un precio accesible, pero si la atención es deficiente, el cliente puede no volver más o simplemente no comprar y como consecuencia la empresa tendrá un breve posicionamiento en el mercado. Por lo que es importante brindar una atención de calidad para la satisfacción del usuario, por lo que el cliente siempre será el soporte para toda empresa <sup>26</sup>.

## **La satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario actúa como un termómetro que permite medir la calidad que se brinda al usuario, por ello en toda empresa el cliente es el eje principal, ya que ello dependerá sus ingresos y utilidades <sup>27</sup>.

En toda empresa estatal o privado es importante la satisfacción del usuario, por ello es importante que en una Oficina Farmacéutica cuente con una buena gestión, stock de medicamentos, buenos precios, trato amable y un ambiente adecuado, cuyo objetivo principal será la recuperación del paciente <sup>28</sup>.

La calidad que se brinda en los hospitales se debe evaluar, ya que existen diversos factores como el stock de medicamento, el trato de parte del personal y el tiempo de atención brindada, que van a incidir en la recuperación y la satisfacción de paciente.

Para el usuario, la calidad depende de muchos factores, sin embargo, el más importante al parecer es su interacción con el personal sanitario; también depende de otros aspectos como: el tiempo de espera, el trato digno, la privacidad durante su atención, la accesibilidad de los servicios y de que obtenga el servicio que se espera <sup>29,30</sup>.

La total satisfacción del usuario depende de la calidad ofertada del producto y de calidad del servicio, así como de las expectativas que pueden ocurrir, como la post venta o post servicio. Si dichas expectativas no cubren lo exigido, no habrá satisfacción al usuario y ello afecta a la empresa. Algunos autores, opinan que la metodología que se recomienda para conocer o medir la percepción del usuario sobre la atención o calidad de servicio recibida, es aquella que asocia técnicas de investigación de tipo cualitativo y cuantitativo, así como el uso y desarrollo de instrumentos que contengan elementos que puedan garantizar una adecuada atención en base a su experiencia <sup>31</sup>.

## **Receta médica**

Es una orden médica donde están descritos los nombres de medicamentos con sus respectivas indicaciones, el cual se encuentra firmado y sellado por el médico tratante.

## **Calidad**

La calidad es un término fundamental para toda organización empresarial, la cual determina la calidad de servicio que se brinda al usuario, con el objetivo de encontrar resultados óptimos en sus clientes, lo cual ha sido debidamente planeado y organizado, todo ello orientado a obtener rentabilidad e imagen frente a la competencia. La calidad impone todos los recursos necesarios para evitar errores que afecten al servicio brindado sobre el servicio o el producto, con el único objetivo de lograr total satisfacción al usuario <sup>31</sup>.

La calidad desde un enfoque global se asume como el grado de satisfacción de las empresas de interés y de la organización cuyas contribuciones le son esenciales. Tiene que ver con el grado de cumplimiento de las características de calidad del producto tal como se plasmaron en las especificaciones de diseño y la calidad <sup>31</sup>.

## **Cliente**

El cliente es la persona más importante de toda organización, es el ser humano que tiene necesidades y preocupaciones y merece el trato más cordial y atento que se pueda brindar, es una persona que trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión satisfacerlo <sup>32</sup>.

Es la razón de ser del servicio, por lo tanto, y en la medida de lo posible, el servicio debe ser hecho a su medida para ajustarse a sus deseos y satisfacer sus necesidades, por lo que el cliente es el consumidor relacionado a un servicio cuya participación es necesariamente indispensable <sup>32</sup>.

También definido como la persona o empresa que adquiere o compra un producto de forma voluntaria, o solicita algún tipo de servicio necesario según su requerimiento, siendo así que el producto ofertado debe cumplir con parámetros que puedan satisfacer al usuario.

## **Establecimiento de Salud**

Son establecimientos que brindan servicios de salud que incluye atención médica y servicio de hospitalización, a fin de cuidar la salud de las personas realizando

un diagnóstico y posterior tratamiento farmacológico y no farmacológico, teniendo como objetivo al paciente <sup>12</sup>.

Los establecimientos de salud tienen diferentes niveles de atención de acuerdo a su complejidad e incluyen a los hospitales, centros de salud, puestos de atención, postas médicas, donde ellas cuentan con un servicio de farmacia donde se expende y dispensan los medicamentos, buscando siempre la satisfacción al usuario relacionado a la calidad de atención <sup>12</sup>.

### **Expectativa del Usuario**

Corresponde al servicio que ofrece el centro de salud sobre lo que espera el cliente. Está definido por los antecedentes que tiene sobre el servicio brindado, la forma de comunicarse con sus clientes, mejorar los servicios ofrecidos y el compromiso que se tiene con el usuario, el cual luego emitirá una opinión sobre el nivel de atención recibido <sup>32</sup>.

### **Satisfacción del Usuario Externo**

Nivel de cumplimiento que tiene la empresa con el usuario referido a la calidad de atención y el cumplimiento sobre las expectativas en relación a los servicios recibidos y satisfacer sus exigencias, incluyendo los servicios que la empresa pueda ofrecer.

### **Modelo Servqual**

Servqual, permite medir y cuantificar la calidad de servicio ofrecida al usuario, identificar los requerimientos de los usuarios. Servqual incluye información sobre la opinión que tiene el cliente sobre el servicio recibido, el tipo de atención del personal, expectativa de los empleados, y principalmente la percepción del usuario sobre el servicio recibido, lo cual permite mejorar los servicios ofrecidos y tener predominio sobre otras empresas.

El modelo Servqual determina que para un usuario le es más fácil evaluar la calidad de su servicio, que la calidad de sus productos, ya que ello causa mayor impacto al momento de la compra, ya que siempre el cliente está comparando el

servicio que ofrece una u otra empresa, y es la que determina la elección del cliente <sup>14</sup>.

Frente a ello, Servqual sobre la calidad de servicio, se basa en lo siguiente:

- El servicio de calidad está definido como la diferencia entre lo ofertado y la percepción de los usuarios.
- Determina factores diversos como la experiencia de los servicios entregados y la propaganda entre usuarios <sup>30</sup>.
- El modelo SERVQUAL incluye cinco dimensiones sobre satisfacción del usuario y calidad de atención:
  - 1.- Fiabilidad: es el compromiso de la entidad que presta el servicio hacia el usuario, cumpliendo con las promesas ofrecidas referidas a entrega de producto, costos, resolución de problemas.
  - 2.- Sensibilidad: Se refiere a la predisposición del personal para apoyar a los usuarios en el momento oportuno, principalmente en la atención sobre sus requerimientos, así como solucionar algún problema que pudiera presentarse.
  - 3.-Seguridad: referido a la confianza que deposita el usuario hacia el empleado o personal que brinda el servicio.
  - 4.- Empatía: confianza entre el usuario y personal dispuesto por la atención personalizada que se brinda, satisfaciendo al cliente.
  - 5.- Elementos tangibles: compatible con las instalaciones como un ambiente adecuado, equipos e infraestructura, así como la identificación y presentación del personal <sup>30</sup>.

## **El servicio**

El servicio está definido como una actividad ofrecida por una empresa o persona a otro denominado cliente o usuario de forma intangible, por lo que el servicio está definido como una actividad destinada a realizar una actividad con el objeto



de brindar beneficio o satisfacción al usuario. Ello constituye la satisfacción del usuario.

#### - Estudios antecedentes

##### **Antecedentes Internacionales**

**García E. et al. (2017)**, realizó una tesis en el 2017 sobre Satisfacción por tiempo de espera y surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco. **Objetivo:** Determinar el tiempo de espera y satisfacción por expendio de recetas en usuarios del Hospital del Niño en Tabasco. **Metodología:** Descriptivo, observacional, transversal y prospectivo, realizándose una encuesta a 53 usuarios. **Resultado:** El 16,98% era población masculina y el 83,02% población femenina; el tiempo promedio de atención de recetas fue de 8 minutos. El 75,47% mostraron su satisfacción sobre el trato recibido y atención; el 41,51% recibieron su medicación completa; El 53,40% refirió su satisfacción con la atención de su receta. **Conclusión:** Se reportó que la mayoría de usuarios mostraron satisfacción sobre el tiempo de espera para su atención de su receta. Más del 50% se encontraban satisfechos con la atención de su receta <sup>33</sup>.

**Boffil A, et al. (2016)**, realizó una investigación en el 2016 sobre Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. **Objetivo:** Evaluar la calidad de servicio que brinda la farmacia Reparto Iglesias. **Metodología:** Estudio descriptivo, correlacional con una muestra de 150 usuarios, muestreo tipo probabilístico. Variables: dimensiones del modelo e indicadores. **Resultado:** El indicador referido a reacciones adversas y disponibilidad de los medicamentos, obtuvieron la más baja evaluación. Las dimensiones peor evaluadas fueron fiabilidad y capacidad de respuesta. **Conclusión:** Existe un indicador con evaluación mala y cuatro con calificativo regular, lo que se traduce en la calidad de atención que reciben los usuarios de farmacias <sup>34</sup>.

**Santiago A. et al, (2016)**, realizó una investigación en el 2016 sobre mejora de la dispensación a pacientes externos de un servicio de farmacia hospitalaria. **Objetivo:** Evaluar si la encuesta sobre satisfacción resulta válida para mejorar la atención a los pacientes y mejorar la satisfacción. **Metodología:** Descriptivo,

prospectivo unicéntrico empleándose un cuestionario que fue validado considerando 16 ítems de escala de tipo Likert para evaluación, empleándose el valor  $\alpha$  de Cronbach, con una población de 751 encuestados. **Resultado:** Se obtuvo una satisfacción baja al momento de la dispensación, el tiempo de espera, el tiempo de espera para su atención de recetas y recepción de medicamentos. **Conclusión:** La encuesta fue válida para la generación de acciones de mejora en la atención de los usuarios de la farmacia, lo cual constituye una herramienta para realizar una evaluación para la mejora de la atención recibida <sup>35</sup>.

**Toaquiza N. (2016)**, realizó una investigación en el 2016 sobre nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel. **Objetivo:** Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel. **Metodología:** Deductivo con enfoque cuali – cuantitativo, tipo descriptivo. La muestra fue de 125 usuarios. Metodología Servqual, conformado por un cuestionario con 20 ítems para expectativas (E) y 20 ítems para percepciones (P), bajo la escala de Likert. **Resultado:** El 56% de usuarios externos fue población femenina; el 55,2% tiene educación secundaria; el 50% es un grupo etario mayor a 38 años. El 40% responde a un nivel de satisfacción y 33.5 % en nivel insatisfacción. **Conclusión:** La satisfacción e insatisfacción baja y media fueron predominantes en el estudio, existiendo la percepción y expectativa como mala atención en su evaluación de dimensiones <sup>36</sup>.

**Lima D. (2016)**, realizó una investigación en el 2016 sobre Satisfacción del Usuario del Servicio de Salud en el Área de Consulta Externa del Hospital del Día-IESS de la ciudad de Loja, en el primer semestre del 2015. **Objetivo:** Determinar la satisfacción del usuario del servicio de salud en el área de consulta externa del Hospital del Día-IESS – Loja, así como conocer las dimensiones de satisfacción o insatisfacción. **Metodología:** Descriptivo, transversal, cuali-cuantitativo. La investigación se desarrolla mediante revisión de literatura, materiales y métodos. **Resultado:** Se estableció la correlación de la satisfacción del usuario y los resultados. **Conclusión:** Existe un alto nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta externa el Hospital del Día-IESS de la ciudad de Loja

<sup>37</sup>.

## Antecedentes Nacionales

**Bustamante F, Gálvez N. (2016)**, realizaron una tesis en Cajamarca-Perú en el 2016 sobre: Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia del Hospital de Minsa en Cajamarca-Perú. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del paciente que fue atendido en la Farmacia Central. Periodo enero-junio 2016. **Metodología:** Aplicada, es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, lo que permite conocer la calidad de atención sobre el servicio de farmacia aplicada en el usuario. La encuesta fue realizada en 375 usuarios utilizando el instrumento SERVQUAL. **Resultado:** El coeficiente de alfa de Cronbach al ser empleado en el trabajo reporta confianza del instrumento empleado, siendo el valor 0,984. **Conclusión:** Los porcentajes obtenidos sobre satisfacción fueron de 54% y de insatisfacción un 46%, lo que se concluye que la atención recibida por los usuarios muestra un gran porcentaje poblacional <sup>38</sup>.

**Ramírez V. (2016)**, realizó una tesis en Yurimaguas-Perú el 2016 sobre “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”. **Objetivo:** Conocer la correlación entre la satisfacción del usuario y calidad de servicio en la Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. **Metodología:** Estudio descriptivo, correlacional, tipo probabilístico, realizada sobre una población de 120 personas que utilizaron los servicios de la oficina farmacéutica del Hospital Santa Gema, empleando como muestra a 30 usuarios. Se empleó una encuesta basado en un cuestionario, la cual fue validada por juicio de expertos calificados en el área. Se empleó un instrumento basado en un cuestionario lo cual permitió recolección de datos, la cual fue consultada, revisada y validada por profesionales con gran experiencia. **Resultado:** Se determina una relación directa y positiva con un coeficiente de 0,2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016; es decir cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes. **Conclusión:** Existe una correlación entre las variables sobre satisfacción del usuario y el servicio recibido por los profesionales de la oficina farmacéutica de Yurimaguas <sup>39</sup>.

**Magallanes S. (2015)**, realizó una tesis en el 2015 en Loreto-Punchana sobre Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de

farmacia del Hospital Regional de Loreto-Punchana-2015. **Objetivo:** Determinar el nivel de calidad de la atención y su relación con el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de Loreto. **Metodología:** Investigación cuantitativa, diseño descriptivo, transversal, correlacional. El instrumento utilizado fue el cuestionario. **Resultado:** El 59,0% de los encuestados esperó un tiempo menor a 30 minutos para su atención; el 52,5% recibió un trato amable; el 51,0% considera que el horario de atención en la farmacia es adecuado; el 53,5% contestó que el químico farmacéutico no fue claro al momento de explicar sobre los medicamentos; el 60,0% reportó que no aportaron sugerencias para la mejora en la atención. **Conclusión:** El nivel de atención afecta directamente el grado de satisfacción, existiendo diversos factores que influyen significativamente en la relación, lo que se traduce que, a mayor eficacia, accesibilidad, integralidad y mayor trabajo en equipo, mayor será el grado de satisfacción del usuario <sup>40</sup>.

**Pardo M. (2015)**, realizó una tesis en el 2015 sobre Calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maisón de Santé, Surco, Lima 2015. **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio y la satisfacción del cliente del área de Farmacia de la Clínica Maisón de Santé, Surco, Lima 2015. **Metodología:** Básica, trasversal, diseño no experimental, con una población de 70 clientes, empleándose como instrumento un cuestionario aprobado por juicio de expertos. Medición escala de Likert para ambas variables. **Resultado:** La calidad del servicio está relacionada con la satisfacción del cliente del área de farmacia de la Clínica Maisón de Santé sede Surco, Lima 2015, teniendo un coeficiente de correlación de 0,738, interpretándose como una correlación positiva, con un  $p = 0,00$  ( $p < 0,01$ ). **Conclusión:** Existe correlación positiva entre la Calidad de servicio y la satisfacción del cliente del área de Farmacia de la Clínica Maisón de Santé <sup>41</sup>.

**Díaz M. (2014)**, realizó una tesis en el 2014, sobre satisfacción del Usuario externo sobre la calidad de atención en salud. Hospital Tito Villar Cabeza - Bambamarca 2014". **Objetivo:** Determinar y analizar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. **Metodología:** Descriptivo, no experimental, transversal. La muestra estuvo conformada por 368 usuarios

externos que acudieron al Hospital Tito Villar Cabeza-Bambamarca. **Resultado:** El 68,2% usuarios externos están insatisfechos en la calidad de atención brindada en el Hospital. **Conclusión:** Los usuarios externos no perciben satisfacción por la atención recibida por el personal de salud. Las respuestas de satisfacción del usuario externo se estimó que el 53% usuarios se encuentran satisfechos, sin embargo, también existen el 46,6% usuarios Insatisfechos <sup>42</sup>.

#### - **Importancia y Justificación**

Este estudio permitirá evaluar el grado de satisfacción y la calidad en la atención de los usuarios que acuden a la farmacia externa, así como identificar los factores que intervienen en la atención del establecimiento, y con los resultados obtenidos iniciar medidas correctivas de perfeccionamiento sobre los factores que impliquen en la insatisfacción de los usuarios.

Este trabajo contribuirá a formular planes de diseño, implementando diseños y estrategias en salud, digno para mejorar la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la farmacia, lo cual se evidenciará en la recuperación de los pacientes. Además, hay que considerar la adecuada atención que debe recibir los usuarios de parte del personal de la farmacia, lo que interviene en la medición de la satisfacción al usuario, se identificarán los componentes críticos de satisfacción, con el fin de mejorar el servicio de atención de la farmacia de consulta externa del Hospital Emergencia Grau de EsSalud. Tendrá justificación social por el impacto que ha causado a la población, mejorándose los servicios de atención, el bienestar de los pacientes y la salud de las personas. La apología metodológica o académica está representada por los conocimientos del profesional sobre atención farmacéutica, calidad de servicio y guía al usuario.

#### - **Objetivo del estudio**

##### **Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.

##### **Objetivo Específicos**

1. Evaluar la relación que existe entre la disponibilidad de stock de medicamentos con el nivel de satisfacción y la calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.
2. Evaluar la relación que existe entre el tiempo de espera para la atención con el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.
3. Determinar la relación que existe entre el trato recibido por el personal de Farmacia con el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.

- **Hipótesis de la investigación**

**Hipótesis General**

El nivel de satisfacción y la calidad de atención que reciben en la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 será regular.

**Hipótesis específica**

1. H1: La disponibilidad de stock de medicamentos se relaciona directamente con la calidad de atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.
2. H2: El tiempo de espera para la atención se relaciona directamente con la calidad de atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.
3. H3: Existe relación directa entre el trato recibido por el personal de farmacia con la calidad de atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Enfoque y diseño

La presente investigación utilizó el método descriptivo, transversal y correlacional. El diseño de la investigación es no experimental cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no posee grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos después de su ocurrencia <sup>43,44</sup>.

A partir de esto el autor determina el diseño como transeccional descriptiva y el enfoque correlacional, es decir este diseño permite la descripción de las variables de estudio e identificar si existe alguna relación entre ambas variables de estudio que son calidad de servicio y satisfacción del usuario.

### 2.2. Población, muestra y muestreo

**Población:** Todos los pacientes que acuden a la Farmacia del Hospital de Emergencias Grau Essalud.

**Muestra:** Para determinar el tamaño de muestra se empleó la fórmula usada para poblaciones de tamaño desconocido y cuando el objetivo es estimar la correlación <sup>43</sup>.

$$n = \frac{az \frac{2}{q}}{\ln^2 \left[ \frac{L(r^2 + 1) + 2\sqrt{L^2 r^2 + (r^2 - 1)^2}}{(L-2)(r^2 - 1)} \right]} + 3$$

Dónde:

Z=1,96 Es una constante usada para que la estimación tenga un nivel de seguridad o confianza del 95%.

L = amplitud del intervalo de estimación, en este caso 8%, es decir un error de muestreo menor a 4%.

$r = 0,85$ , correlación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Reemplazando en la fórmula tenemos:

$$n = 191$$

Luego considerando además un 5% de posible proporción de pérdidas ( $p_e$ ) tenemos el tamaño de muestra corregido :

$$n_c = \frac{n}{1 - p_e} = \frac{191}{1 - 0.05} = 201.1 = 202$$

De este modo el tamaño mínimo de la muestra que garantiza una estimación de la correlación con error máximo del 4% y nivel de confianza del 95% es de 202 pacientes que acudan a la Farmacia del Hospital de Emergencias Grau Essalud.

**Muestreo:** Fue de tipo aleatorio (probabilístico), cada paciente participante tuvo la oportunidad de participar en la encuesta lo cual constituyó nuestro público encuestado en el desarrollo de nuestro proyecto.

**Tabla 1.** Distribución de las unidades de muestreo por mes.

Mes	Cantidad de encuestados	%
Julio	68	33,7%
Agosto	67	33,2%
Setiembre	67	33,2%
Total	202	100%



## **2.3. Variables de estudio**

### **2.3.1. Variable dependiente**

Satisfacción del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.

#### **Indicadores**

1. Disponibilidad de stock medicamentos
2. Tiempo de espera para la atención
3. Trato recibido por el personal de farmacia

### **2.3.2. Variable independiente**

Calidad de atención en la farmacia externa.

#### **Indicadores**

1. Horario de atención.
2. Información al usuario.
3. Instalaciones de la farmacia.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica de investigación es la encuesta (Anexo 3), la cual se empleó para el desarrollo del trabajo.

El instrumento de evaluación es el cuestionario, el cual está sustentado en los objetivos, con preguntas entendibles para los usuarios que participarán en la encuesta, que permitirá conocer la opinión del usuario, se les explicó que la encuesta es anónima, y que los fines son estrictamente académicos.

Este instrumento fue validado por los siguientes expertos:

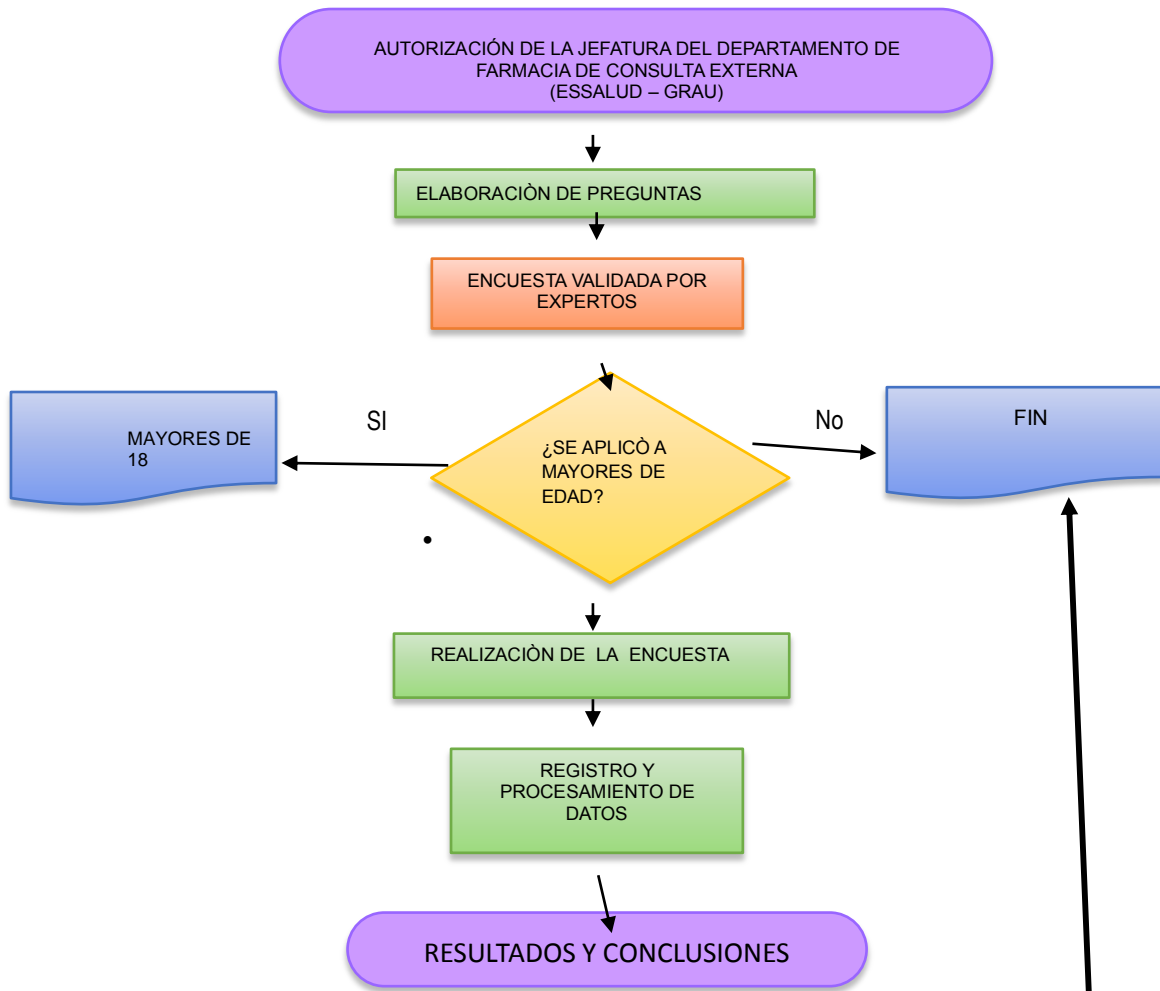
- **Dr.** Víctor Herencia Torres
- **Mg.** Enrique Juarez Moreyra
- **Q.F.** Rita Haydee Salazar Tuanama. (Especialista en farmacia clínica y atención farmacéutica)

## **2.5. Proceso de recolección de datos**

La recolección de datos fue de 202 pacientes, durante el periodo de julio a setiembre. Es de tipo descriptivo ya que nos permitirá conocer situaciones y eventos, así como especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.<sup>44</sup> La calidad de servicio y satisfacción al usuario será medida por dimensiones: Disponibilidad de stock de medicamento, tiempo de espera para la atención, trato recibido por el personal de farmacia, horario de atención, información al usuario, instalaciones de la farmacia.

Se utilizó el método inductivo, tiene conclusiones generales a partir de premisas particulares, de esta manera se utilizó los resultados obtenidos en las encuestas para poder proyectarlos a la población con un nivel de confianza del 95%. Los resultados serán tabulados con puntuaciones del 1 al 3, donde: (1) malo, (2) regular, (3) bueno. Las puntuaciones obtenidas serán los promedios que se obtengan entre la puntuación total obtenida y el número de encuestados. Las respuestas serán tabuladas en ingresadas a nuestro sistema de Excel y el programa estadístico SPSS Versión 24.0 para el respectivo análisis estadístico.

### 2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos.



**Figura 1.** Flujograma del proceso de recolección de datos.

### 2.5.2. Aplicación de instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos fue de 202 pacientes, durante el periodo de julio a setiembre. Es de tipo descriptivo ya que nos permitirá conocer situaciones y eventos, así como especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis <sup>45</sup>. La calidad de servicio y satisfacción al

usuario será medida por dimensiones: Disponibilidad de stock de medicamento, tiempo de espera para la atención, trato recibido por el personal de farmacia, horario de atención, información al usuario, instalaciones de la farmacia, las que serán calificados como malo, regular y bueno.

La información obtenida en nuestro instrumento de recolección de datos fue ingresada a un archivo de datos del programa de Office Excel versión 2016, luego de verificar su consistencia se exporto a un archivo SPSS Versión 24.0 para el análisis de datos.

## **2.6. Métodos de análisis estadístico**

La base de datos contenida en el archivo Excel 2016 fue copiada a un archivo en el programa estadístico SPSS Versión 24, luego de verificar la consistencia de los datos se procedió a realizar el análisis estadístico. Los indicadores fueron categorizados en 3 niveles: Bueno, malo y regular y en base a esto se construyeron tablas de frecuencia absoluta y porcentual para cada indicador.

Para probar las hipótesis de la presente investigación se utilizó la prueba de independencia Chi-cuadrado por cada indicador, además también se usó la prueba de correlación de Spearman para las puntuaciones de cada variable y sus indicadores <sup>46</sup>. La ilustración se hizo en el Excel mediante gráficos de barra simples y agrupados, finalmente todo fue editado con Word Office 2016.

## **2.7. Aspectos bioéticos**

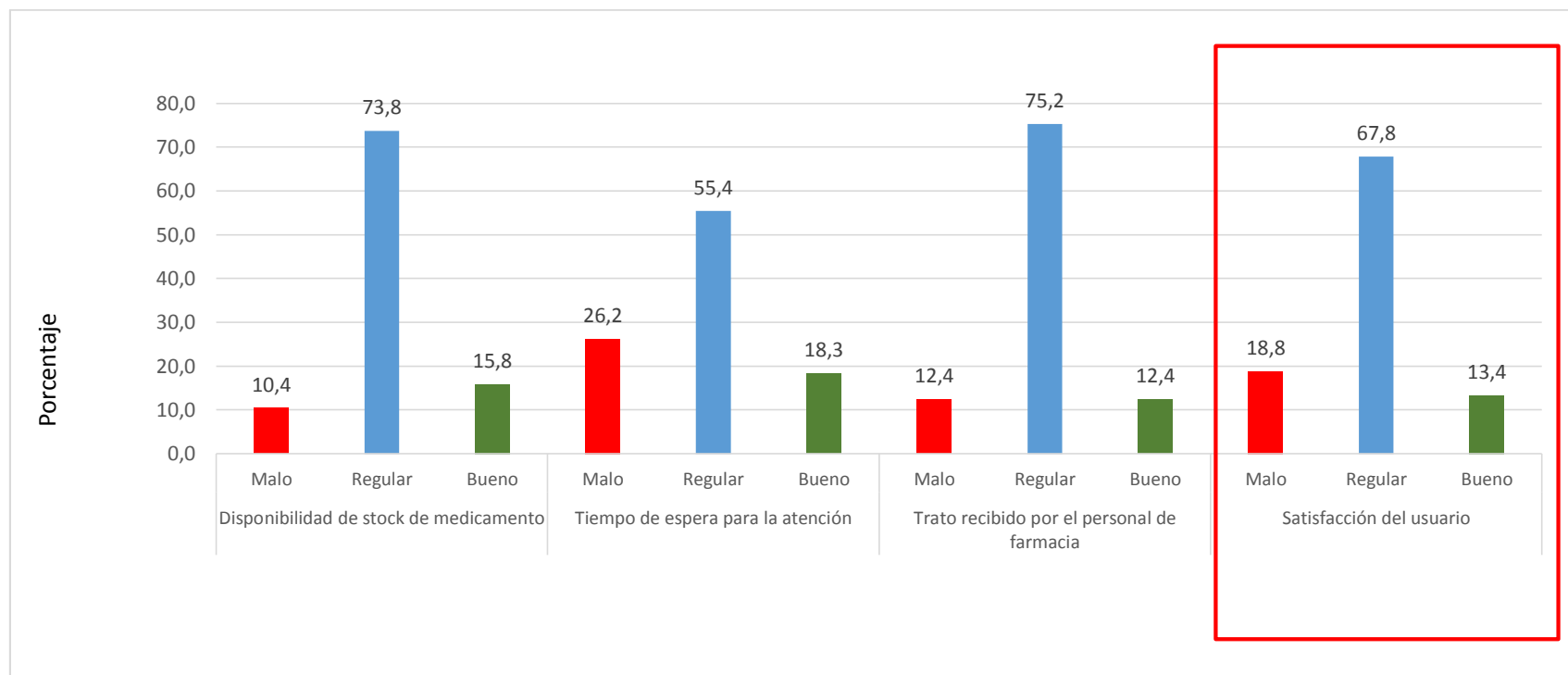
Este estudio se ejecutó con los lineamientos éticos sobre bioética en los fundamentos de beneficencia, no maleficencia y justicia. El trabajo de investigación nos permitió determinar que existe relación de manera regular entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención por lo que se debe capacitar e informar sobre calidad en la atención para cumplir con el mejoramiento en la atención al paciente.

### III. RESULTADOS

**Tabla 2.** Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según nivel de satisfacción.

Indicador	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Disponibilidad de stock de medicamento	Malo	21	10,4
	Regular	149	73,8
	Bueno	32	15,8
Tiempo de espera para la atención	Malo	53	26,2
	Regular	112	55,4
	Bueno	37	18,3
Trato recibido por el personal de farmacia	Malo	25	12,4
	Regular	152	75,2
	Bueno	25	12,4
Satisfacción del usuario	Malo	38	18,8
	Regular	137	67,8
	Bueno	27	13,4
Total		202	100,0

En la tabla 2 se observa que el 18,8% (38) de usuarios de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 tienen un nivel de satisfacción malo, mientras que solo un 13,4% (27) tiene un buen nivel de satisfacción, siendo el aspecto que más contribuye: Tiempo de espera para la atención con la peor calificación 26,2%.



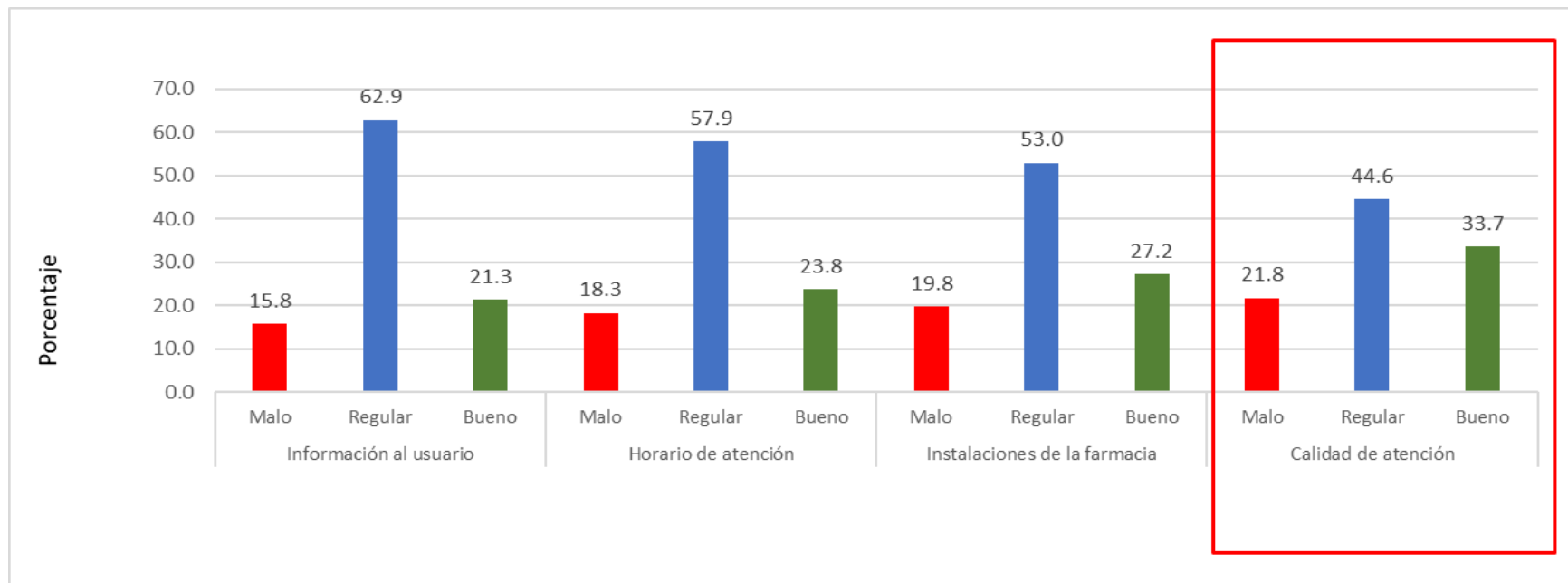
**Figura 2.** Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud Julio-Setiembre 2018 según nivel de Satisfacción.

En la figura 2 se observa que en la dimensión tiempo de espera para la atención el 18,3% de los casos manifestaron tener un buen nivel de satisfacción, mientras que en disponibilidad de stock este porcentaje disminuyó a 15,8% y para el trato recibido disminuyó hasta un 12,4%. En términos globales solo un 13,4% manifestó tener un nivel bueno de satisfacción.

**Tabla 3.** Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau-Essalud. Julio-Setiembre 2018 según calidad de atención.

Indicador	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Información al usuario	Malo	32	15,8
	Regular	127	62,9
	Bueno	43	21,3
Horario de atención	Malo	37	18,3
	Regular	117	57,9
	Bueno	48	23,8
Instalaciones de la farmacia	Malo	40	19,8
	Regular	107	53,0
	Bueno	55	27,2
Calidad de atención	Malo	44	<b>21,8</b>
	Regular	90	44,6
	Bueno	68	<b>33,7</b>
Total		202	100,0

En la tabla 3 se observa que el 21,8% (44) de los usuarios de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 tienen una percepción de que la calidad de atención es mala, mientras que un 33,7% (68) lo percibe de manera opuesta como Buena, siendo el aspecto Instalaciones de la farmacia el más discutido pues tiene los porcentajes más altos tanto en la categoría mala como buena.



**Figura 3.** Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según calidad de atención.

En la figura 3 se observa la distribución de los usuarios de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según calidad de atención percibida, en cuanto a la calidad de la atención en el aspecto Instalaciones de la farmacia el 27,2% de los usuarios lo calificaron como bueno, el cual supero ligeramente a los aspectos Horario de atención 23,8% e Información con 21,3%.



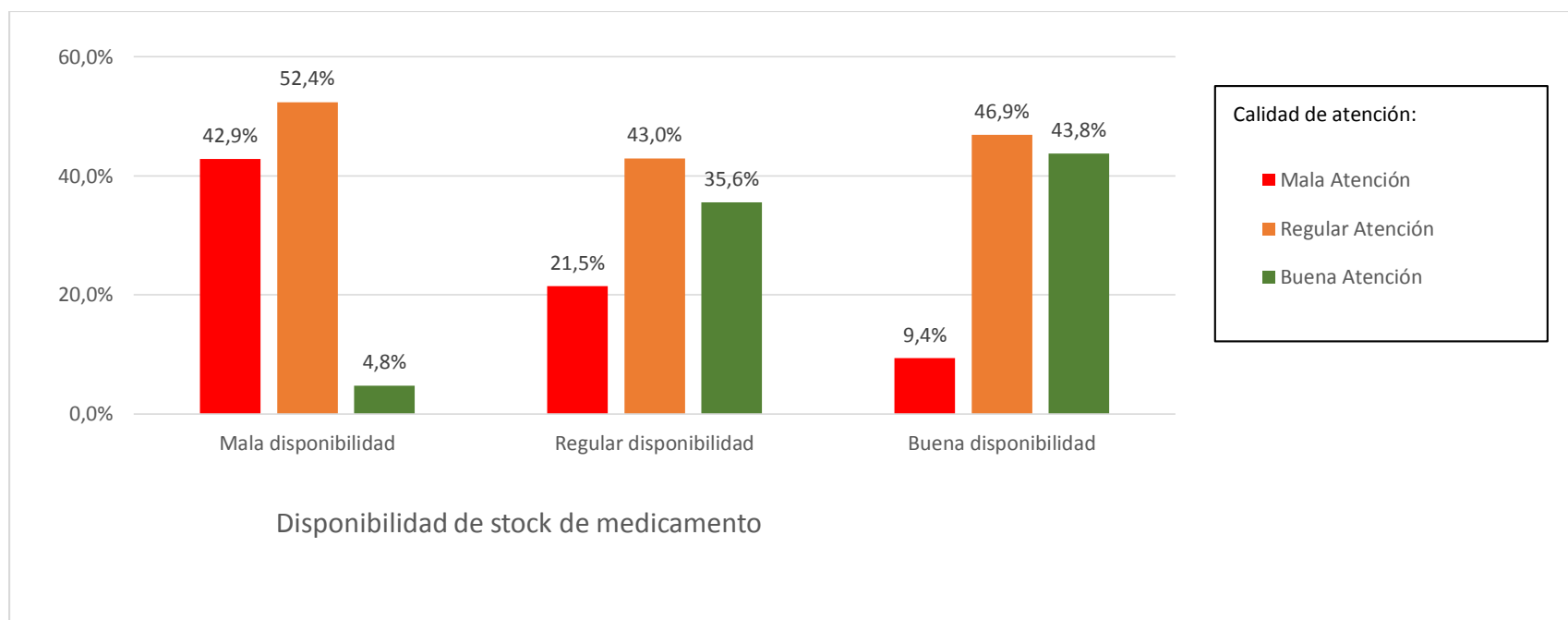
**Tabla 4.** Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según disponibilidad de stock de medicamento por calidad de atención.

		Disponibilidad de stock de medicamento						Chi-cuadrado
		Malo		Regular		Bueno		
Indicador	Categoría	n	%	n	%	n	%	p valor
Información al usuario	Malo	8	38,1%	22	14,8%	2	6,3%	0,011
	Regular	11	52,4%	97	65,1%	19	59,4%	
	Bueno	2	9,5%	30	20,1%	11	34,4%	
Horario de atención	Malo	9	42,9%	25	16,8%	3	9,4%	0,024
	Regular	10	47,6%	86	57,7%	21	65,6%	
	Bueno	2	9,5%	38	25,5%	8	25,0%	
Instalaciones de la farmacia	Malo	5	23,8%	30	20,1%	5	15,6%	0,014
	Regular	16	76,2%	78	52,3%	13	40,6%	
	Bueno	0	0,0%	41	27,5%	14	43,8%	
Calidad de atención	Malo	9	42,9%	32	21,5%	3	9,4%	0,010
	Regular	11	52,4%	64	43,0%	15	46,9%	
	Bueno	1	4,8%	53	35,6%	14	43,8%	
Total		21	100,0%	149	100,0%	32	100,0%	---

En la tabla 4 se observa que el 42,9% (9) de los que opinan que hay una mala Disponibilidad de stock de medicamentos también piensan que la calidad de atención es mala, valor que supera a los que opinan que es buena 4,8%; mientras que el 43,8% (14) de los que opinan que hay una buena Disponibilidad de stock de medicamentos también piensan que la calidad de atención es buena, valor que supera a los que opinan que es mala 9,4%. Este comportamiento se repite en los 3 aspectos de la calidad de atención

(Información al usuario, Horario de atención e Instalaciones de la farmacia) y es señal de una relación entre la calidad y la Disponibilidad de stock de medicamento.

La prueba de independencia Chi cuadrado proporcionado por el SPSS permite aceptar la Hipótesis ( $p$  valor = 0,010) de que la Disponibilidad de stock de medicamento está asociado con la Calidad de atención percibida en los usuarios de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.



**Figura 4.** Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según disponibilidad de stock de medicamento por calidad de atención.

En la figura 4 se observa diferentes patrones de la calidad de la atención en cada categoría de la Disponibilidad de stock de medicamentos, Se observa un crecimiento de la Barra verde (Buena Atención) de izquierda a derecha de 4,8% a 35,6% y 43,8% conforme mejora la disponibilidad de stock de medicamentos.

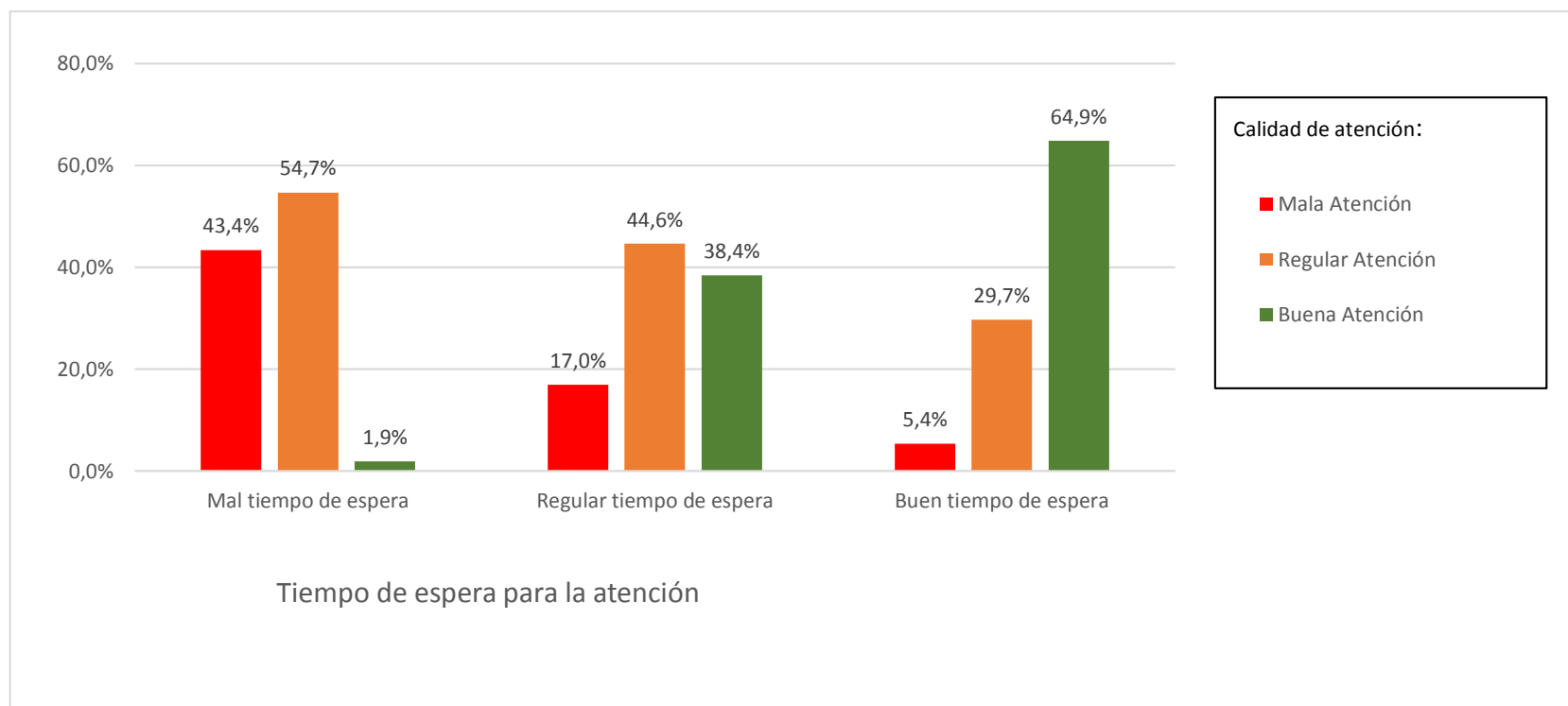
**Tabla 5.** Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según Tiempo de espera para la atención por calidad de atención.

Indicador	Categoría	Tiempo de espera para la atención						Chi-cuadrado p valor
		Malo		Regular		Bueno		
		n	%	n	%	n	%	
Información al usuario	Malo	21	39,6%	10	8,9%	1	2,7%	0,000
	Regular	28	52,8%	72	64,3%	27	73,0%	
	Bueno	4	7,5%	30	26,8%	9	24,3%	
Horario de atención	Malo	21	39,6%	15	13,4%	1	2,7%	0,000
	Regular	25	47,2%	71	63,4%	21	56,8%	
	Bueno	7	13,2%	26	23,2%	15	40,5%	
Instalaciones de la farmacia	Malo	19	35,8%	20	17,9%	1	2,7%	0,000
	Regular	33	62,3%	57	50,9%	17	45,9%	
	Bueno	1	1,9%	35	31,3%	19	51,4%	
Calidad de atención	Malo	23	43,4%	19	17,0%	2	5,4%	0,000
	Regular	29	54,7%	50	44,6%	11	29,7%	
	Bueno	1	1,9%	43	38,4%	24	64,9%	
Total		53	100,0%	112	100,0%	37	100,0%	---

En la tabla 5, se observa que el 43,4% (23) de los que opinan que el tiempo de espera para la atención es mala, también piensan que la calidad de atención es mala, mientras que el 64,9% (24) de los que opinan que el tiempo de espera para la atención es bueno también piensan que la calidad de atención es buena. Este comportamiento se repite en los 3 aspectos de la calidad de atención (Información al usuario, Horario de atención e Instalaciones de la farmacia) y es señal de una relación entre la calidad y la Disponibilidad de stock de medicamento.

La prueba de independencia Chi cuadrado proporcionado por el SPSS permite aceptar la Hipótesis ( $p$  valor = 0,010) de que Tiempo de espera para la atención está asociado con la Calidad de atención en los usuarios de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.

Además, de modo similar al resultado mostrado en el cuadro anterior, la asociación también se da entre el Tiempo de espera para la atención y cada uno los tres 3 aspectos de la calidad de atención (Información al usuario, Horario de atención e Instalaciones de la farmacia).



**Figura 5.** Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según Tiempo de espera para la atención por calidad de atención.

En la figura 5 se observa diferentes patrones de la calidad de la atención en cada categoría de Tiempo de espera para la atención, Se observa un crecimiento de la Barra verde (Buena Atención) de izquierda a derecha de 1,9%, 38,4% y 64,9% conforme mejora Tiempo de espera para la atención.

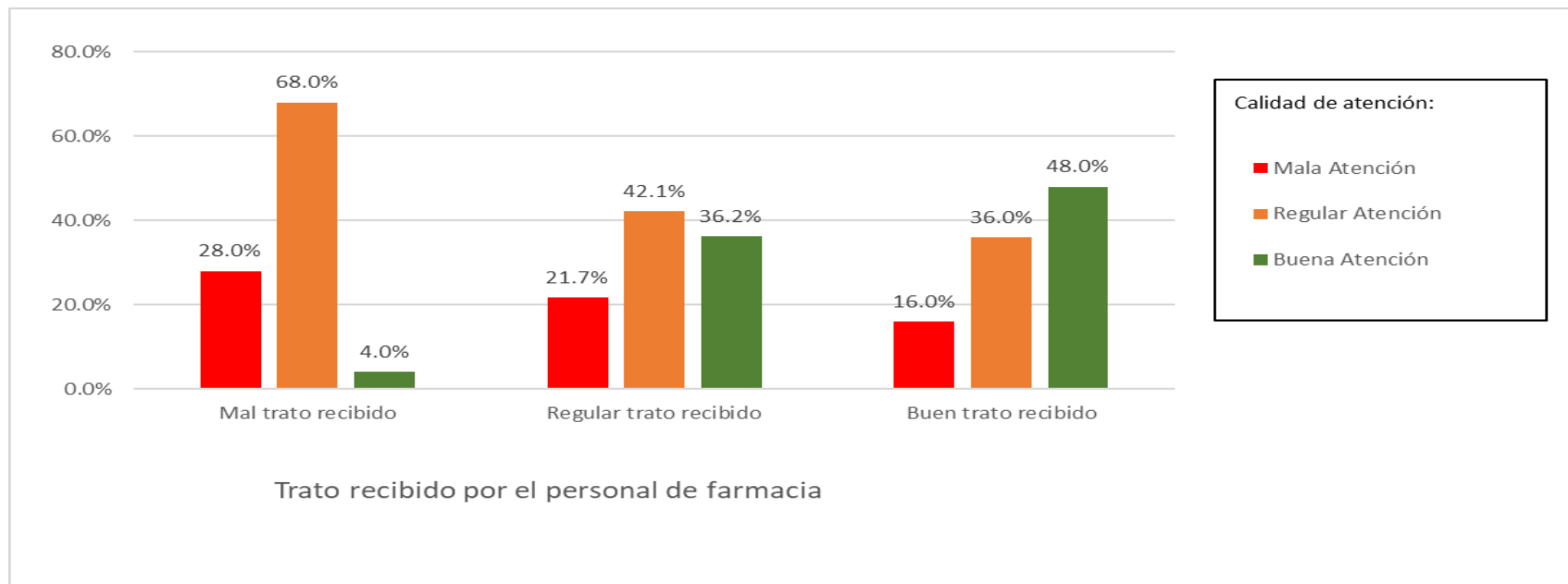
**Tabla 6.** Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según trato recibido por el personal de farmacia por calidad de atención.

Indicador	Categoría	Trato recibido por el personal de farmacia						Chi-cuadrado
		Malo		Regular		Bueno		p valor
		n	%	n	%	n	%	
Información al usuario	Malo	3	12,0%	25	16,4%	4	16,0%	0,799
	Regular	18	72,0%	95	62,5%	14	56,0%	
	Bueno	4	16,0%	32	21,1%	7	28,0%	
Horario de atención	Malo	5	20,0%	29	19,1%	3	12,0%	0,431
	Regular	17	68,0%	83	54,6%	17	68,0%	
	Bueno	3	12,0%	40	26,3%	5	20,0%	
Instalaciones de la farmacia	Malo	11	44,0%	25	16,4%	4	16,0%	0,002
	Regular	14	56,0%	82	53,9%	11	44,0%	
	Bueno	0	0,0%	45	29,6%	10	40,0%	
Calidad de atención	Malo	7	28,0%	33	21,7%	4	16,0%	0,012
	Regular	17	68,0%	64	42,1%	9	36,0%	
	Bueno	1	4,0%	55	36,2%	12	48,0%	
Total		25	100,0%	152	100,0%	25	100,0%	---

En la tabla 6 se observa que el 28% (7) de los que califican el Trato recibido por el personal de farmacia como mala, también opinan que la calidad de atención recibida es mala, valor que supera a los que opinan que es buena 4%; mientras que el 48,0% (12) de los que califican el Trato recibido por el personal de farmacia como buena, también opinan que la calidad de atención recibida es buena, valor que supera a los que opinan que es mala 16%. Aun cuando este comportamiento solo se repite en dos de los aspectos de la calidad de atención (Horario de atención e Instalaciones de la farmacia) es señal de una relación entre la calidad y el Trato recibido por el personal de farmacia.

La prueba de independencia Chi cuadrado proporcionado por el SPSS permite aceptar la Hipótesis ( $p$  valor = 0,012) de que el trato recibido por el personal de farmacia está asociado con la Calidad de atención percibida en los usuarios de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.

Pero, la asociación también se da porque principalmente el trato recibido por el personal de farmacia está asociado al indicador: Instalaciones de la farmacia ( $p$  valor menor a 0,05)



**Figura 6.** Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según trato recibido por el personal de farmacia por calidad de atención.

En la figura 6 se observa diferentes patrones de la calidad de la atención en cada categoría de trato recibido por el personal de farmacia, Se observa un crecimiento de la Barra verde (Buena Atención) de izquierda a derecha de 4,0%, 36,2% y 48,0% conforme mejora Tiempo de espera para la atención.

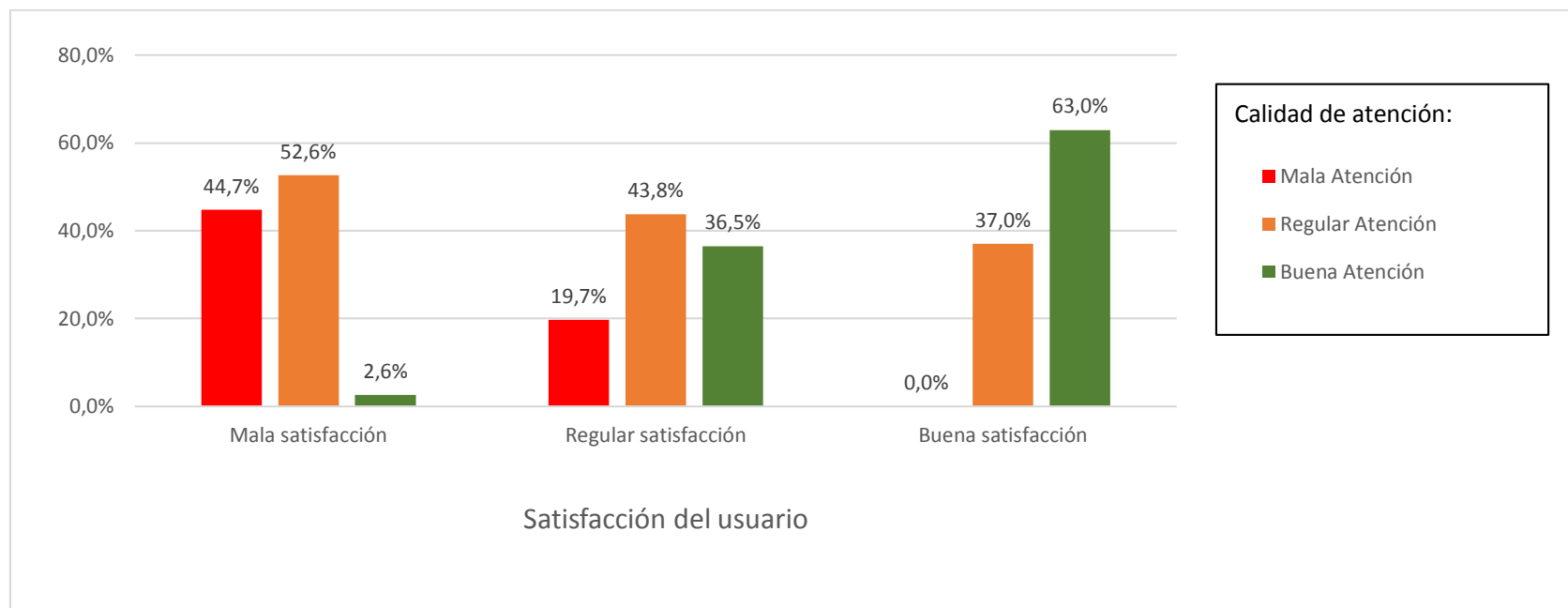


**Tabla 7.** Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según Satisfacción del usuario por calidad de atención.

		Satisfacción del usuario						Chi-cuadrado
		Malo		Regular		Bueno		
		n	%	n	%	n	%	p valor
Calidad de atención	Malo	17	44,7%	27	19,7%	0	0,0%	0,000
	Regular	20	52,6%	60	43,8%	10	37,0%	
	Bueno	1	2,6%	50	36,5%	17	63,0%	
Total		38	100,0%	137	100,0%	27	100,0%	---

En la tabla 7 se observa que el 44,7% (17) de los tienen una mala satisfacción, también indican que la calidad de atención recibida es mala, valor que supera a los que opinan que es buena 2,6%; mientras que el 63,0% (17) de los que tienen una buena satisfacción, también opinan que la calidad de atención recibida es buena, valor que supera a los que opinan que es mala 0%.

La prueba de independencia Chi cuadrado proporcionado por el SPSS permite aceptar la Hipótesis (p valor = 0,000) de que la satisfacción del usuario está asociada con la Calidad de atención en la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018, lo cual permite probar la hipótesis general a un 5% de significancia.



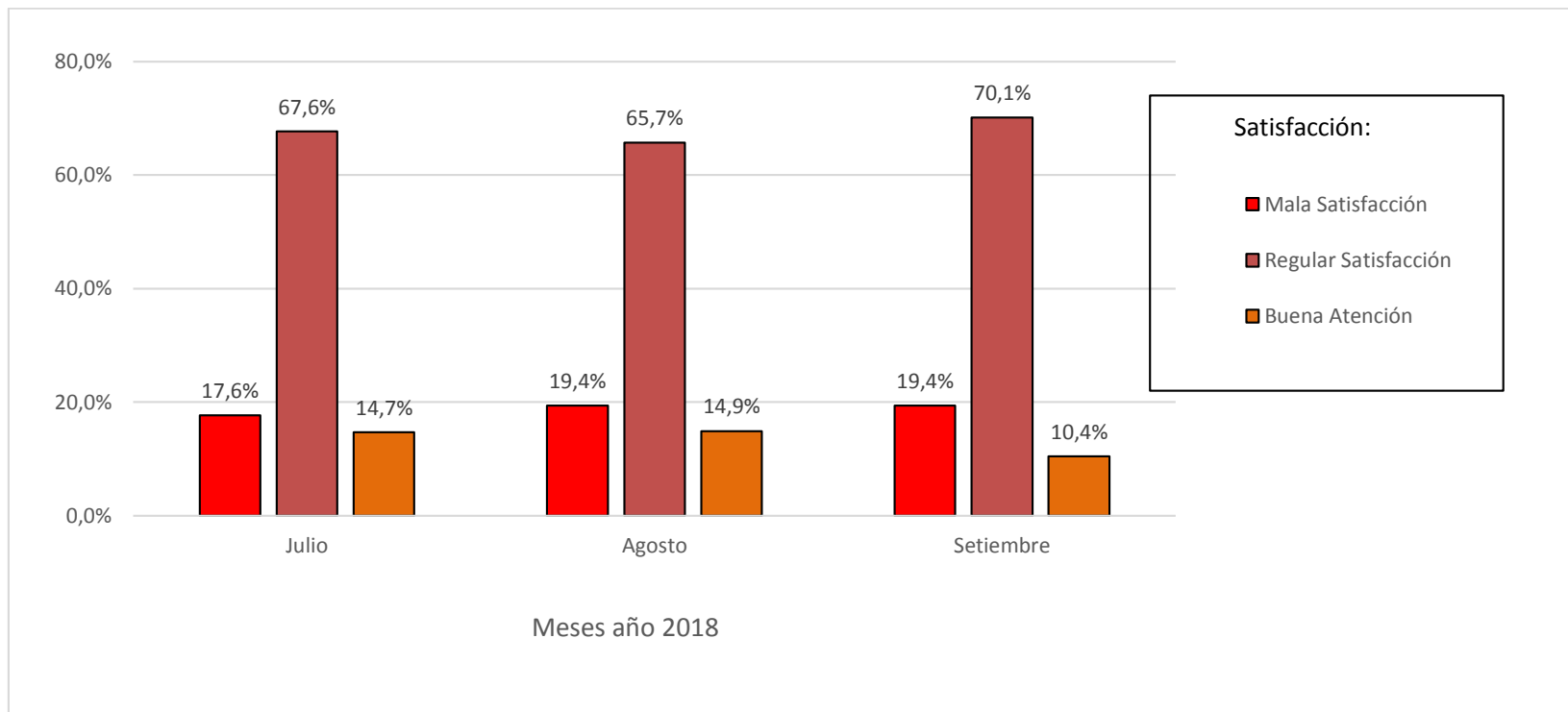
**Figura 7.** Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según Satisfacción del usuario por calidad de atención.

Se observa en la figura 7 que el 44,7% (17) de los que reciben una mala satisfacción, también indican que la calidad de atención recibida es mala, valor que supera a los que opinan que es buena 2,6%; mientras que el 63,0% (17) de los que tienen una buena satisfacción, también opinan que la calidad de atención recibida es buena, valor que supera a los que opinan que es mala 0%.

**Tabla 8.** Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según la satisfacción por meses

	Julio		Agosto		Setiembre		total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Mala Satisfacción	12	17,6%	13	19,4%	13	19,4%	38	18,8%
Regular Satisfacción	46	67,6%	44	65,7%	47	70,1%	137	67,8%
Buena Atención	10	14,7%	10	14,9%	7	10,4%	27	13,4%
Total	68	100,0%	67	100,0%	67	100,0%	202	100,0%

En la tabla 8 se observa la evolución de los niveles de satisfacción en los meses de julio, agosto y setiembre de 2018. Se consignaron 68 usuarios en julio, 67 en agosto y 67 en setiembre. Se observa que en el mes de setiembre hubo una disminución de la buena atención de (10) 14,9% en agosto a (7) 10,4% en setiembre, siendo el nivel regular el que aumento hasta un 70,1%.



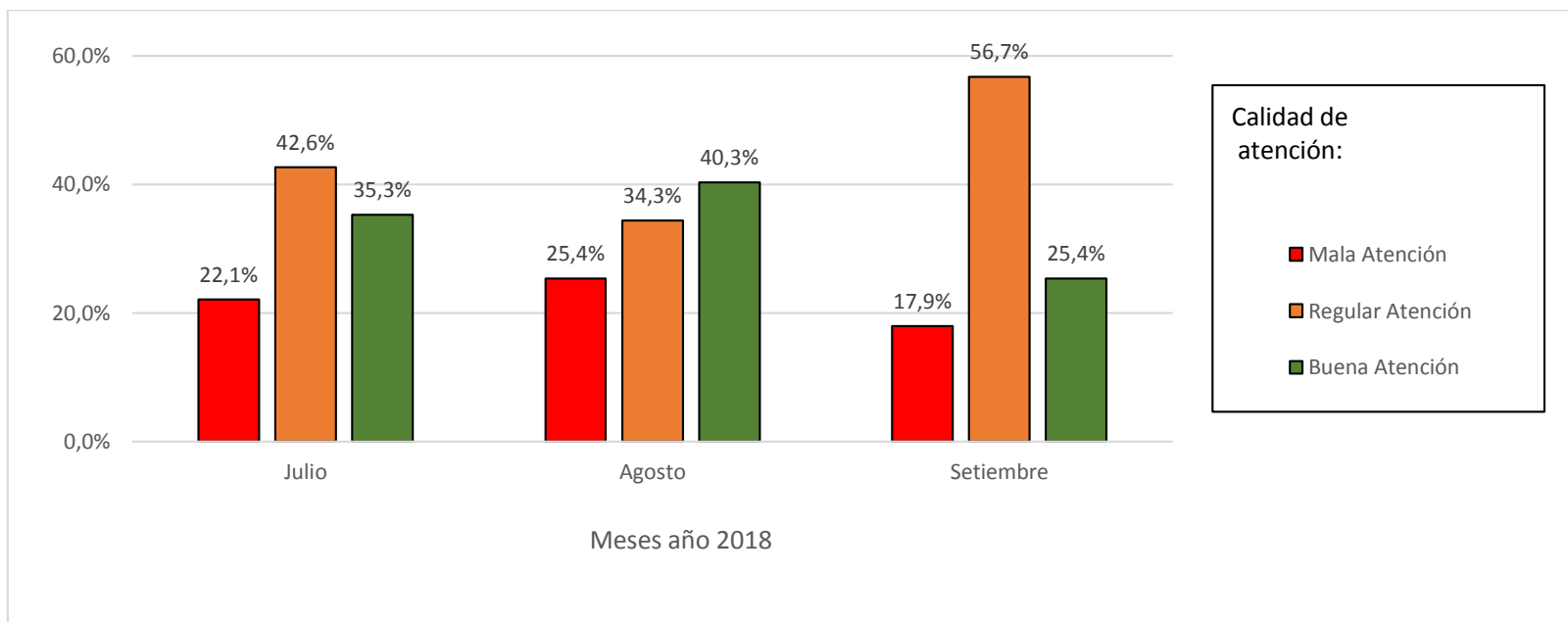
**Figura 8.** Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según la satisfacción por meses.

En la figura 8 se observa que los patrones de la satisfacción de la atención en cada categoría de varían muy poco, Se observa un decrecimiento de la Barra naranja (Buena Atención) de izquierda a derecha de 14,7% a 14,96% y 10,4% conforme pasaron los meses.

**Tabla 9.** Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según su atención por meses.

	Julio		Agosto		Setiembre		total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Mala Atención	15	22,1%	17	25,4%	12	17,9%	44	21,8%
Regular Atención	29	42,6%	23	34,3%	38	56,7%	90	44,6%
Buena Atención	24	35,3%	27	40,3%	17	25,4%	68	33,7%
Total	68	100,0%	67	100,0%	67	100,0%	202	100,0%

En la tabla 9 se observa la evolución de los niveles de atención en los meses de julio, agosto y setiembre del 2018. Se consignaron 68 usuarios en julio, 67 en agosto y 67 en setiembre. Se observa que en el mes de setiembre hubo una disminución de la buena atención de (27) 40,3% en agosto a (17) 25,4% en setiembre, siendo el nivel regular el que aumento hasta un (38) 56,7%.



**Figura 9.** Distribución del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 según la Atención por meses.

En la figura 9 se observa que los patrones de la satisfacción de la atención en cada categoría de varían moderadamente, Se observa un crecimiento y luego un decrecimiento de la barra verde (Buena Atención) de izquierda a derecha de 35,3% a 40,3% y 25,4% conforme pasaron los meses de Julio a Setiembre.

**Tabla 10.** Correlación Rho de Spearman de la calidad de atención y Satisfacción percibida del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.

			Disponibilidad de stock de medicamento	Tiempo de espera para la atención	Trato recibido por el personal de farmacia	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Información al usuario	Coeficiente de correlación	,228**	,320**	0.035	,239**
		Sig. (bilateral)	0.001	0.000	0.622	0.001
		N	202	202	202	202
	Horario de atención	Coeficiente de correlación	,165*	,331**	0.061	,237**
		Sig. (bilateral)	0.019	0.000	0.385	0.001
		N	202	202	202	202
	Instalaciones de la farmacia	Coeficiente de correlación	,192**	,411**	,249**	,386**
		Sig. (bilateral)	0.006	0.000	0.000	0.000
		N	202	202	202	202
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,230**	,474**	,197**	,411**
		Sig. (bilateral)	0.001	0.000	0.005	0.000
		N	202	202	202	202

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

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 10 se observa cómo fue obtenida vía SPSS, permite ver la intensidad de las asociaciones observadas mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual es adecuado para variables ordinales.

En este caso casi todos los coeficientes son significativos pues su p valor o “sig” es menor a 0,05 a excepción del Trato recibido por el personal de farmacia, esto indica que los indicadores también están relacionados entre ellos de una manera moderada, además el signo positivo nos permite concluir que todas las relaciones son directas o positivas.

En términos generales la correlación más fuerte se da entre Calidad de atención y Tiempo de espera para la atención con un  $Rho = + 0,474$ , con p valor = 0,000, mientras que la correlación más débil pero significativa se da entre Calidad de atención y Trato recibido por el personal de farmacia  $Rho = + 0,197$ , p valor = 0,005.



## IV. DISCUSIÓN

### 4.1. Discusiones

Con los resultados obtenidos, se logró conocer el nivel sobre satisfacción del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud, empleando el método Servqual con una población de 202 usuarios, lo cual nos indica que el 18,8% (38) de usuarios de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 tienen un nivel de satisfacción malo, mientras que solo un 13,4% (27) tiene un buen nivel de satisfacción, siendo el aspecto que más contribuye: Tiempo de espera para la atención con la peor calificación 26,2%.

Comparada a García E. *et al.* (Tabasco 2017), los resultados indican que el tiempo promedio de atención de recetas fue bueno con un promedio de 8 minutos. Nuestros encuestados refieren que el tiempo de atención es aceptable dentro de los promedios. El 75,47% mostraron su satisfacción sobre el trato recibido y atención; el 41,51% recibieron su medicación completa; El 53,40% refirió su satisfacción con la atención de su receta. Nuestros resultados sobre satisfacción son menores al alcanzar una satisfacción del 63% sobre la atención recibida en el servicio de atención en la Farmacia del Hospital Essalud <sup>33</sup>.

Boffil A, *et al.* (Cuba 2016) menciona en sus resultados sobre la disponibilidad de los medicamentos, una baja aceptación. Comparado a nosotros, nuestra encuesta refirió que un 73,8% califica como regular la disposición de medicamentos, mientras que el 15,8% lo califica como bueno. La prueba de independencia Chi cuadrado proporcionado por el SPSS permite aceptar la Hipótesis ( $p$  valor = 0,010) de que la Disponibilidad de stock de medicamento está asociado con la Calidad de atención percibida en los usuarios de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 <sup>34</sup>.

Comparado nuestra investigación a Santiago A. *et al.*, (España 2016) sus resultados indican una satisfacción baja al momento de la dispensación, el tiempo

de espera para su atención de recetas y recepción de medicamentos. Nuestros resultados refieren que un 73,8% califica como regular la disposición de medicamentos, mientras que el 15,8% lo califica como bueno<sup>35</sup>.

En comparación con Bustamante F, *et al.* (Cajamarca 2016), sobre nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia del Hospital de Minsa en Cajamarca-Perú, encuesta realizada en 375 usuarios indicó satisfacción 54% y de insatisfacción un 46%, diferenciado con nuestro trabajo, en el nuestro se alcanzó un mayor nivel de satisfacción.

Bastamente F, Gálvez N. (2016), reporta confianza del instrumento empleado, siendo el valor 0.984, donde se reporta un alto índice de aceptación y satisfacción. Los pacientes encuestados muestran gran satisfacción sobre la atención recibida en la Farmacia del Hospital Essalud, al alcanzar una satisfacción del 63% sobre la atención recibida en el servicio de atención en la Farmacia del Hospital Essalud<sup>38</sup>.

En el trabajo desarrollado por Ramírez V. (2016), se demuestra con sus resultados que existe una correlación entre las variables sobre satisfacción del usuario y el servicio recibido por los profesionales de la oficina farmacéutica de Yurimaguas. La prueba de independencia Chi cuadrado proporcionado por el SPSS permite aceptar la Hipótesis ( $p$  valor = 0,000) de que la satisfacción del usuario está asociada con la Calidad de atención en la Farmacia externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018, lo cual permite probar la hipótesis general a un 5% de significancia, lo cual indica que, nuestros resultados indican una clara asociación o relación entre ambas variables<sup>39</sup>.

Magallanes S. Loreto (2015), en su trabajo Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de Loreto-Punchana-2015 se reportó que el 52,5% recibió un trato amable; el 51,0% considera que el horario de atención en la farmacia es adecuado; el 53,5% contestó que el químico farmacéutico no fue claro al momento de explicar sobre los medicamentos; el 60,0% reportó que no aportaron sugerencias para la mejora en la atención. Nuestros resultados indican que el 43,4% de los que opinan que el tiempo de espera para la atención es mala, también piensan que la calidad de

atención es mala, mientras que el 64,9% de los que opinan que el tiempo de espera para la atención es bueno, también piensan que la calidad de atención es buena. Este comportamiento se repite en los 3 aspectos de la calidad de atención (Información al usuario, Horario de atención e Instalaciones de la farmacia) y es señal de una relación entre la calidad y la Disponibilidad de stock de medicamento, lo cual concluye con mejores resultados en nuestro trabajo <sup>40</sup>.

Pardo M. (Lima 2015), realizó una tesis en el 2015 sobre Calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maisón de Santé reporta que la calidad del servicio tiene relación con la satisfacción del cliente de la Clínica Maisón de Santé de Surco, teniendo un coeficiente de correlación de 0,738 interpretándose como una correlación positiva, con un  $\rho = 0,00$  ( $\rho < 0,01$ ). La prueba de independencia Chi cuadrado proporcionado por el SPSS permite aceptar la Hipótesis ( $p$  valor = 0,000) de que la satisfacción del usuario está asociada con la Calidad de atención en la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud <sup>41</sup>.

Díaz M. (Chota 2014), sobre satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud sus resultados indicaron que el 68,2% usuarios externos están insatisfechos en la calidad de atención brindada en el Hospital, mientras que los pacientes encuestados en nuestro trabajo muestran una satisfacción del 63% sobre la atención recibida en el servicio de atención en la Farmacia del Hospital Essalud, lo que indican resultados similares <sup>42</sup>.

Comparando nuestro trabajo con el realizado por Del Cisne. *et al.* (Quito 2016) sobre Satisfacción del Usuario del Servicio de Salud en el Área de Consulta Externa del Hospital del Día-IESS de la ciudad de Loja, en el primer semestre del 2015, donde se demuestra que, existe un alto nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta externa el Hospital del Día-IESS de la ciudad de Loja influenciada por la accesibilidad a consultas médicas (89,24%); amabilidad del personal de consulta Externa (60,63%); y, la hacía el profesional médico (60,63%). Nuestros resultados presentaron resultados con un 63% sobre la atención recibida en el servicio de atención en la Farmacia del Hospital Essalud, lo que indican resultados similares. Este comportamiento se repite en los 3 aspectos de la calidad de atención (Información al usuario, Horario de atención e

Instalaciones de la farmacia) y es señal de una relación entre la calidad y la Disponibilidad de stock de medicamento<sup>37</sup>.

Los encuestados tienen una percepción de que la calidad de atención es mala, mientras que un 33,7% (68) lo percibe de manera opuesta como Buena, siendo el aspecto Instalaciones de la farmacia el más discutido pues tiene los porcentajes más altos tanto en la categoría mala como buena.

Respecto a la disponibilidad de medicamentos, los resultados nos indica que el 42,9% (9) de los que opinan que hay una mala disponibilidad de stock de medicamentos también piensan que la calidad de atención es mala, valor que supera a los que opinan que es buena 4,8%; mientras que el 43,8% (14) de los que opinan que hay una buena Disponibilidad de stock de medicamentos también piensan que la calidad de atención es buena, valor que supera a los que opinan que es mala 9,4%. Este comportamiento se repite en los 3 aspectos de la calidad de atención (Información al usuario, Horario de atención e Instalaciones de la farmacia) y es señal de una relación entre la calidad y la Disponibilidad de stock de medicamento. El stock de medicamentos es el objetivo del público para la atención de una receta, siendo los Químicos Farmacéuticos los responsables de la dispensación y de mantener un stock adecuado que cubra las demandas del público, donde los medicamentos deben ser de alta calidad.

Del total de encuestados, la tabla 04 nos muestra que del 43,4% (23) de los que opinan que el Tiempo de espera para la atención es mala, también piensan que la calidad de atención es mala, mientras que el 64,9% (24) de los que opinan que el Tiempo de espera para la atención es bueno también piensan que la calidad de atención es buena. Este comportamiento se repite en los 3 aspectos de la calidad de atención (Información al usuario, Horario de atención e Instalaciones de la farmacia) y es señal de una relación entre la calidad y la Disponibilidad de stock de medicamento. El tiempo constituye factor fundamental para todas las personas por las diferentes ocupaciones que desarrolla, donde los tiempos de atención deben mejorarse, ya sea mediante el aumento de números de dependientes en la farmacia o automatizar sistemas de atención.

El 28% (7) de los que califican el Trato recibido por el personal de farmacia como mala, también opinan que la calidad de atención recibida es mala, valor que supera a los que opinan que es buena 4%; mientras que el 48,0% (12) de los que califican el Trato recibido por el personal de farmacia como buena, también opinan que la calidad de atención recibida es buena, valor que supera a los que opinan que es mala 16%. Aun cuando este comportamiento solo se repite en dos de los aspectos de la calidad de atención (Horario de atención e Instalaciones de la farmacia) es señal de una relación entre la calidad y el Trato recibido por el personal de farmacia. Ello significa que las dudas que muestran los pacientes sobre la forma de administración, frecuencia y tiempo, o los efectos adversos producidos por los medicamentos deben ser resueltos.

El 44,7% (17) de los que tienen una mala satisfacción, también indican que la calidad de atención recibida es mala, valor que supera a los que opinan que es buena 2,6%; mientras que el 63,0% (17) de los que tienen una buena satisfacción, también opinan que la calidad de atención recibida es buena, valor que supera a los que opinan que es mala 0%. Existen en los hospitales farmacias con atención las 24 horas, lo cual facilita al usuario el poder adquirir los medicamentos en cualquier momento.

## 4.2. Conclusiones

- Se determinó que existe una relación de manera regular entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por los usuarios encuestados en la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud, ya que en el porcentaje del nivel de satisfacción hallada en la encuesta fue de 67,8%, mientras que la calidad de atención percibida fue de 44,6 %.
- Se determinó que existe una relación de manera regular entre disponibilidad de stock de medicamentos en relación con la calidad de atención que perciben los usuarios de Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018, a un nivel estadístico significativo ( $r = + 0,230$ ,  $p$  valor = 0,001)
- Se determinó que existe una relación con el tiempo de espera con la calidad de atención del usuario de Farmacia. Donde el 64,9% de los pacientes atendidos en la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 consideran que el tiempo de atención es buena e indican estar satisfechos con la calidad que brindan, presentado así una correlación significativa ( $r = + 0,474$ ,  $p$  valor = 0,000)
- Se determinó que la relación que existe entre el trato recibido por el personal de farmacia con la calidad de atención del usuario que se atiende en la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018 consideran que es buena e indican estar satisfechos con la calidad que brindan, presentado así una correlación significativa ( $r = + 0,197$ ,  $p$  valor = 0,005)

### **4.3. Recomendaciones**

- Se debe Implementar una ventanilla para atención preferencial en el área de Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud.
- Capacitación y sensibilización a todo el personal, para mejor la calidad de atención en el servicio de Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. A fin de alcanzar una entera satisfacción en el usuario favoreciendo la recuperación del paciente.
- Optimizar los sistemas software de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. A fin de disminuir los tiempos de espera y atención.
- Ampliar los horarios de atención en el área de la Farmacia de consulta Externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud para una mejor atención al paciente.
- Lograr un óptimo abastecimiento de medicamentos en la Farmacia de consulta Externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud con el objeto de atender las recetas de acuerdo a lo prescrito por el médico.
- Implementar asientos de espera en la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud.

## CITAS Y REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Surur AS, Teni FS, Girmay G, Moges E, Tesfa M, Abraha M. Satisfaction of clients with the services of an outpatient pharmacy at a university hospital in northwestern Ethiopia: a cross-sectional study. BMC Health Services Research 2015; 15:229. Link: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26062912>
2. Good Pharmacy Practice. Joint FIP/WHO guidelines on GPP: standards for quality of pharmacy services. Geneva: International Pharmaceutical Federation; 2012.
3. American Society of Hospital Pharmacists. ASHP statement on pharmaceutical care. Am J Hosp Pharm. 1993; 50:1720–3.
4. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. Milbank Q. 2005;83(4):691–729. Link: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2690293/>
5. Cleary PD, McNeil BJ. Patient satisfaction as an indicator of quality care. Inquiry. 1988;25(1):25–36. Link: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/2966123>
6. Dubina MI, O'Neill JL, Feldman SR. Effect of patient satisfaction on outcomes of care. Expert Rev Pharmacoecon Outcomes Res. 2009;9(5):393–5. Link: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19817520>
7. Larson LN, Rovers JP, MacKeigan LD. Patient satisfaction with pharmaceutical care: update of a validated instrument. J Am Pharm Assoc. 2002;42(1):44–50.
8. Gourley GK, Gourley DR, Rigolosi E, et al. Development and validation of the pharmaceutical care satisfaction questionnaire. Am J Manag Care. 2001;7:461–6. Link: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11833515>



9. Gill L, White L. A critical review of patient satisfaction. Leadersh Health Serv. 2009;22(1):8–19. Link: [https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/1751\\_1870910927994/full/html](https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/1751_1870910927994/full/html)
10. Andrade TU, Burini DM, Mello MO, et al. Evaluation of the satisfaction level of patients attended by a pharmaceutical care program in a private communitarian pharmacy in vitória (ES, Brazil). Braz J Pharm Sci. 2009;45(2):349–55. Link: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-82502009000200021](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-82502009000200021)
11. Marquez-Peiro JF, Perez-Peiro C. Evaluation of patient satisfaction in outpatient pharmacy. Farm Hosp. 2008;32(2):71–6. Link: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/18783705>
12. Ministerio de salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima: RM 527-2011/MINSA, Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud; 2012. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf> Fecha de acceso: 17/08/2019
13. Valdiviezo V. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del banco de crédito del Perú, agencia Piura 2016. [Tesis] Piura: Escuela de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional de Piura; 2017.
14. Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer. Manual de atención a los clientes, Estrategias socioeconómicas sostenibles para la igualdad de oportunidades de las y los jóvenes Ecuador. Quito. CEPAM, Fundación de Ayuda contra la Drogadicción; 2013
15. Arancibia S, Leguina A, Espinoza P. Factores determinantes en la percepción de la imagen y calidad de servicio y sus efectos en la satisfacción del cliente. Rev Ciencias sociales. 2013; 19(2):255-267. Link: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28026992007>

16. Secretaría Estatal de Turismo. ¿Cómo dar un buen servicio? Tips de valor agregado y niveles de excelencia en el servicio. SEDETUR, 2016. [Artículo online] Disponible en: <http://sedetur.groo.gob.mx/capacitacion/distintivo-/MODULOSEVALUACION-6.pdf>. Fecha de Acceso: 05/06/19.
17. García A. Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. Telos 2016;18(3):381-398. Link: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99346931003>
18. International Standard Organization. ISO 9001:2002 Quality management system-Requirements. Ginebra: ISO; 2002.
19. Sánchez J, Gil M, Recuero L, et al. Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia: medición, análisis y mejora. Rev OFIL. 2015; 25(3): 137-144. Link: <http://www.revistadelaofil.org/satisfaccion-percibida-del-servicio-de-farmacia-medicion-analisis-y-mejora/>
20. Najul J. El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. Obs Lab Rev Venez. 2011, 4(8): 23-35. Link: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148002>
21. Uribe M. Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: propuesta para las grandes superficies. Rev Le Bret. 2013; 11(5): 333 - 354. Link: <http://revistas.ustabuca.edu.co/index.php/LEBRET/article/view/836>
22. Gonzales K. Servicio al cliente, estrategias para ser competitivos en los mercados. Bogotá: Ecoe; 2016. Link: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14556/Jim;jsessionid=AF1A47F9E3245AE57D48467D251A1C9F?sequence=5>
23. Montoya C, Boyero M. El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. Visión de futuro. 2013; 17(1):130-151. Link: <http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935480005.pdf>
24. Tschohl J. El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. Servicio al cliente. 5ta Ed. España; 2016

25. Chang J. Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán san marcos. [Tesis]. Quetzaltenango: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Rafael Landívar; 2014.
26. Villegas F. Zuñiga L. Gestión de Satisfacción al Cliente II. Rev Cien UNEMI. 2014; 11:107–121. Link: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5210247>
27. Saldaña O, Sanango M. Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo. Azogues, 2014. [Tesis]. Cuenca: Escuela de Enfermería, Facultad de Ciencias Médicas, Universidad de Cuenca; 2015.
28. Ninamang M. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis]. Lima: Escuela de Medicina Humana, Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.
29. Mayo C, Loredó N, Reyes S. En torno al concepto de calidad. Reflexiones para su definición. Retos de la Dirección 2015; 9(2):49-67. Link: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552015000200004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552015000200004)
30. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas. 2014; 17(33):181-209. Link: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>.
31. Bardales L. Evaluación de la calidad del servicio percibido por los pacientes del Centro de Salud Mórrope periodo noviembre - diciembre 2013. [Tesis] Chiclayo: Escuela de Administración de Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2016.
32. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Manual Buenas Prácticas para la Atención de clientes. Lima: Plan Nacional de Calidad Turística – CALTUR, MINCETUR; 2013.

33. García E, León E. Satisfacción por tiempo de espera y surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco. *Horiz Sanit.* 2018; 13(1): 148-155. Link: <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/57/831>
34. Bofill A, López R, Murguido Y. Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. *Medisur.* 2016; 14(3):1-9. Link: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2016000300010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000300010)
35. Santiago P, Peña P, Alguacil A, et al. Mejora de la dispensación a pacientes externos de un servicio de farmacia hospitalaria. *J Healthcare Quality Res.* 2018; 33(1): 23-32. Link: <https://www.elsevier.es/en-revista-journal-healthcare-quality-research-257-articulo-mejora-dispensacion-pacientes-externos-un-S1134282X18300022>
36. Toaquiza N. Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel. 2016. [Tesis de Maestría] Ambato: Maestría en Gerencia de Institución de Salud, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato; 2016.
37. Lima D. Satisfacción del Usuario del Servicio de Salud en el Área de Consulta Externa del Hospital del Día-IESS de la ciudad de Loja, en el primer semestre del 2015. [Tesis] Loja: Carrera de Administración Pública, Área Jurídica, Social y Administrativa, Universidad Nacional de Loja; 2016.
38. Bustamante F, Gálvez N. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú. *Rev Tzhoeco* 2017; 9(1). Link: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455>
39. Ramírez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. [Tesis de Maestría] Lima: Escuela de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo; 2018.

40. Magallanes S, Quevedo C. Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de Loreto-Punchana-2015. [Tesis de Maestría] Iquitos: Maestría en Salud Pública, Facultad de Enfermería; 2015.
41. Pardo M. Calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maisón de Santé, sede Surco. [Tesis de Maestría] Lima: Escuela de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo; 2018.
42. Díaz M. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud. Hospital Tito Villar Cabeza - Bambamarca 2014. [Tesis] Chota: Escuela Académico Profesional de Enfermería Sección- Chota, Facultad Ciencias de la Salud, Universidad Nacional de Cajamarca; 2014.
43. Gómez S. Metodología de la Investigación. 1er Ed. México: Red Tercer Milenio; 2012.
44. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ta Ed. México: McGraw-Hill; 2014.
45. Barrientos V. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. [Tesis de Maestría] Lima: Escuela de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo; 2018.
46. Rojas V. Muestreo para correlaciones por contingencias y de Pearson. [Tesis de Maestría]. Santa Clara: Facultad Matemática, Física y Computación, Universidad Central "Marta Abreu" De Las Villas; 2007.

## **ANEXOS**

**Anexo A.** Matriz de consistencia del nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDA EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO DE LA FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL III EMERGENCIAS GRAU ESSALUD.JULIO-SETIEMBRE 2018								
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA			
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción y calidad en la atención a los usuarios de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud, Julio-setiembre 2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué relación existe entre la disponibilidad de stock de medicamentos con el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud, Julio-Setiembre 2018?</li> <li>- ¿Cómo se relaciona el tiempo de espera para la atención con el nivel satisfacción y la calidad de atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud Julio-Setiembre 2018?</li> <li>- ¿Qué relación existe entre el trato recibido por el personal de farmacia y el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau, Essalud, Julio-Setiembre 2018?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar el nivel de satisfacción y calidad en la atención de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud.Julio-Setiebre 2018.</p> <p><b>Objetivo Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar la relación que existe entre la disponibilidad de stock de medicamentos con el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.</li> <li>- Evaluar la relación que existe entre el tiempo de espera para la atención con el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.</li> <li>- Determinar la relación que existe entre el trato recibido por el personal de Farmacia con el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> La sa La satisfacción del usuario se relaciona directamente con la calidad de atención que reciben en la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018, es malo</p> <p><b>Hipótesis Especifica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La disponibilidad de stock de medicamentos se relaciona directamente con la calidad de atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.</li> <li>- El tiempo de espera para la atención se relaciona directamente con la calidad de atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.</li> <li>- Existe relación directa entre el trato recibido por el personal de Farmacia con la calidad de atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.</li> </ul>	<p>V1: <b>Satisfacción del usuario</b></p>	Disponibilidad de stock medicamentos	<b>Tipo</b> Analítico Correlacional, prospectivo, de corte transversal.			
				Tiempo de espera para la atención	<b>Nivel</b> Descriptivo			
				Trato recibido por el personal de farmacia	<b>Diseño</b> No experimental			
						<p>V2: <b>Calidad de atención</b></p>	Horario de atención	<b>Población</b> 4,060
							Información al usuario	<b>Muestra</b> 202
							Instalaciones de la farmacia	<b>Técnica</b> Encuesta

**Anexo B.** Operacionalización de variable del nivel de satisfacción y calidad del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><b>La satisfacción</b> del usuario es el resultado final que tiene como objetivo la empresa, Ello actúa como un termómetro midiendo permanentemente lo que ofrece al cliente, lo que este recibe y el resultado final (Villegas Y. 2014).</p> <p><b>La calidad</b> al paciente son los servicios de asistencia que se les brinda para mejorar su salud, en la que influye los conocimientos brindados por el profesional en atención y llegar a una calidad óptima (CEPAM 2013)</p>	<p>El nivel de satisfacción en el servicio de Farmacia externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Está relacionado al servicio recibido de parte del paciente, donde reciba atención profesional con adecuada información en cuanto a dosis, tiempo de tratamiento, entre otros factores. La evaluación en la encuesta será en función a las respuestas. Percepción y calificación del usuario frente a la atención recibida.</p>	Disponibilidad de stock de medicamento	El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le receto el médico. Los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad	Ordinal Malo Regular Bueno
		Tiempo de espera para la atención	Cómo considera el tiempo de atención de su receta El personal de farmacia resuelve sus dudas y consultas sobre su medicación	
		Trato recibido por el personal de farmacia	Las quejas de los usuarios son atendidos s con prontitud.	
		Horario de atención	El horario de atención es adecuado	
		Información al usuario	Cree usted que el horario de atención de la farmacia es adecuado. Las quejas de los usuarios son solucionadas con prontitud.	
		Instalaciones de la farmacia	Cuentan con mobiliarios adecuados para la atención de los pacientes. El personal de farmacia está correctamente uniformado e identificado	



**Anexo C.** Encuesta: Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.

MARCAR CON UNA "X", CADA UNA DE LAS RESPUESTAS DE LA SIGUIENTE ESCALA DE ATRIBUTOS. SOBRE LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL SERVICIO DE FARMACIA EXTERNA

MALO (1)	REGULAR (2)	BUENO (3)
----------	-------------	-----------

**V1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

INDICADORES		ESCALA VALORATIVA		
<b>DISPONIBILIDAD DE STOCK DE MEDICAMENTO</b>				
1	¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le receto el médico?	1	2	3
2	¿Considera usted que los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?	1	2	3
<b>TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN</b>				
3	¿Cómo considera el tiempo de atención de su receta?	1	2	3
4	¿El personal de farmacia resuelve sus dudas y consultas sobre su medicación?	1	2	3
<b>TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL DE FARMACIA</b>				
5	¿Tiene confianza en su Químico Farmacéutico y técnicos de farmacia?	1	2	3
6	¿El personal de farmacia le atiende con amabilidad, respeto y paciencia?	1	2	3

**V2. CALIDAD DE ATENCIÓN**

INDICADORES		ESCALA VALORATIVA		
<b>HORARIO DE ATENCIÓN</b>				
7	¿Cree usted que el horario de atención de la farmacia es la adecuada?	1	2	3
<b>INFORMACION AL USUARIO</b>				
8	¿Las quejas de los usuarios son solucionadas con prontitud?	1	2	3
<b>INSTALACIONES DE LA FARMACIA</b>				
9	¿Las instalaciones de la farmacia son ordenadas y cuentan con mobiliarios adecuados para la atención de los pacientes?	1	2	3
10	¿El personal de farmacia está correctamente uniformado e identificado?	1	2	3

Anexo D. Validación conceptual de instrumento - experto 1.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el nivel de satisfacción y la Calidad de atención

DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
<b>DISPONIBILIDAD DE STOCK DE MEDICAMENTO</b>													
1.- ¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le receto el médico?				✓				✓				✓	
2.- Considera usted que los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?				✓				✓				✓	
<b>TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN</b>													
3.- ¿Cómo considera el tiempo de atención de su receta?				✓				✓				✓	
4.- ¿El personal de farmacia resuelve sus dudas y consultas sobre su Medicación?				✓				✓				✓	
<b>TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL DE FARMACIA</b>													
5.- ¿El personal se encuentra debidamente capacitado?				✓				✓				✓	
6.- ¿El personal orienta a los usuarios sobre el uso adecuado de los medicamentos?				✓				✓				✓	
<b>HORARIO DE ATENCIÓN</b>													
7.- ¿Cree usted que el horario de atención de la farmacia es la adecuada?				✓				✓				✓	
<b>INFORMACION AL USUARIO</b>													
8.- ¿Las quejas de los usuarios son solucionadas con prontitud?				✓				✓				✓	
<b>INSTALACIONES DE LA FARMACIA</b>													
9.- ¿Las instalaciones de la farmacia son ordenadas y cuentan con mobiliarios adecuados para la atención de los pacientes?				✓				✓				✓	
10.- ¿El personal de farmacia está correctamente uniformado e identificado?				✓				✓				✓	

Observaciones: ninguna

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Victor Herencia Torres DNI: 23953575

Especialidad del validador: Especialidad de farmacia clinica

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

#### Leyenda

MD: Muy en desacuerdo. 1 punto.  
D: Desacuerdo 2 puntos  
A: Acuerdo 3 puntos  
MA: Muy de acuerdo 4 puntos

.....15 de 07 del 2018

Firma del Experto Informante.

Victor Herencia Torres  
COP. 09584

Anexo E. Validación conceptual de instrumento - experto 2.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el nivel de satisfacción y la Calidad de atención

DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
<b>DISPONIBILIDAD DE STOCK DE MEDICAMENTO</b>													
1.- ¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le receto el médico?				✓				✓				✓	
2.- Considera usted que los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?				✓				✓				✓	
<b>TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN</b>													
3.- ¿Cómo considera el tiempo de atención de su receta?				✓				✓				✓	
4.- ¿El personal de farmacia resuelve sus dudas y consultas sobre su Medicación?				✓				✓				✓	
<b>TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL DE FARMACIA</b>													
5.- ¿El personal se encuentra debidamente capacitado?				✓				✓				✓	
6.- ¿El personal orienta a los usuarios sobre el uso adecuado de los medicamentos?				✓				✓				✓	
<b>HORARIO DE ATENCIÓN</b>													
7.- ¿Cree usted que el horario de atención de la farmacia es la adecuada?				✓				✓				✓	
<b>INFORMACION AL USUARIO</b>													
8.- ¿Las quejas de los usuarios son solucionadas con prontitud?				✓				✓				✓	
<b>INSTALACIONES DE LA FARMACIA</b>													
9.- ¿Las instalaciones de la farmacia son ordenadas y cuentan con mobiliarios adecuados para la atención de los pacientes?				✓				✓				✓	
10.- ¿El personal de farmacia está correctamente uniformado e identificado?				✓				✓				✓	

Observaciones: ninguna

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]



Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: JUAREZ MOREYRA Enrique DNI: 10010437

Especialidad del validador: Magister en Docencia, Especialidad Farmacia y Clínica

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

#### Leyenda

MD: Muy en desacuerdo	1 punto
D: Desacuerdo	2 puntos
A: Acuerdo	3 puntos
MA: Muy de acuerdo	4 puntos

15 de 06 del 2018

Enrique Juárez Moreyra  
QUÍMICO FARMACÉUTICO  
CCFP: 17275 - RNE N° 194

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**Anexo F. Validación conceptual de instrumento – experto 3.**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el nivel de satisfacción y la Calidad de atención**

DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
<b>DISPONIBILIDAD DE STOCK DE MEDICAMENTO</b>													
1.- ¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le receto el médico?				✓				✓				✓	
2.- Considera usted que los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?				✓				✓				✓	
<b>TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN</b>													
3.- ¿Cómo considera el tiempo de atención de su receta?				✓				✓				✓	
4.- ¿El personal de farmacia resuelve sus dudas y consultas sobre su Medicación?				✓				✓				✓	
<b>TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL DE FARMACIA</b>													
5.- ¿El personal se encuentra debidamente capacitado?				✓				✓				✓	
6.- ¿El personal orienta a los usuarios sobre el uso adecuado de los medicamentos?				✓				✓				✓	
<b>HORARIO DE ATENCIÓN</b>													
7.- ¿Cree usted que el horario de atención de la farmacia es la adecuada?				✓				✓				✓	
<b>INFORMACION AL USUARIO</b>													
8.- ¿Las quejas de los usuarios son solucionadas con prontitud?				✓				✓				✓	
<b>INSTALACIONES DE LA FARMACIA</b>													
9.- ¿Las instalaciones de la farmacia son ordenadas y cuentan con mobiliarios adecuados para la atención de los pacientes?				✓				✓				✓	
10.- ¿El personal de farmacia está correctamente uniformado e identificado?				✓				✓				✓	

Observaciones: ninguna

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg: SALAZAR TUANIANA RITA HAYDEE DNI: 08488669

Especialidad del validador: FARMACIA CLÍNICA Y ATENCIÓN FARMACÉUTICA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

#### Leyenda

MD: Muy en desacuerdo 1 punto.  
D: Desacuerdo 2 puntos  
A: Acuerdo 3 puntos  
MA: Muy de acuerdo 4 puntos

25 de 06 del 2019

HOSPITAL CARLOTTOLONE  
UNA RED DE ALTA ESPECIALIDAD  
Quito

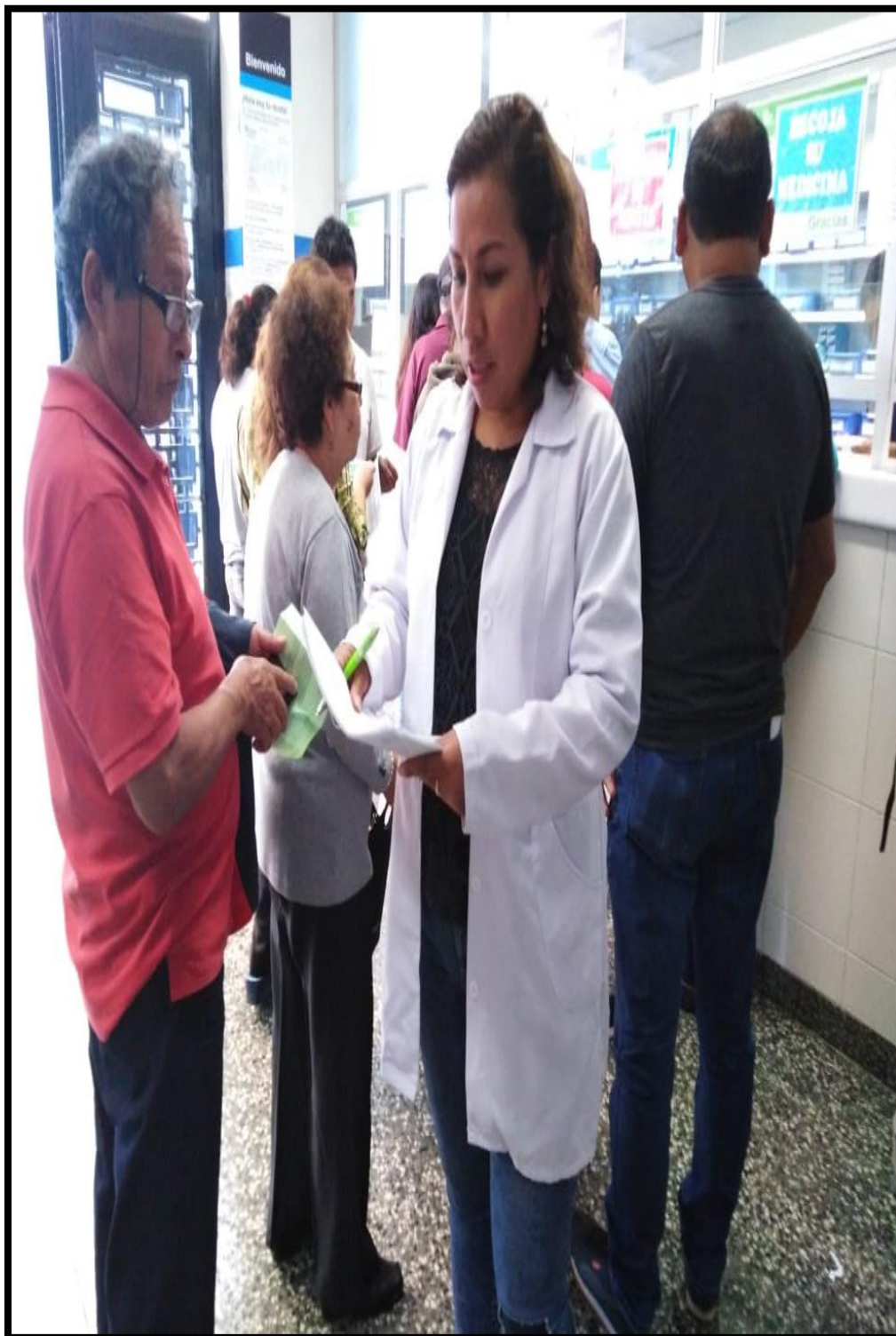
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**Anexo G. Validación de confiabilidad: Nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia externa del Hospital III Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.**

ÍTEM		ASPECTO DE VALIDACION											
		Relevancia				Pertinencia				Claridad			
		Juez 1	Juez 2	Juez 3	V Aiken	Juez 1	Juez 2	Juez 3	V Aiken	Juez 1	Juez 2	Juez 3	V Aiken
Disponibilidad de stock de medicamento	1.- ¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le receto el médico?	4	4	4	1.000	4	4	4	1.000	4	4	4	1.000
	2.- Considera usted que los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?	4	4	4	1.000	4	4	4	1.000	4	4	4	1.000
Tiempo de espera para la atención	3.- ¿Cómo considera el tiempo de atención de su receta?	4	4	4	1.000	4	4	4	1.000	4	4	4	1.000
	4.- ¿El personal de farmacia resuelve sus dudas y consultas sobre su Medicación?	4	4	4	1.000	4	4	4	1.000	4	4	4	1.000
Trato recibido por el personal de farmacia	5.- ¿El personal se encuentra debidamente capacitado?	4	4	4	1.000	4	4	4	1.000	4	4	4	1.000
	6.- ¿El personal orienta a los usuarios sobre el uso adecuado de los medicamentos?	4	4	4	1.000	4	4	4	1.000	4	4	4	1.000
Horario de Atención	7.- ¿Cree usted que el horario de atención de la farmacia es la adecuada?	4	4	4	1.000	4	4	4	1.000	4	4	4	1.000
Información al usuario	8.- ¿Las quejas de los usuarios son solucionadas con prontitud?	4	4	4	1.000	4	4	4	1.000	4	4	4	1.000
Instalaciones de la farmacia	9.- ¿Las instalaciones de la farmacia son ordenadas y cuentan con mobiliarios adecuados para la atención de los pacientes?	4	4	4	1.000	4	4	4	1.000	4	4	4	1.000
	10.- ¿El personal de farmacia está correctamente uniformado e identificado?	4	4	4	1.000	4	4	4	1.000	4	4	4	1.000
Total		1.000				1.000				1.000			



**Anexo H.** Encuesta a los usuarios sobre nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consultorio Externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-setiembre 2018.



**Anexo I.** Encuesta a los usuarios sobre nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta Externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.



**Anexo J.** Encuesta a los usuarios sobre nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta Externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-setiembre 2018.





**Anexo K.** Q.F. Darío Peralta. Jefe del servicio de Farmacia clínica y atención farmacéutica en el Hospital III de Emergencias Grau Essalud.



**Anexo L.** Carta de aceptación para la realización de encuestas nivel de satisfacción y calidad del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.



*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*  
*"Año del fortalecimiento de la atención primaria en EsSalud"*

CARTA N° 0375- JF-DADT-H III EG-GSPNI II-GRPA-ESSALUD-18

Lima, 15 de junio del 2018.

**Srta.**  
**María Lourdes Barzola Elescano**  
**Presente.-**

**ASUNTO : ACEPTACION PARA LA ELABORACION DE TRABAJO DE INVESTIGACION**  
**REFERENCIA: CARTA 001-MLBE-UPNW**

---

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo y asimismo informarle en base al documento de la referencia, que hecha la consulta con la Oficina de Capacitación del Hospital III Emergencias Grau, donde dan informe favorable, mi despacho no tendría inconveniente en **aceptar** la ejecución de su trabajo de investigación "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO DE LA FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL III DE EMERGENCIAS GRAU ESSALUD. JULIO - SETIEMBRE 2018", ya que el trabajo en mención nos permitirá conocer el nivel de satisfacción y calidad en la atención que brinda el Servicio de Farmacia de este hospital.

Es cuanto informo, me suscribo de usted.

Atentamente,

  
Dario Peralta Damiano  
Jefe del Servicio de Farmacia  
Hosp. III Emergencia Grau  
EsSalud  
C.O.F.P. 07332

**EL PERÚ PRIMERO**

[www.essalud.gob.pe](http://www.essalud.gob.pe)



Calle Las Lilas 223  
Lince  
Lima – Perú  
T.: 428-2327

**Anexo LL.** Carta de aceptación para la realización de encuestas nivel de satisfacción y calidad del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018.



*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*  
*"Año del fortalecimiento de la atención primaria en EsSalud"*

CARTA N° 0376- JF-DADT-H III EG-GSPNI II-GRPA-ESSALUD-18

Lima, 15 de junio del 2018.

**Srta.**  
**Ruth Mondaca Luna**  
**Presente.-**

**ASUNTO : ACEPTACION PARA LA ELABORACION DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**  
**REFERENCIA: CARTA 001-RML-UPNW**

---

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo y asimismo informarle en base al documento de la referencia, que hecha la consulta con la Oficina de Capacitación del Hospital III Emergencias Grau, donde dan informe favorable, mi despacho no tendría inconveniente en **aceptar** la ejecución de su trabajo de investigación "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO DE LA FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL III DE EMERGENCIAS GRAU ESSALUD. JULIO - SETIEMBRE 2018", ya que el trabajo en mención nos permitirá conocer el nivel de satisfacción y calidad en la atención que brinda el Servicio de Farmacia de este hospital.

Es cuanto informo, me suscribo de usted.

Atentamente,

  
Darío Peralta Damiano  
Jefe del Servicio de Farmacia  
Hosp. III Emergencia Grau  
EsSalud  
C.O.P. 07382

**EL PERÚ PRIMERO**

[www.essalud.gob.pe](http://www.essalud.gob.pe)



Calle Las Lilas 223  
Lince  
Lima – Perú  
T.: 428-2327

**Anexo M.** Constancia de entrega de la tesis al jefe de servicio de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau Essalud.



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"  
"Año del fortalecimiento de la atención primaria en EsSalud"

## CONSTANCIA

Quien suscribe, Jefe de Servicio de Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, hace constar por medio de la presente que los Bachiller(s) Ruth Mondaca Luna y María Lourdes Barzola Elescano hacen entrega de 03 ejemplares de la Tesis "Nivel de Satisfacción y Calidad en la atención del usuario de la Farmacia de Consulta Externa del Hospital III Emergencias Grau EsSalud. Julio - Setiembre 2018.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada a los 24 días del mes de setiembre del 2019.



Darío Peralta Damiano  
Jefe del Servicio de Farmacia  
Hosp. III Emergencias Grau  
EsSalud  
N.º P. 07382

**EL PERÚ PRIMERO**

[www.essalud.gob.pe](http://www.essalud.gob.pe)



Calle Las Lilas 223  
Lince  
Lima - Perú  
T.: 428-2327



**Anexo N.** Exposición de Tesis en el II Congreso Internacional de Farmacología y Toxicología 2019.





Anexo Ñ. Vista frontal del Hospital III Emergencias Grau Essalud 2018.

