



Universidad Norbert Wiener

FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUIMICA
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA

**“NIVEL DE CALIDAD DE ATENCION A LOS USUARIOS
BRINDADO POR EL SERVICIO DE FARMACIA DEL
CENTRO DE SALUD NESTOR GAMBETTA ALTA,
DURANTE LOS MESES DE ENERO A MARZO DEL AÑO
2019”**

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Presentado por:

Br. García Rodríguez Teodocia Vilma (Autor)

Asesor:

Dra. Caldas Herrera Emma

Lima – Perú
2020

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis padres, a mi esposo Roberto y a mis hijas: Yanet y Jacqueline.

AGRADECIMIENTOS

Nuestro agradecimiento a Dios, por ser nuestro camino, a los profesionales y usuarios del Servicio de Farmacia del Centro de salud Néstor Gambetta por su participación.

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

A la asesora de la tesis Dra. Emma Caldas Herrera por sus aportes en la presente investigación.

INDICE GENERAL

	Pág.
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRAC	xii
I. INTRODUCCION	1
I.1. Situación Problemática	1
I.2. Marco teórico referencial	3
I.3 Antecedentes	7
I.4. Justificación	13
I.5. Objetivos	14
I.6. Hipótesis	14
II. MATERIALES Y METODOS	15
II.1. Enfoque y diseño.	15
II.2. Población, muestra y muestreo	15
II.3. Variable(s) de estudio	17
II.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
II.5. Proceso de recolección de datos	18
II.6. Métodos de análisis estadístico.	19
II.7. Aspectos bioéticos	19
III. RESULTADOS	20
III.1. Descripción de la muestra por condición del encuestado	20
III.2. Descripción de la muestra por grupo etario	21

III.3.	Descripción de la muestra por género	22
III.4.	Descripción de la muestra por nivel educativo	23
III.5.	Nivel de satisfacción en la dimensión a su fiabilidad	24
III.6.	Nivel de satisfacción en la dimensión a su capacidad de respuesta	26
III.7.	Nivel de satisfacción en la dimensión a su seguridad	28
III.8.	Nivel de satisfacción en la dimensión a su empatía	30
III.9.	Nivel de satisfacción en la dimensión a sus aspectos tangibles	32
III.10.	Nivel de satisfacción en general	34
IV.	DISCUSIÓN	36
IV.1.	Discusión	36
IV.2.	Conclusiones	38
IV.3.	Recomendaciones	39
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
	ANEXOS	43

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Grado de insatisfacción en usuarios atendidos en el Centro de Salud Néstor Gambetta.	16
Tabla 2. Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su condición del encuestado de enero a marzo del año 2019.	18
Tabla 3. Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su grupo etario de enero a marzo del año 2019.	20
Tabla 4. Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según género de enero a marzo del año 2019.	22
Tabla 5. Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según nivel educativo de enero a marzo del año 2019.	24
Tabla 6. Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su dimensión a su fiabilidad de enero a marzo del año 2019.	26
Tabla 7. Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su dimensión a su capacidad de respuesta de enero a marzo del año 2019.	28
Tabla 8. Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia del el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su dimensión a su seguridad de enero a marzo del año 2019.	30
Tabla 9. Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia del centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su dimensión a su empatía de enero a marzo del año 2019.	32
Tabla 10. Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de	

Farmacia del Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su dimensión a sus aspectos tangibles de enero a marzo del año 2019. 34

Tabla 11. Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su nivel de satisfacción general de enero a marzo del año 2019. 36

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su condición del encuestado de enero a marzo del año 2019.	19
Figura 2. Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia ofrecido por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su grupo etario de enero a marzo del año 2019.	21
Figura 3. Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su género de enero a marzo del año 2019.	23
Figura 4. Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia ofrecido por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su nivel educativo de enero a marzo del año 2019.	25
Figura 5. Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su dimensión a su fiabilidad de enero a Marza del año 2019.	27
Figura 6. Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su dimensión a su capacidad de respuesta de enero a marzo del año 2019.	29
Figura 7. Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su dimensión a su seguridad de enero a marzo del año 2019.	31

Figura 8. Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su dimensión a su empatía de enero a marzo del año 2019.	33
Figura 9. Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su dimensión a sus aspectos tangibles de enero a marzo del año 2019.	35
Figura 10. Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Néstor Gambetta Alta según su nivel de satisfacción general de enero a marzo del año 2019.	37

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Operacionalización de la variable o variables	46
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos	48
Anexo C. Conocimiento informado y/o Asentamiento informado	51
Anexo D. Permiso para realizar el estudio en el Centro de Salud	52
Anexo E. Validación del Instrumento	53
Anexo F: Evidencias de trabajo de campo	59

RESUMEN

La calidad en los servicios de farmacia es esencial para brindar una atención y orientación en cuanto a los medicamentos de forma eficaz y eficiente, el **objetivo** de la presente investigación fue “establecer el nivel de calidad de atención a los usuarios del Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, durante los meses de enero a marzo del año 2019”. **Metodología:** estudio descriptivo, observacional, transversal y prospectivo. El tamaño muestral se obtuvo utilizando la fórmula de cálculo que recomienda la “Guía técnica para evaluar la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud (MINSA)” y fueron 95 usuarios. La técnica utilizada fue una encuesta, la cual estuvo constituida por 22 preguntas para evaluar las expectativas y 22 para las percepciones. Se evaluaron las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. **Resultados:** De los 95 encuestados que acudieron al Servicio de Farmacia, 78 (82,11%) eran usuarios y 17 (17,89%) eran acompañantes; 83 (87,37%) eran adultos y 12 (12,63%) eran adultos mayores; 33 (34,74%) fueron varones y 62 (65,26%) eran mujeres, 72 (75,79%) habían terminado el nivel secundario y 4 (4,21%) eran analfabetos. En cuanto al nivel de satisfacción general se encontró un 58,99% de satisfacción y el restante 41,01% se encontraban insatisfechos, siendo los “elementos tangibles” con mayor satisfacción (72,37%). Mientras que la “empatía” tuvo mayor insatisfacción (50,74%). **Conclusiones:** La calidad de atención a los usuarios se encuentra “En proceso” en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Néstor Gambetta Alta durante el mes de enero a marzo del 2019, evidenciándose en el 41,01% de insatisfacción percibida.

Palabras clave: Calidad de atención, percepción, expectativa, satisfacción y modelo SERVQUAL.

ABSTRAC

The quality of pharmacy services is essential to provide effective and efficient care and guidance regarding drugs to the patient, being an indicator of user satisfaction, the objective of this research was "to establish the level of quality of attention to users of the Pharmacy Service provided by the Néstor Gambetta Alta Health Center, during the months of January to March of 2019". Methodology: descriptive, observational, cross-sectional and prospective study. The sample size was obtained using the calculation formula recommended by the "Technical Guide to Evaluate External User Satisfaction in Health Facilities and Medical Support Services of the Ministry of Health (MINSA)" and there were 95 users. The technique used was a survey, which consisted of 22 questions to evaluate expectations and 22 for perceptions. The five dimensions of the SERVQUAL model were evaluated: reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects. Results: Of the 95 respondents who attended the Pharmacy Service, 78 (82.11%) were users and 17 (17.89%) were companions; 83 (87.37%) were adults and 12 (12.63%) were older adults; 33 (34.74%) were male and 62 (65.26%) were female, 72 (75.79%) had completed secondary school and 4 (4.21%) were illiterate. Regarding the level of general satisfaction, a 58.99% satisfaction was found and the remaining 41.01% were dissatisfied, being the "tangible elements" with the highest satisfaction (72.37%). While "empathy" had greater dissatisfaction (50.74%). Conclusions: The quality of care for users is "In process" in the Pharmacy Service of the Néstor Gambetta Alta Health Center during the month of January to March 2019, being evidenced in 41.01% of perceived dissatisfaction.

Keywords: Quality of care, perception, expectation, satisfaction and SERVQUAL model.

I. INTRODUCCION

I.1. Situación problemática

A nivel global, la Comisión Lancet de Salud Global (CLSG) sobre sistemas de alta calidad, resalta el hecho que “si bien en las últimas décadas los países de bajos y medianos ingresos han mejorado sus resultados en materia de salud”, estos siguen enfrentándose a nuevos desafíos, que responden a "cambios en las necesidades médicas, las crecientes expectativas de los ciudadanos y los nuevos y ambiciosos objetivos del sector salud”. La atención de mala calidad, no solo pone en riesgo la salud de las personas; sino, también crea desconfianza y pone en peligro sistemas de salud y poblaciones enteras. Por el contrario, los sistemas de salud de alta calidad se ganan la confianza de las personas a quienes sirven y brindan mejores resultados. Sin calidad, la Cobertura Universal en Salud (CUS) sigue siendo una promesa vacía. Incluso con un mayor acceso a los servicios, las mejoras en la salud pueden seguir siendo esquivas a menos que esos servicios tengan la calidad suficiente para ser efectivos.(1)

El Perú se ha planteado objetivos y metas para lograr una CUS, buscando así un sistema universal más solidario y equitativo. Sin embargo, los avances realizados hasta el momento no han sido suficientes, lo cual demanda un mayor esfuerzo y una cobertura que exige no sólo mayores recursos económicos o infraestructura, sino de una real estructuración de un sistema de salud integrado y coordinado, con mayor dotación de recursos humanos y gestores calificados.(2) Este sistema de salud actual segmentado y fragmentado, así como la falta de inversión y adecuada gestión de los recursos, produce servicios ineficaces que no responden a las necesidades de la población, la cual ha desencadenado una grave crisis del sector.(3) Como resultado, hay una alta insatisfacción de los usuarios frente a los servicios que brindan los establecimientos de salud, así como problemas en la calidad de

atención que han sido descritos en diversos estudios de investigación en los últimos años.(4–6)

La calidad en salud viene desarrollándose a través de los años, con nuevos avances tecnológicos, así como la preparación científica y técnica de los recursos humanos, de esta forma, garantiza la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios en el sector salud. Así el interés en la calidad de la atención médica tiene su origen no solo en el malestar que expresan los usuarios de los servicios de salud, sino también, en el deseo de disminuir la brecha de desigualdad en el sistema de salud.(7)

La calidad en los servicios de farmacia es esencial para brindar una atención y orientación en cuanto a los medicamentos de forma eficaz y eficiente, ya que Muchos pacientes salen de alta con lagunas en sus conocimientos sobre sus medicamentos, y un número considerable de pacientes experimentan posteriormente errores relacionados con los medicamentos y necesitan ayuda con los problemas relacionados a los mismos.(8) No es difícil comprender la importancia de brindar un servicio de calidad en las farmacias. Tomando en consideración que la mayoría de los pacientes que acuden a ellas, están aquejados por alguna enfermedad o dolencia que requiere de los medicamentos para su control o curación, estos pueden mostrarse más sensibles a cualquier situación producida por dificultades en el servicio.(9)

Por lo tanto, siendo la satisfacción del usuario un indicador de calidad de atención y si bien es cierto, existen estudios similares en otros centros de salud en el Perú, sin embargo hasta el momento se desconoce la calidad de atención al público que ofrece el Servicio de Farmacia del establecimiento de salud Néstor Gambetta Alta, se formula el siguiente problema: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención a los usuarios del Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta?

I.2. Marco teórico referencial

Conceptualización de la calidad

Hoy en día para los servicios de salud, la calidad es fundamental y está definido como conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud en el proceso de atención, desde el punto de vista humano y técnico, para alcanzar los objetivos deseados tanto por proveedores y usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.(10) El concepto de calidad del servicio hace referencia a la calidad percibida, por lo tanto es subjetiva y supone un nivel de abstracción mayor en cualquiera de los atributos del producto. Ésta depende de la comparación entre servicio esperado y percibido.(11)

Calidad de atención. La calidad de la atención en salud se define como el grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados y la atención consistente con el conocimiento profesional actual, cumpliendo con los siguientes elementos: seguridad del paciente, efectividad, centrado en el paciente, oportunidad, eficiencia y equidad.(12,13) La OMS agrega además que la atención de calidad debe integrarse en las necesidades de la persona. Así mismo, la Comisión Lancet utiliza conceptos similares agrupándolos en un marco diseñado para abarcar el sistema de salud como procesos de atención, que incluye atención basada en evidencia, sistemas competentes y experiencia del usuario.(1,13) Por otro lado, Donabedian en 1980 definió la calidad de la atención médica como “la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de manera que maximice su beneficio para la salud sin aumentar el riesgo correspondientemente”. Describe tres componentes: calidad interpersonal: adaptarse a las necesidades y preferencias del paciente; calidad técnica: la eficacia de la atención para producir beneficios de salud alcanzables y comodidades: como el entorno físico y los atributos de la organización.(14)

Calidad en el servicio. La calidad del servicio de salud, debido a su intangibilidad, depende del proceso de servicio, las interacciones entre el cliente y el proveedor de servicios. Algunas dimensiones de la calidad del servicio sanitario, como la integridad, la coherencia y la eficacia, son difíciles de medir más allá de la evaluación subjetiva del paciente. Muchas veces es difícil reproducir servicios de salud consistentes, que difieren entre productores, clientes, lugares y tiempos. Esta heterogeneidad puede ocurrir porque diferentes profesionales (por ejemplo, médicos, farmacéuticos, enfermeras, etc.) brindan el servicio a pacientes con diferentes necesidades. Los estándares de calidad son más difíciles de establecer en las operaciones de servicio, ya que éstas se producen y consumen simultáneamente y no se pueden almacenar para su consumo posterior. Esto dificulta el control de calidad porque el cliente no puede juzgar la "calidad" antes de la compra y el consumo.(14) Se entiende por calidad de servicio la relación mutua de satisfacción y expectativas entre un cliente y la organización que resuelve sus necesidades. Frecuentemente, calidad de servicio es confundida con satisfacción. No existe unanimidad respecto a similitudes o diferencias de ambos términos, ya que la satisfacción se describe como la expectativa que posee el cliente sobre un servicio y la disonancia con la realidad. No obstante, ambos términos son reconocidos como un factor clave para interpretar aquellos servicios preferidos por el consumidor.(15) Resaltando la preponderancia de la calidad de servicio, medirlo y gestionarlo es fundamental para los prestadores de servicios. Sin embargo, uno de los grandes desafíos al que se enfrentan las instituciones de salud es definirla y medirla. La medición facilita las interpretaciones y la comparación de los resultados del servicio. El objetivo final de la medición de la calidad de los servicios de salud debe ser ayudar a los sistemas de salud en la prestación de servicios de salud eficientes, equitativos y sostenibles de alta calidad y a desarrollar satisfacción del paciente.(16) Dentro de las herramientas para medir esta

calidad de servicio, una de las más conocidas y utilizadas es el Modelo SERVQUAL(15,16)

Percepción y expectativas

Percepciones. El movimiento Gestalt define percepción como el proceso fundamental de la actividad mental, y suponen que las demás actividades psicológicas como el aprendizaje, la memoria, el pensamiento, entre otros, dependen del adecuado funcionamiento del proceso de organización perceptual. La percepción es entendida como un permanente acto de conceptualización. Los eventos del mundo externo son organizados a través de juicios categoriales que se encargan de encontrar una cualidad que represente de la mejor manera posible a los objetos.(17) Mientras que desde el punto de vista de neurociencia, la percepción abarca lo que percibimos del exterior de nuestro cuerpo y del interior del mismo a partir de nuestra química y red neuronal.(18)

Expectativas. La expectativa está definida como la percepción de que probablemente ocurra algún suceso o evento, es el deseo que tiene la persona frente a algún producto o el desempeño que pueda tener en el futuro. En el área de la salud, las expectativas pueden variar con respecto al paciente. Es decir, la expectativa del paciente puede variar por diversos factores que son adquiridos por el servicio, por eso es importante reconocer a tiempo las expectativas del paciente, y de esta forma lograr satisfacerlas a corto plazo.(19)

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio

Uno de los métodos más útiles y aplicados para medir la calidad de los servicios es el cuestionario global SERVQUAL, modelo propuesto por Parasuraman, Zethaml y Berry, con el propósito de evaluar la calidad de los servicios en función de las expectativas y la percepción del paciente, presenta las siguientes dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.(20–22) El Modelo

SERVQUAL fue creado en un inicio para ser aplicado por empresas; sin embargo, se suele aplicar en el sector salud, ya que destaca cuatro discrepancias: 1) entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad, 2) entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos, 3) entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación de este y 4) entre la prestación del servicio y la comunicación externa; y una deficiencia, percibida por el usuario en la calidad de los servicios.(20,23)

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente o paciente está definida como “una consecuencia de la calidad del servicio percibida y es una función del desempeño observado del servicio brindado y las expectativas de este”.(16) En estos tiempos, la satisfacción del usuario es uno de los mayores indicadores de resultados de calidad y desempeño más preponderantes para los servicios de atención médica. La satisfacción del cliente está determinado por el grado de cumplimiento por parte del proveedor de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.(23,24) La satisfacción se refiere como mínimo a tres aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población, así como el trato recibido durante el todo el proceso de atención por parte del personal. Es precisamente el personal y su proceso de selección uno de los factores influyentes en la satisfacción del usuario.(24)

I.3. Antecedentes

Fan et al. (2017), en China, en un estudio denominado “Patients’ perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL mode”, el cual tiene como **objetivo**: “determinar la brecha entre las expectativas y las percepciones de la calidad del servicio según los pacientes para proporcionar datos de referencia para la creación de estrategias con el fin de mejorar la calidad de la atención médica”. En cuanto a su **metodología**: seleccionaron 27 hospitales en 15 provincias; tuvieron 1589 cuestionarios, de los cuales se recogieron 1520 (tasa de respuesta 95,65%) y 1303 fueron válidos (tasa de recuperación efectiva 85,72%). Utilizaron pruebas “t” pareadas para analizar las diferencias significativas entre las expectativas de los pacientes y la calidad del servicio percibida. Utilizaron un análisis de regresión logística binaria para determinar las diferencias significativas en la brecha entre la expectativa y la percepción de la calidad del servicio según las características demográficas de los pacientes. En cuanto a sus **resultados**: encontraron una diferencia significativa entre la calidad de servicio esperada y percibida, los pacientes tenían las expectativas más altas para la dimensión de seguridad, seguida de empatía, capacidad de respuesta, confiabilidad, economía y tangibles. En cuanto a la calidad percibida de los servicios, la seguridad fue nuevamente la más alta, seguida de confiabilidad, empatía, tangibles, capacidad de respuesta y economía. **Concluyeron**: que las percepciones de los pacientes sobre la calidad del servicio son inferiores a sus expectativas.(21)

Zun et al. (2018), en Malasia, en su estudio “Level of Satisfacción on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients Attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia”, se plantearon como **objetivo** “evaluar el nivel de satisfacción y sus factores asociados utilizando el instrumento SERVQUAL, así como, comparar la diferencia de la puntuación media entre la percepción y la expectativa

entre pacientes que asistieron a 1 Malaysia Clinic (1MC) en el distrito de Kota Bharu, Malasia”. Plantearon como **metodología** un estudio transversal donde incluyeron los nueve 1MC en la ciudad de Kota Bharu, Malasia, utilizaron el “cuestionario SERVQUAL validado del Ministerio de Salud de Malasia”. Los datos primarios recopilaron en el mes de enero del 2017. El tamaño de la muestra fue proporcional a la asistencia diaria promedio de pacientes para cada clínica, aplicaron un método de muestreo aleatorio simple para reducir el sesgo de selección. Determinaron el nivel de satisfacción mediante el puntaje de brecha promedio de expectativa y percepción de la dimensión SERVQUAL. Obtuvieron como **resultado** 386 pacientes (184 hombres y 202 mujeres). La mayoría pertenecían al estrato socioeconómico de menor nivel. Menos del 50% de pacientes se encontraban satisfechos con los servicios de la clínica. La dimensión tangible “brecha de calidad del servicio (SQ): - 0.25” fue la más crítica entre todas las dimensiones de SQ evaluadas. Incluyeron factores como: pobre nivel de educación, (odds ratio ajustado (OR adj.) 1,87; intervalo de confianza (IC) 95%: 1.06, 2.67; $p = 0.024$), ingresos familiares mensuales inferiores a 3000 ringgit (OR adj. 2.97, IC-95%: 1.72, 5.51, $p < 0.001$); frecuencia ≥ 3 visitas (OR adj. 2.23; IC-95%: 1.44, 3.45, $p < 0.001$) mostraron asociación significativa con un nivel elevado de satisfacción. **Concluyeron** que la 1MC logró su objetivo de incrementar el acceso a los servicios de salud entre la población urbana de bajos recursos. Sin embargo, la mayoría de los pacientes no estaban satisfechos con ciertas partes de los servicios.(23)

Vázquez et al., (2018), en México, presentaron una investigación titulada “Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica”, plantearon como **objetivo**: “Determinar la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios en una unidad de primer nivel de atención médica”. En cuanto a la **metodología**,

plantearon un estudio descriptivo, transversal. Evaluaron la satisfacción percibida por parte de los usuarios que recibieron atención médica en una Unidad de Primer Nivel de Atención de Puebla, México y participaron 395 pacientes Usaron la encuesta SERVPREF para evaluar la calidad percibida. Obtuvieron como **resultado** de 395 pacientes, 66% eran femeninos y 34% masculinos, edad promedio 42.8 años (19 – 91). La satisfacción de la consulta con el médico fue 65%, atención por enfermería 74%, personal no sanitario 59%, elementos tangibles 82%, accesibilidad y organización 65%, tiempo de espera para laboratorio, gabinete, citas médicas y referencia 49%. Encontraron demás diferencias entre la satisfacción percibida y los años de estudio académico cursados. **Concluyen** que la satisfacción global percibida con la atención recibida en la Unidad es mayor a 60%.(25)

Dávila et al. (2017), en Colombia, en una investigación denominada “Satisfacción en un servicio de urgencias según el sistema de aseguramiento en salud”, plantearon como **objetivo**: “validar y analizar los resultados del cuestionario de calidad en la atención de los pacientes consultantes a urgencias en un centro de alta complejidad”. De acuerdo con su **metodología** presentaron un estudio observacional, de corte transversal, donde se empleó un cuestionario diseñado para evaluar la calidad al finalizar la atención en el servicio de urgencias. Además, establecieron y presentaron estadísticos descriptivos de escala, la validez del constructo, fiabilidad global y validez concurrente de forma global y por subgrupos. Como **resultado** revisaron 5961 registros, la mayoría (77,3%) aportados por pacientes pertenecientes al plan obligatorio de salud. Encontraron elevados niveles de satisfacción de forma global y por subgrupos. No encontraron diferencias significativas en la satisfacción, con valores de 86,8 para medicina propagada y 84,4 para el plan obligatorio de salud. El alfa de Cronbach para el cuestionario fue de 0,90. **Concluyen** que el cuestionario de calidad en la atención

mostró ser confiable y válido en la determinación de la calidad y satisfacción con la atención en urgencias, donde encontraron altos niveles de satisfacción general y por dominios.(26)

Barzola M, Moncada R. (2019), en Perú, en su investigación titulada “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” tuvieron 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”. Presentan una **metodología** descriptiva, correlacional, no experimental, transversal. Utilizaron como instrumento el cuestionario SERVQUAL modificado, donde su población fue de 202 usuarios. Dentro de sus **resultados**, 18.8% de usuarios tienen un nivel de satisfacción malo, 67.8 % regular y 13.4% un buen nivel de satisfacción. El aspecto que más contribuye con la insatisfacción es el tiempo de espera para la atención con la peor calificación 26,2%. Finalmente **concluyen** que existe una relación de manera regular entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por los usuarios, siendo el porcentaje del nivel de satisfacción de 67.8% y la calidad de atención fue de 44.6 %.(5)

Paredes E, Reyes J. (2017), en Perú, en su investigación titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II”, villa el salvador, durante el mes de julio del año 2017“ se plantearon como **objetivo**: “determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron al servicio de farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, en Villa el Salvador durante el mes de julio del año 2017”, la **metodología** fue un estudio descriptivo, prospectivo, de diseño observacional y de corte transversal, incluyeron en el estudio a 324 usuarios seleccionados aleatoriamente en quienes aplicaron el cuestionario de satisfacción del usuario externo de modelo

SERVPERF. Presentan como **resultados** las dimensiones: en fiabilidad la calidad de servicio con un promedio de 4.72, capacidad de respuesta un promedio de 4.25, seguridad un promedio de 5.25, en empatía un promedio de 4.86, y en aspectos tangibles un promedio de 4.50. finalmente **concluyen** que “el servicio de farmacia no cumple con la necesidad total del usuario externo ofreciendo un nivel medio de calidad del servicio, valorando en total un nivel parcialmente satisfactorio en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad al brindar el servicio”.(6)

Mendoza E. (2017), en Perú, en su investigación titulada “Calidad en la Atención a los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia Central en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz durante el mes de abril del año 2017”, plantea como **objetivo**: “evaluar el nivel de calidad de atención de usuarios que acuden al Servicio de Farmacia Central del Hospital en mención durante el mes de abril del año 2017”. Su **metodología** es un estudio descriptivo, observacional de corte transversal. Para la evaluación del nivel de calidad utilizaron el modelo SERVQUAL. Muestra como **resultados** un predominio de insatisfacción de usuarios con el servicio brindado (71.58%); donde, la dimensión elementos tangibles muestra un porcentaje mayor de usuarios insatisfechos (73.68%). **Concluye** que el nivel de calidad de atención a los usuarios presenta un nivel: “Por Mejorar”.(27)

Chávez R. y Tineo H. (2018), en Perú, en su investigación denominada “Nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Herminio Valdizan de agosto a diciembre de 2017” plantean como **objetivo**: “determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios que acudieron al servicio de Farmacia ambulatoria de dicho Hospital de Agosto a diciembre de 2017”. Dentro de su **metodología** plantean un estudio observacional, descriptivo y de

corte transversal. Su población fueron 25000 usuarios, de la cual obtuvieron una muestra igual a 308. Realizaron encuestas tipo cuestionario, según el Modelo SERVPERF (Percepciones del Modelo SERVQUAL), utilizaron el programa estadístico SPSS 21.0 y Microsoft Excel 2013 para procesar los datos. Obtuvieron como **resultados**: en la dimensión Fiabilidad se encontraron 21,5 % de satisfacción regular, 26,6 % bueno y 51,9 % muy bueno; en la dimensión Capacidad de Respuesta 27,3 % de satisfacción regular, 36,0 % bueno y 36,7 % muy bueno; en la dimensión Seguridad 2,3 % de satisfacción regular, 31,8 % bueno y 65,9 % muy bueno; en la dimensión Empatía 6,2 % de satisfacción regular, 39,6% bueno y 54,2 % muy bueno; en la dimensión Aspectos Tangibles 30,8 % de satisfacción regular, 41,2 % bueno y 27,9 % muy bueno. No hubo diferencia significativa de la satisfacción según tipo de usuario, grupo etario (excepto seguridad) ni género. **Concluyen** que la satisfacción del usuario atendido en el Servicio de Farmacia ambulatoria del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, presenta un nivel de satisfacción bueno.(28)

I.4. Justificación

Comprender con precisión las necesidades y expectativas de los pacientes con respecto a la calidad de servicios, es sumamente importante para mejorar la calidad de los servicios de atención hospitalaria.(21) Con la retroalimentación de los pacientes, se puede evaluar y monitorear la calidad de atención. Es una herramienta útil para los gestores sanitarios a la hora de medir y mejorar la calidad del sistema.(23,29) En el sector de la salud a diferencia con otros sectores, la calidad de atención es más que importante, ya que ésta tiene una asociación significativa con la duración de la vida de las personas y su bienestar. Debido a esto, la calidad de los servicios de salud se vuelve cada vez más crucial y las demandas de control de calidad, gestión y mejoras son cada vez mayores.(29)

La calidad en los servicios de farmacia es esencial para brindar una atención y orientación en cuanto a medicamentos de forma eficaz y eficiente.(8) Tomando en consideración que muchos de los pacientes que acuden a ellas, están aquejados por alguna enfermedad o dolencia que requiere de medicamentos para su control o curación, éstos pueden mostrarse más sensibles a cualquier situación causada por dificultades en el servicio.(9) Por ello, la atención brindada en la farmacia repercute en la calidad percibida de los pacientes y usuarios, y es posible evaluar la satisfacción de estos con los servicios recibidos.(30) Por lo tanto, surge la inquietud por conocer el nivel de calidad de atención a los usuarios del Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta. Así mismo, sí bien existen estudios similares en otros centros de salud, aún no se han realizado en el centro de salud donde se realiza la investigación, por lo que se desconoce el nivel de calidad de atención a los usuarios que utilizan el Servicio de Farmacia brindado por el establecimiento de salud Néstor Gambetta. Además, nos permite conocer las debilidades y fortalezas del servicio, donde los resultados obtenidos en la presente investigación serán de gran utilidad en la toma

de decisiones, para una mejora en la calidad de atención al paciente quien acude al Servicio de Farmacia, así como del centro de salud. Finalmente, esta investigación también servirá de punto de partida para futuras investigaciones relacionadas al nivel de calidad de atención en otros centros.

I.5. Objetivos

Objetivo General

- Establecer el nivel de calidad de atención a los usuarios del Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, durante los meses de enero a marzo del año 2019.

Objetivos específicos

- Determinar el nivel de satisfacción de acuerdo a la dimensión de la fiabilidad.
- Determinar el nivel de satisfacción de acuerdo a la dimensión de capacidad de respuesta.
- Determinar el nivel de satisfacción de acuerdo a la dimensión de seguridad.
- Determinar el nivel de satisfacción de acuerdo a la dimensión de la empatía
- Determinar el nivel de satisfacción de acuerdo a la dimensión de aspectos tangibles.

I.6. Hipótesis

- Existe una buena calidad de atención a los usuarios en el Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, durante los meses de enero a marzo del año 2019.

MATERIALES Y MÉTODOS

II.1. Enfoque y diseño

La presente investigación corresponde a un estudio descriptivo, observacional, transversal y prospectivo.(31,32)

II.2. Población, muestra y muestreo

Población: La población analizada fue en total 9491 pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, durante los meses de enero a marzo del año 2019.

Muestra: El tamaño de muestra calculado fue de 95 pacientes, entre usuarios y acompañantes. Fue determinado por la formula estadística siguiente:

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

En Dónde:

N: Población

n: Tamaño de la muestra

Z: Nivel de fiabilidad al 95% (valor estándar: 1,96)

p: Prevalencia estimada. Asumiendo que p = 50%

(0.5), de esta forma maximizar el tamaño de la muestra ya que se desconocía el parámetro poblacional.

q: 1 - p

E: Precisión de error de 0.05, siendo el nivel de confianza 0.95 (95%)

El tamaño muestral se calculó utilizando la fórmula recomendada en “la guía técnica para evaluar la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Aprobado con

resolución ministerial N°527-2011/MINSA, con fecha 11 de julio del 2011” el cual presenta un cálculo de porcentajes o proporciones para estudios descriptivos, con error estándar aceptado de 10% en establecimientos de salud categoría I.(10)

Muestreo: Se siguieron las pautas de la guía técnica en referencia, aplicando la fórmula para la toma sistematizada de la muestra:

Teniendo en cuenta la atención el número de usuarios atendidos en la última semana fueron 790 usuarios y el tamaño de muestra obtenida fue 95 usuarios.

$$\frac{\text{Número de usuarios atendidos en la última semana (790)}}{\text{El tamaño de muestra obtenida (95)}} = 8.3$$

El tamaño de muestra obtenida (95)

Estableciéndose así, encuestar a un usuario de cada 8 que acuden a la Farmacia, hasta obtener 95 encuestados.

Los días en que sea realizaron las entrevistas fueron todos los días a excepción del día domingo, en dos turnos: 8:00 - 12:00 horas y de 14:00 – 18:00 horas.

Para realizar la encuesta se tuvo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión:

Criterio de inclusión:

- Usuarios que se atendieron en el Servicio de Farmacia.
- Usuarios atendidos de 18 años o más.
- Acompañantes de usuarios del Servicio de Farmacia.

Criterio de exclusión:

- Usuarios que no deseen responder la Encuesta.
- Usuario discapacitado que no pueden responder la Encuesta.
- Usuarios que estén laborando en el centro de salud.

II.3. Variable(s) de estudio

Variables independientes.

Satisfacción del paciente o usuario que asiste al Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, que se miden por las siguientes dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Elementos Tangibles

Variables dependientes.

- Calidad de Atención en el Servicio de Farmacia, el cual se obtiene como resultado de las dimensiones.

II.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos (Validez y confiabilidad de instrumentos)

La técnica utilizada fue una encuesta propuesta por el MINSA(10) dónde se utilizó una lista de preguntas para evaluar las expectativas y otra para evaluar las percepciones. Cada lista constaba de 22 enunciados donde se evaluaron las cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles.

Para evaluar la satisfacción de los usuarios se calculó la diferencia entre: “Percepciones” (P) – “Expectativas” (E). Esta se realizó para cada cuestionario.

- $E < P$: “Satisfecho”
- $E \geq P$: “Insatisfecho”

Así mismo, se determinó el porcentaje de usuarios satisfechos en cada pregunta y para cada dimensión de calidad, así como el porcentaje total de

los mismos. Para medir esta satisfacción en forma global, se utilizó la siguiente tabla:

Tabla 1. Grado de insatisfacción de usuarios encuestados.

% De Usuarios Insatisfechos	NIVEL
Más de 60%	Por mejorar
De 40 % a 60 %	En proceso
Menos de 40 %	Aceptable

La validez y confiabilidad de la escala SERVQUAL, lo respalda la “Dirección de Calidad en Salud del Ministerio de Salud”.(10) Así mismo el cuestionario modificado para el siguiente estudio han sido validados por profesionales Químicos Farmacéuticos y mediante un estudio piloto (Anexo C).

II.5. Proceso para recolección de datos

II.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Se gestionó la autorización y obtuvo el permiso en coordinación con el director del Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, para realizar el trabajo de investigación.

II.5.2. Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

Para la aplicación del instrumento de recolección de datos se gestionó y obtuvo la Autorización del director del Centro de Salud Néstor Gambetta Alta. Se realizó en dos etapas:

Etapas de sensibilización: se realizó una charla informativa para explicar e informar sobre la importancia de la investigación, así mismo

se explicó cada pregunta de la encuesta y la importancia de estas para obtener indicadores de calidad del establecimiento.

Etapa de aplicación: Las encuestas fueron llenadas por los participantes que cumplían con los criterios de inclusión y exclusión. Para el correcto llenado de las encuestas, se consideró las siguientes recomendaciones:

- Utilizar únicamente lapicero.
- El llenado de la encuesta es personal, anónima y confidencial.
- Marcar una sola respuesta.
- Contestar todo el cuestionario.
- Contestar las preguntas considerando los diferentes aspectos.

II.6. Métodos de análisis estadístico

Se procesó la información utilizando los programas “Microsoft Excel 2016” con la finalidad de obtener la base de datos; así como el “programa estadístico SPSS 22”. Para identificar el nivel de calidad de atención a los usuarios del Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta.

II.7. Aspectos bioéticos

Para la realización del estudio, se obtuvo el consentimiento informado de cada encuestado que brindó su información (Anexo C).

Así mismo se obtuvo el permiso de la Dirección ejecutiva de la Red de Salud Bonilla La Punta – Microred C.S. Nestor Gambetta para llevar a cabo el estudio en dicho establecimiento (Anexo).

II. RESULTADOS

III.1. Descripción de la muestra por condición del encuestado

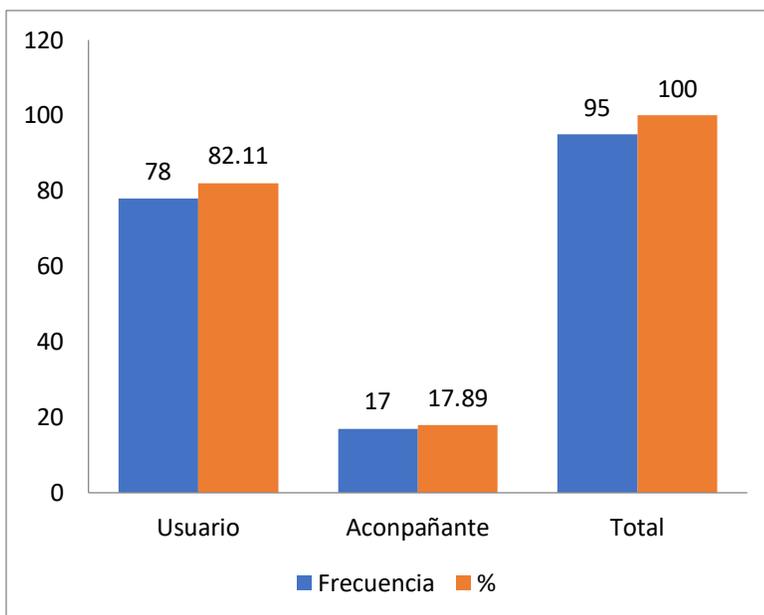
Tabla 2: Usuarios y acompañantes encuestados en el área de farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su condición del encuestado de enero a marzo del año 2019.

Condición del encuestado	Frecuencia	%
Usuario	78	82.11
Acompañante	17	17.89
Total	95	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2 muestra los resultados de los encuestados, en total fueron 95, de los cuales 78 (82,11%) eran usuarios y 17 (17,89%) eran acompañantes.

La figura 1 muestran los resultados de los encuestados en forma de barras según su condición, donde 82.11 % fueron usuarios y 17.90 acompañantes.



Fuente: Elaboración propia

Figura 1: Usuarios y acompañantes encuestados en el área de farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su condición del encuestado de enero a marzo del año 2019.

III.2. Descripción de la muestra por grupo etario

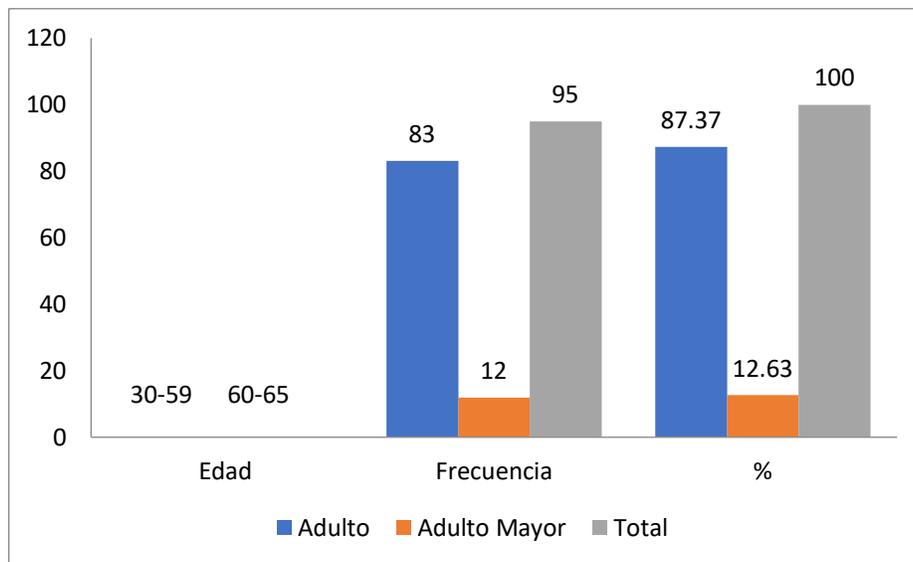
Tabla 3: Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su grupo etario de enero a marzo del año 2019.

Usuario	Edad	Frecuencia	%
Adulto	30-59	83	87.37
Adulto Mayor	60-65	12	12.63
Total		95	100

La tabla 3 muestra la distribución por grupo etario, donde de los 95 encuestados, 83 (87,37%) eran adultos y 12 (12,63%) eran adultos mayores.

Fuente: Elaboración propia

La figura 2 muestra la distribución de los resultados en forma de barras, de los encuestados por grupo etario, donde de los 95 encuestados, 83 (87,37%) eran adultos y 12 (12,63%) eran adultos mayores.



Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su grupo etario de enero a marzo del año 2019.

III.3. Descripción de la muestra por género

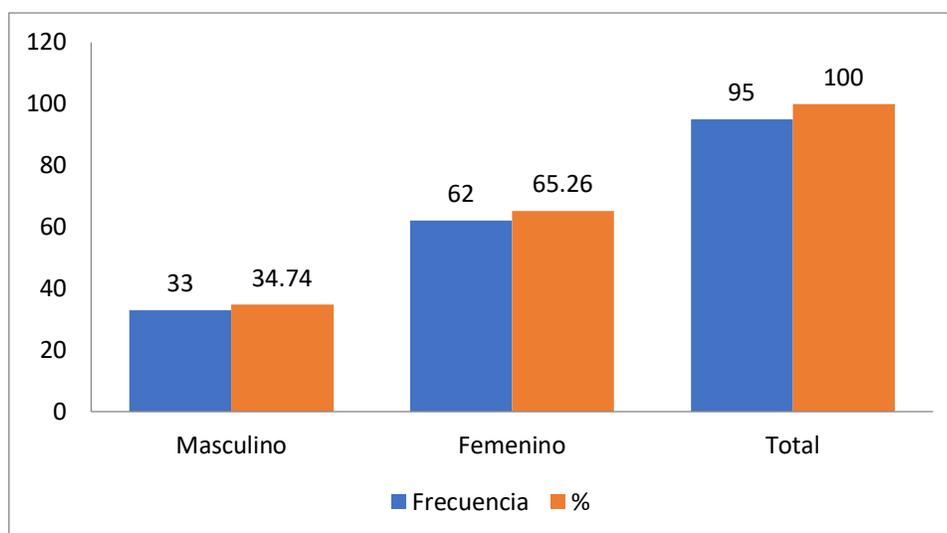
Tabla 4: Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su género de enero a marzo del año 2019

Según género	Frecuencia	%
Masculino	33	34.74
Femenino	62	65.26
Total	95	100

La tabla 4 muestra la distribución de los resultados por sexo de los 95 encuestados, donde, 33 (34,74%) eran varones y 62 (65,26%) eran mujeres.

Fuente: Elaboración propia.

La figura 3 muestra la distribución de los resultados por sexo en forma de barras de los 95 encuestados, donde, 33 (34,74%) eran varones y 62 (65,26%) eran mujeres.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 3: Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su género de enero a marzo del año 2019.

III.4. Descripción de la muestra por nivel educativo

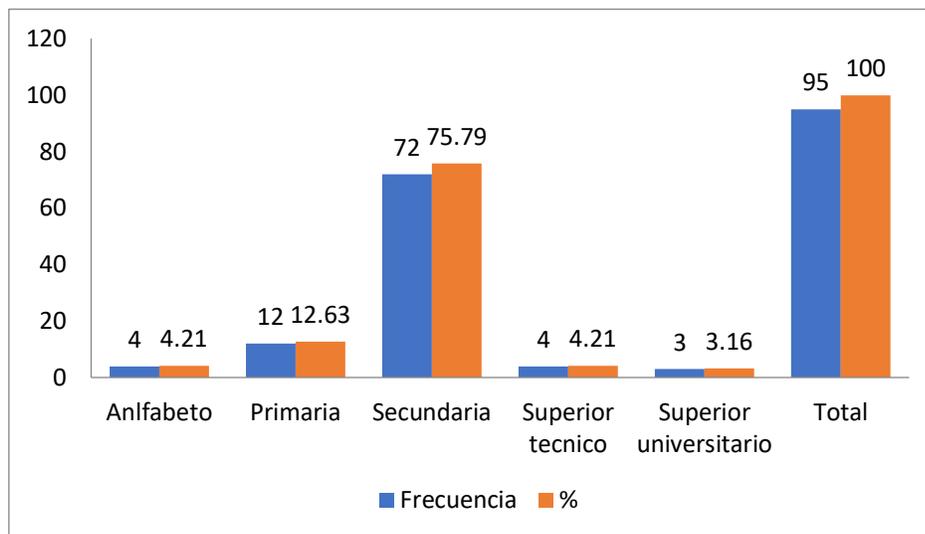
Tabla 5: Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su nivel educativo de enero a marzo del año 2019.

Según nivel educativo	Frecuencia	%
Analfabeto	4	4.21
Primaria	12	12.63
Secundaria	72	75.79
Superior técnico	4	4.21
Superior universitario	3	3.16
Total	95	100

La tabla 5 muestra la distribución de los resultados de 95 encuestados, la mayor proporción 72 (75,79%) eran de nivel secundario y en menor proporción 4 (4,21%) eran analfabetos.

Fuente: Elaboración propia.

La figura 4 muestra la distribución en forma de barras de los resultados de los 95 encuestados, donde la mayor proporción 72 (75,79%) eran de nivel secundario y en menor proporción 4 (4,21%) eran analfabetos.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 4: Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su nivel educativo de enero a marzo del año 2019.

III.5. Nivel de satisfacción en la dimensión a su fiabilidad

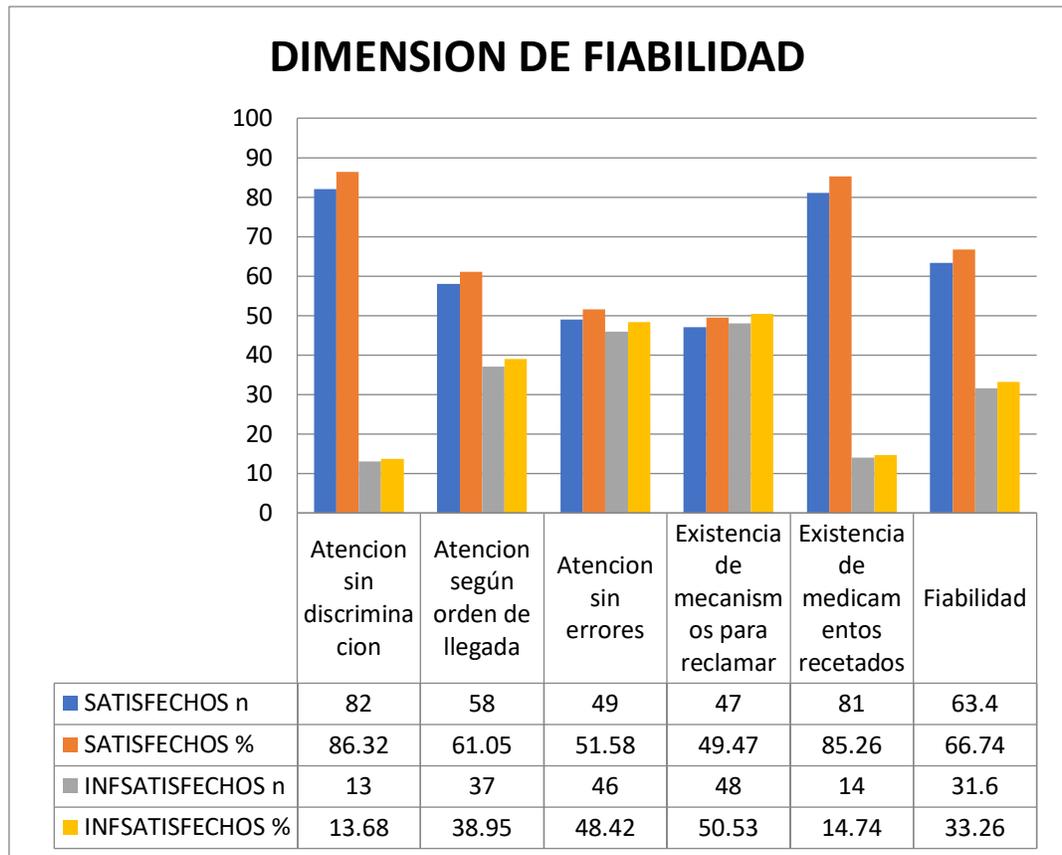
Tabla 6: Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su dimensión a su fiabilidad de enero a marzo del año 2019.

	Preguntas / Dimensiones	SATISFECHOS		INFSATISFECHOS		TOTAL	
		n	%	n	%	N	%
P1	Atención sin discriminación	82	86.32	13	13.68	95	100
P2	Atención según orden de llegada	58	61.05	37	38.95	95	100
P3	Atención sin errores	49	51.58	46	48.42	95	100
P4	Mecanismos para reclamar	47	49.47	48	50.53	95	100
P5	Existencia de medicamentos recetados	81	85.26	14	14.74	95	100
	Fiabilidad	63.4	66.74	31.6	33.26	95	100

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 6 muestra los resultados de la dimensión Fiabilidad, donde se encontró que un 66,74% de usuarios se encuentran satisfechos y un 33,26% insatisfechos. Siendo la pregunta número uno con mayor satisfacción (86,32%). Además, la pregunta cuatro con mayor insatisfacción (50,53%) su nivel está en proceso.

La figura 5 muestra la distribución de los resultados de la dimensión Fiabilidad en forma de barras, donde se encontró que un 66,74% de usuarios se encuentran satisfechos y un 33,26% insatisfechos.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 5: Usuarios y acompañantes encuestados en farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su dimensión a su fiabilidad de enero a marzo del año 2019.

III.6. Nivel de satisfacción en la dimensión a su capacidad de respuesta

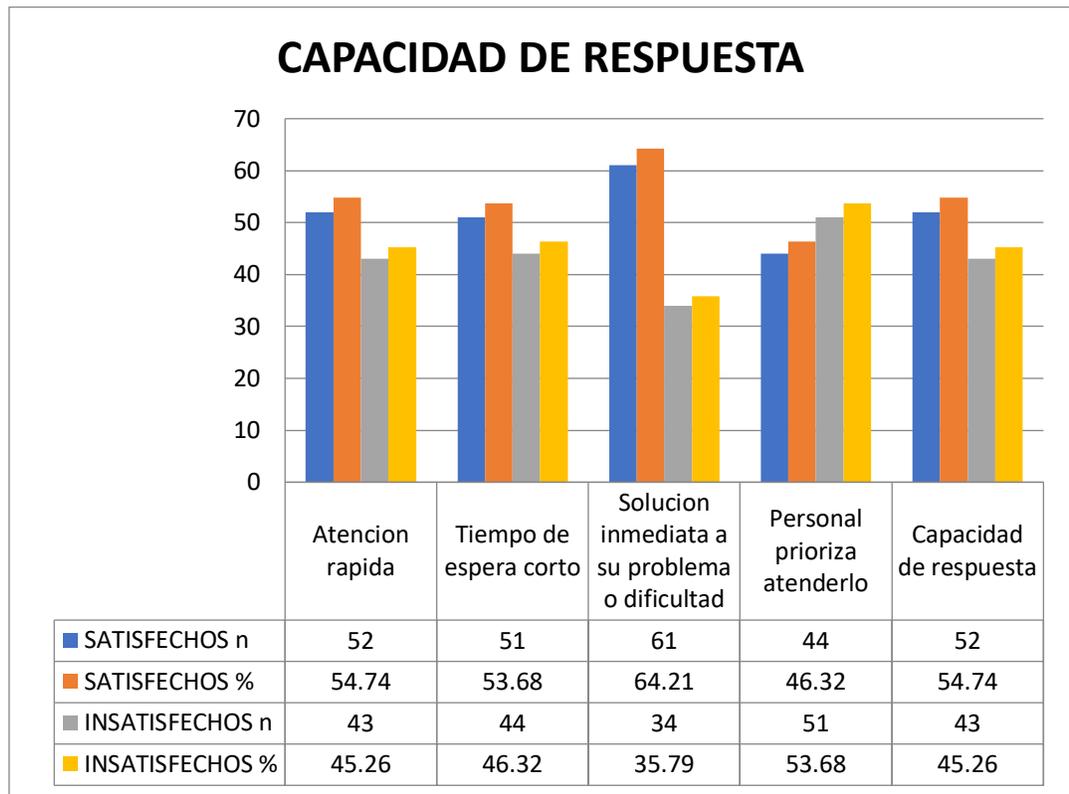
Tabla 7: Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su dimensión a su capacidad de respuesta de enero a marzo del año 2019.

	PREGUNTA	SATISFECHOS		INSATISFECHOS		TOTAL	
		n	%	n	%	N	%
P6	Atención rápida	52	54.74	43	45.26	95	100
P7	Tiempo de espera corto	51	53.68	44	46.32	95	100
P8	Solución inmediata su problema o dificultad	61	64.21	34	35.79	95	100
P9	Personal prioriza atenderlo	44	46.32	51	53.68	95	100
	Capacidad de respuesta	52	54.74	43	45.26	95	100

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 7 muestra los resultados en la dimensión de Capacidad de Respuesta, en la cual se encontró un 54,74% en el nivel de satisfacción, un 45,26% en el nivel de insatisfacción. Siendo la pregunta número ocho con mayor satisfacción (64,21%). Además, la pregunta nueve con mayor insatisfacción (53,68%) su nivel está en proceso.

La figura 6 muestra la distribución de los resultados en la dimensión de Capacidad de Respuesta, en forma de barras, en la cual se encontró un 54,74% en el nivel de satisfacción, un 45,26% en el nivel de insatisfacción.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 6: Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su dimensión a su capacidad de respuesta de enero a marzo del año 2019.

III.7. Nivel de satisfacción en la dimensión a su seguridad

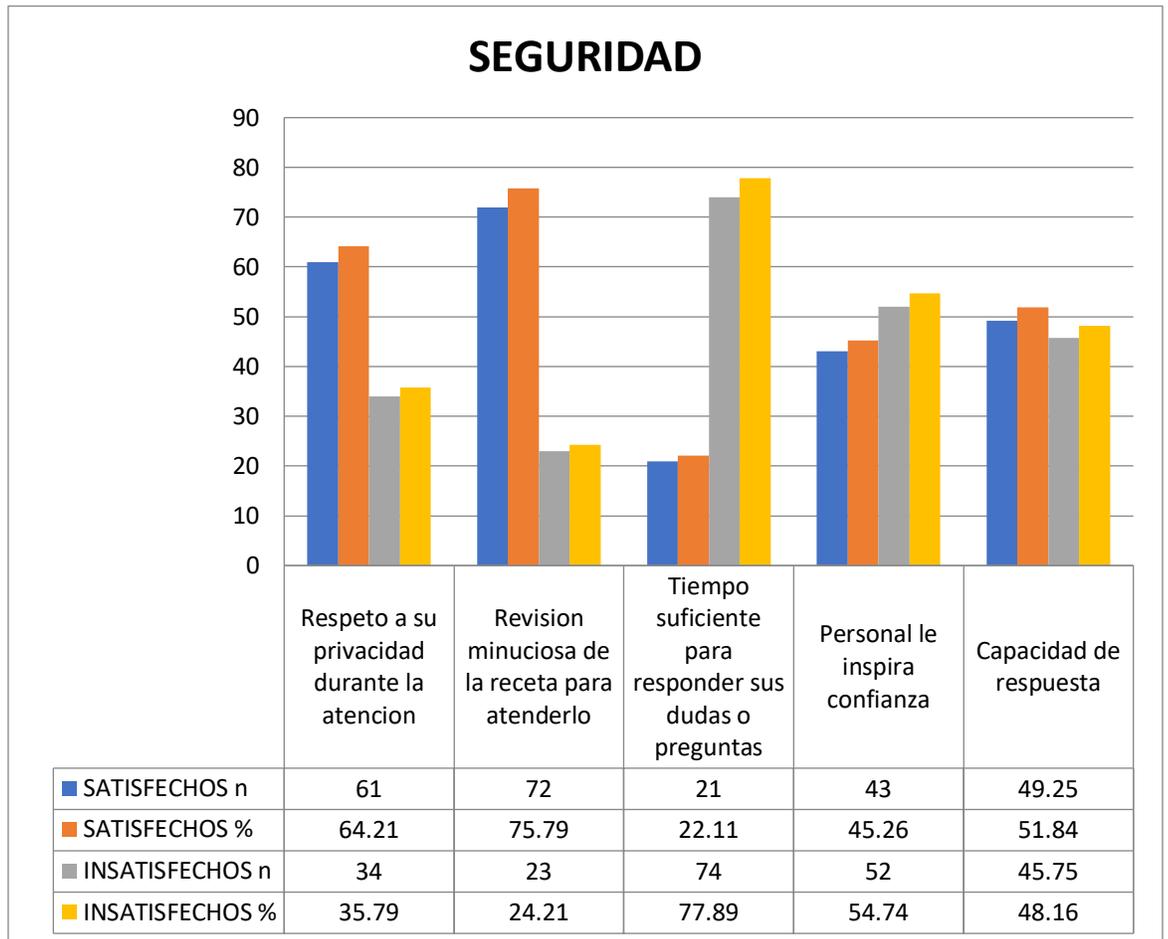
Tabla 8: Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su dimensión a su seguridad de enero a marzo del año 2019.

	PREGUNTA	SATISFECHOS		INSATISFECHOS		TOTAL	
		n	%	n	%	N	%
P10	Respeto a su privacidad durante la atención	61	64.21	34	35.79	95	100
P11	Evaluación meticulosa de la receta al atender	72	75.79	23	24.21	95	100
P12	Tiempo suficiente para responder sus preguntas	21	22.11	74	77.89	95	100
P13	Personal le inspira confianza	43	45.26	52	54.74	95	100
	Seguridad	49.25	51.84	45.75	48.16	95	100

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 8 muestra los resultados en la dimensión de Seguridad, donde se encontró un 51,84% en el nivel de Satisfacción y un 48,16% en el nivel de insatisfacción. Siendo la pregunta Número once presenta mayor satisfacción (75,79%) y la pregunta doce con mayor insatisfacción (77,89%), su nivel está por mejorar.

La figura 7 muestra la distribución en forma de barras de los resultados en la dimensión de Seguridad, en la cual se encontró un 51,84% en el nivel de Satisfacción y un 48,16% en el nivel de insatisfacción.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 7: Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según la dimensión de seguridad de enero a marzo del año 2019.

III.8. Nivel de satisfacción en la dimensión a su empatía

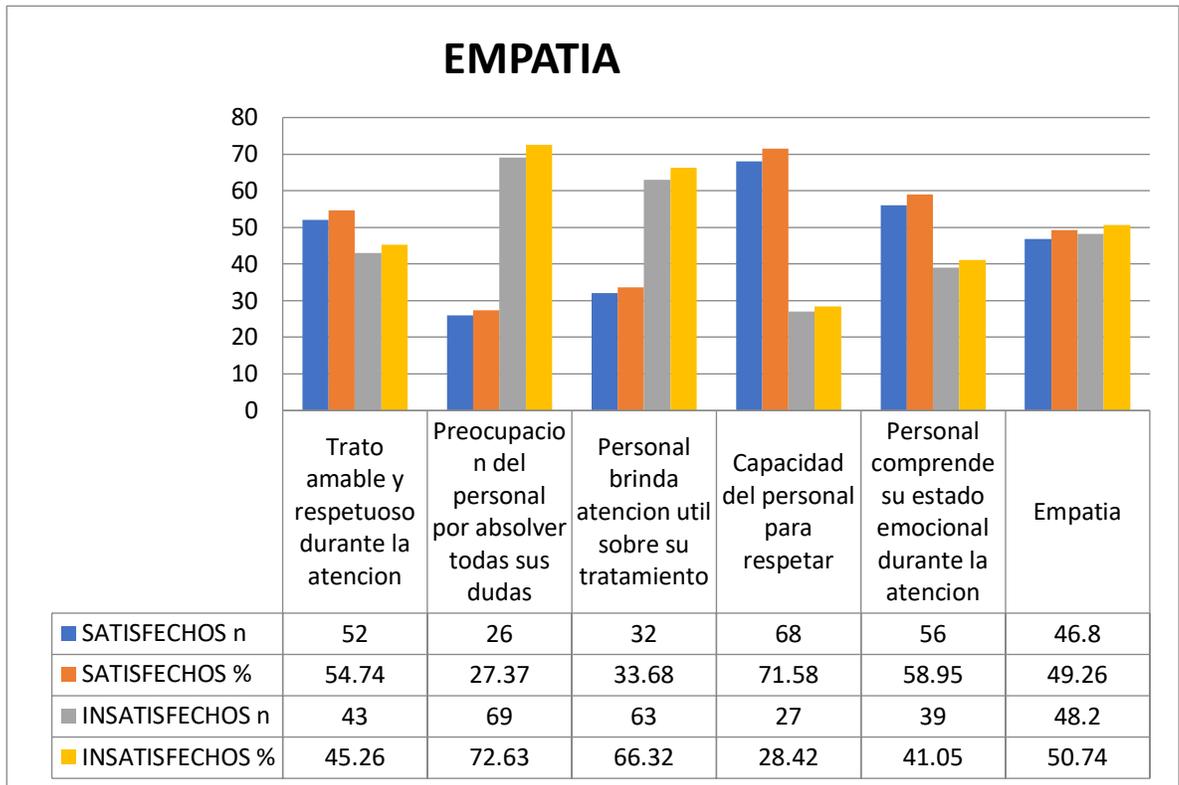
Tabla 9: Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su dimensión a su empatía de enero a marzo del año 2019.

	PREGUNTA	SATISFECHOS		INSATISFECHOS		TOTAL	
		n	%	n	%	N	%
P14	Trato respetuoso y amable durante la atención	52	54.74	43	45.26	95	100
P15	Preocupación del personal por atender sus dudas	26	27.37	69	72.63	95	100
P16	Personal brinda atención útil sobre su tratamiento	32	33.68	63	66.32	95	100
P17	Capacidad del personal para respetar	68	71.58	27	28.42	95	100
P18	Su estado emocional durante la atención es comprendido.	56	58.95	39	41.05	95	100
	Empatía	46.8	49.26	48.2	50.74	95	100

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 9 muestra los resultados en la dimensión de Seguridad, donde se encontró un 49,26% de satisfacción y un 50,74% de insatisfacción. Siendo la pregunta número diez y siete con mayor satisfacción (71,58%), así como la pregunta quince con mayor insatisfacción (72,63%) su nivel está por mejorar.

La figura 8 muestra la distribución en forma de barras de los resultados en la dimensión de Seguridad, donde se encontró un 49,26% de satisfacción y un 50,74% de insatisfacción.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 8: Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su dimensión a su empatía de enero a marzo del año 2019.

III.9. Nivel de satisfacción en la dimensión a sus aspectos tangibles

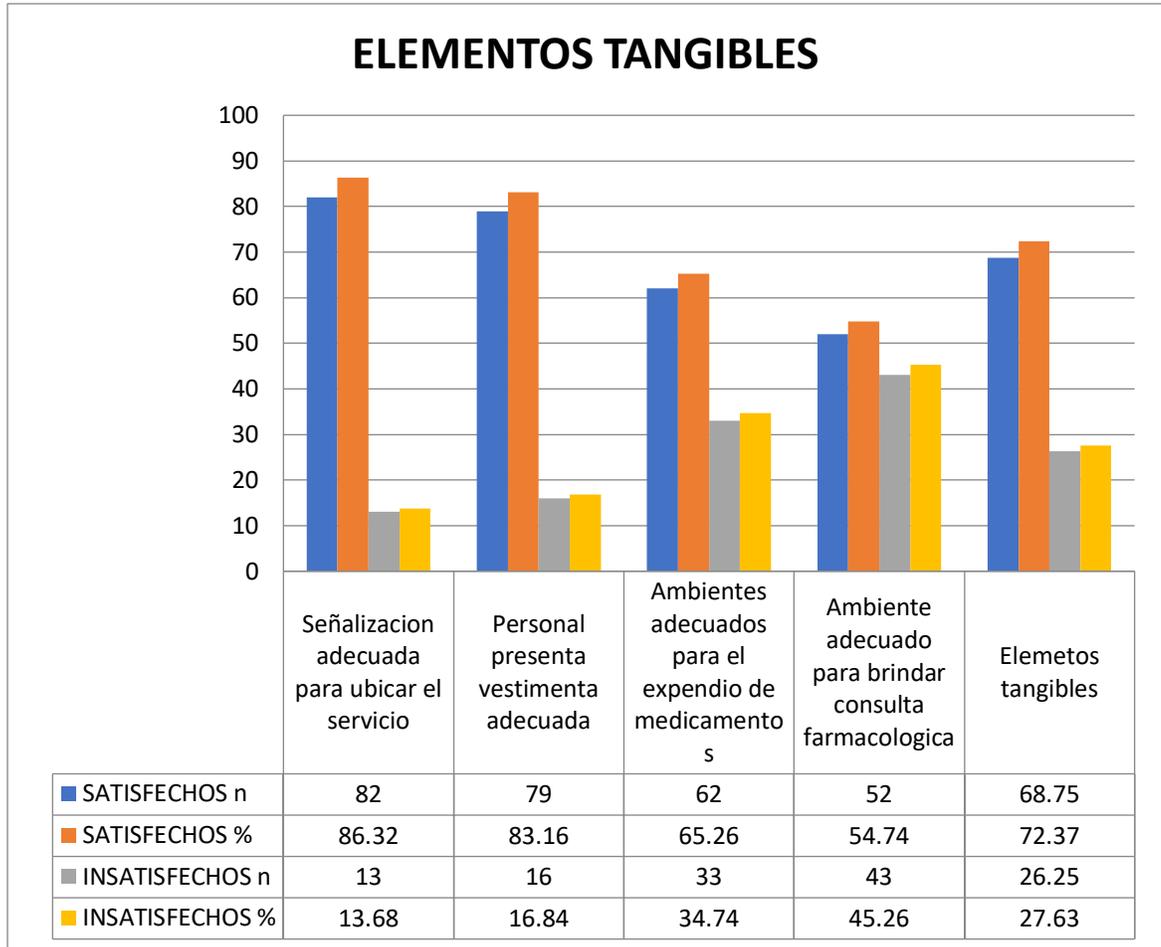
Tabla 10: Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su dimensión a sus aspectos tangibles de enero a marzo del año 2019.

	PREGUNTA	SATISFECHOS		INSATISFECHOS		TOTAL	
		n	%	n	%	N	%
P19	Señalización adecuada para ubicar el servicio	82	86.32	13	13.68	95	100
P20	Personal presenta vestimenta adecuada	79	83.16	16	16.84	95	100
P21	Ambientes adecuados para dispensar medicamentos	62	65.26	33	34.74	95	100
P22	Ambiente adecuado para brindar consulta farmacológica	52	54.74	43	45.26	95	100
	Elementos tangibles	68.75	72.37	26.25	27.63	95	100

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 10 muestra los resultados en la dimensión de aspectos tangibles, donde se encontró un 72,37% de nivel de satisfacción y un 27,63% de nivel de insatisfacción. Siendo la pregunta número diez y nueve con mayor satisfacción (86,32%). Además, la pregunta veintidós presenta una mayor insatisfacción (45,26%), su nivel está en proceso.

La figura 9 muestra la distribución en forma de barras de los resultados en la dimensión de aspectos tangibles, donde se encontró un 72,37% de nivel de satisfacción y un 27,63% de nivel de insatisfacción.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 9: Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su dimensión a sus aspectos tangibles de enero a marzo del año 2019.

III.10. Nivel de satisfacción en general

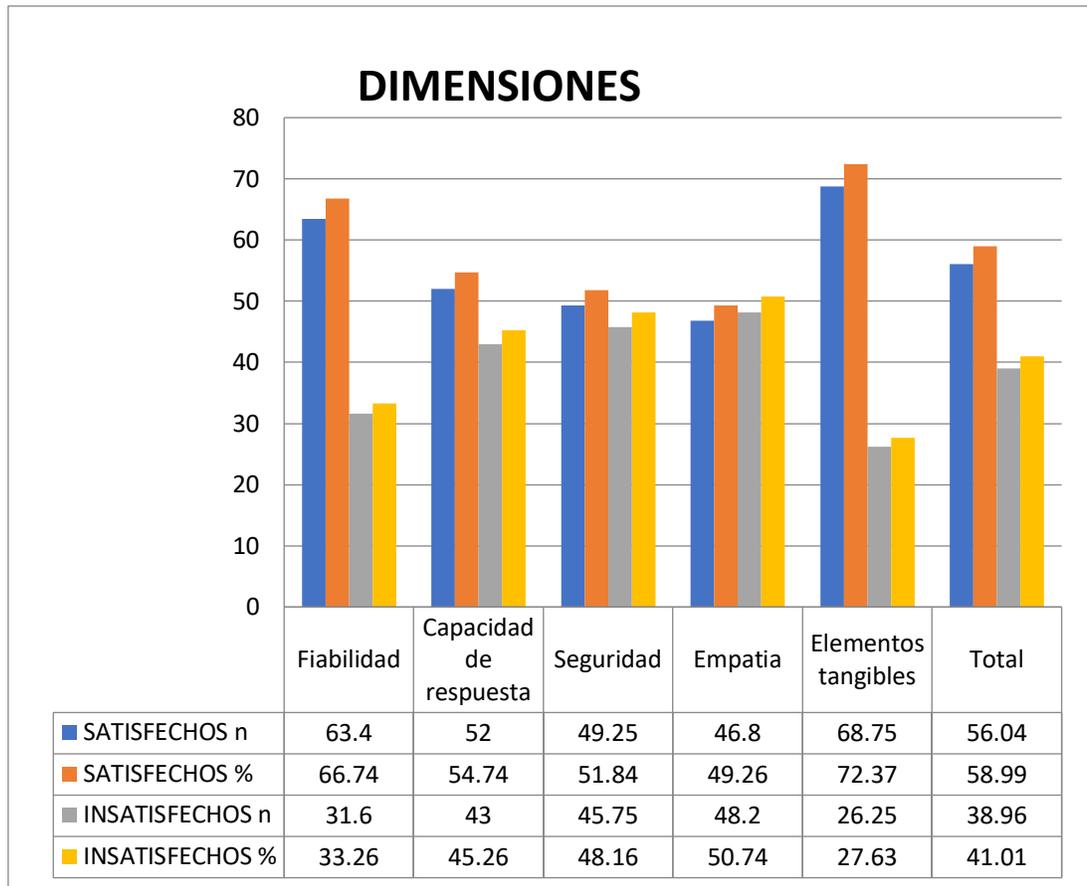
Tabla 11: Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, según su nivel de satisfacción general de enero a marzo del año 2019.

DIMENSIONES	SATISFECHOS		INSATISFECHOS		TOTAL	
	n	%	n	%	N	%
Fiabilidad	63.4	66.74	31.6	33.26	95	100
Capacidad de respuesta	52	54.74	43	45.26	95	100
Seguridad	49.25	51.84	45.75	48.16	95	100
Empatía	46.8	49.26	48.2	50.74	95	100
Elementos tangibles	68.75	72.37	26.25	27.63	95	100
Total	56.04	58.99	38.96	41.01	95	100

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 11 muestra los resultados del nivel de satisfacción en general de los encuestados, encontrándose un 58,99% de nivel de satisfacción y un 41,01% de nivel de insatisfacción. Siendo los elementos tangibles con mayor satisfacción (72,37%). Además, la empatía presenta mayor insatisfacción (50,74%), su nivel está en proceso.

La figura 10 muestra la distribución de los resultados en forma de barras de los resultados del nivel de satisfacción en general de los encuestados, encontrándose un 58,99% de nivel de satisfacción y un 41,01% de nivel de insatisfacción.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 10: Usuarios y acompañantes encuestados en el Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta según el nivel de satisfacción general de enero a marzo del año 2019.

III. DISCUSION

IV.1. Discusión

En cuanto a los resultados de la investigación, la calidad percibida fue menor de lo esperado, es así que 41.01 % se encuentran insatisfechos (Tabla 11), por ende, el Nivel de Calidad de atención del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Nestor Gambetta Alta se encuentra “En Proceso”. Resultados con insatisfacciones mayores se encontró en un estudio realizado en Servicio de Farmacia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, donde 71.58 % se encontraban insatisfechos y el Nivel de atención brindado se encuentra “por mejorar”.(27) Mientras que en otro estudio realizado el servicio de farmacia del Hospital III Emergencias Grau, presenta 18.8 % de satisfacción “malo”, 67.8 % “regular” y 13.4 % “bueno”.(5) Del mismo modo en el estudio realizado en el Servicio de Farmacia del Hospital Herminio Valdizan presenta 4.5 % de satisfacción “regular”, 72.1 % “bueno” y 23.4 % “muy bueno”, al mismo tiempo presenta resultados muy similares en cuanto a los aspectos sociodemográficos, ya que tienen un predominio de encuestados: usuarios, adultos, femeninos y con nivel educativo secundario.(28) Sin embargo en cuanto a estos dos últimos estudios utilizaron un modelo SERVQUAL modificado para expresar sus resultados, siendo estos de mayor satisfacción por parte de los usuarios frente al presente estudio. Por otro lado resultados de satisfacción no muy alentadores también se han obtenido en otros países, como las realizada en 9 clínicas pertenecientes a “1 Malaysia Clinic”, en Malasia, donde más de la mitad (53,1%) de los encuestados estaban insatisfechos con los servicios.(23) Mientras que en México, los resultados de satisfacción son mejores, mostrando un 65 % de satisfacción general en la atención de una Unidad de Medicina Familiar y los otros 35% restantes insatisfechos.(25)

En cuanto a las respuestas que miden las dimensiones, la que más aportó a la satisfacción en la calidad de atención fueron los elementos tangibles,

seguido por la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la que menos aportó fue la dimensión empatía; resultados que difieren al estudio del hospital Herminio Valdizan, donde la dimensión que más aportó a la calidad de atención es la seguridad, seguido de Empatía y la que menos aportó fue Capacidad de respuesta.(28) Mientras que un estudio en China que calculó la calidad del servicio según las dimensiones de calidad de servicio, la dimensión de seguridad fue la más alta, seguida de confiabilidad, empatía, elementos tangibles y capacidad de respuesta.(21)

IV.2. Conclusiones

La calidad de atención al usuario del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Néstor Gambetta Alta en el mes de enero a marzo del 2019, se encuentra “En proceso”, con un 58,99% de nivel de satisfacción.

El nivel de calidad en la dimensión de fiabilidad fue “Aceptable”, mostrando un 33.26% de insatisfacción en el usuario.

El nivel de calidad en la dimensión de capacidad de respuesta fue “En proceso” mostrando un 45.26% de insatisfacción.

El nivel de calidad en la dimensión de seguridad fue “En proceso” mostrando un 48.16% de satisfacción.

El nivel de calidad en la dimensión empatía fue “En Proceso” mostrando un 50.74% de satisfacción.

El nivel de calidad en la dimensión elementos tangibles fue “Aceptable” mostrando un 27.63% de satisfacción.

Finalmente, la mayor satisfacción por parte de los pacientes en la dimensión de elementos tangibles, quiere decir que éstos se encuentran satisfechos y le dan más importancia a la infraestructura y la imagen que proyecta tanto el servicio y el personal que labora en él; así mismo, la atención adecuada por parte del personal y la disponibilidad de medicamentos repercuten en la satisfacción de los usuarios; sin embargo éste último contrasta en cierta forma con la dimensión en la que menos satisfechos se encuentran los pacientes, que es la empatía, el cual mide el trato, la preocupación y el respeto por el paciente de parte del personal que labora en la farmacia de dicho centro de salud.

IV.3. Recomendaciones

IV.3.1. Fomentar la realización de estudios sobre calidad de atención en el Servicio de Farmacia con el fin de comprobar la presente investigación, esta debe llevarse a cabo en una frecuencia de un encuestado por cada 8 pacientes atendidos. Esto con la finalidad de mejorar la calidad de atención al usuario, que según los resultados de la investigación se encuentra en un nivel “En Proceso”.

IV.3.2. Brindar capacitación a todo el personal del Servicio de Farmacia sobre calidad de atención al usuario. considerando: en la existencia de mecanismos para reclamar, la priorización del paciente en la atención, el tiempo adecuado para responder dudas o preguntas, la preocupación del personal por absolver todas sus dudas y el ambiente adecuado para brindar consulta farmacológica.

IV.3.3. Realizar las gestiones necesarias para mejorar principalmente en los aspectos de dimensión de seguridad que se encuentra en un nivel de calidad “Por Mejorar” y en las dimensiones empatía y capacidad de respuesta, las cuales se encuentran en un nivel de calidad “En Proceso”.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ghebreyesus TA. How could health care be anything other than high quality? *Lancet Glob Health*. 1 de noviembre de 2018;6(11):e1140-1.
2. Del Carmen Sara JC. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 25 de junio de 2019;36(2):288.
3. Inga-Berrosipi F, Arosquipa Rodríguez C. Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 25 de junio de 2019;36(2):312.
4. Zafra Tanaka JH, Veramendi Espinoza L, Villa Santiago N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *An Fac Med*. 31 de marzo de 2015;76(1):87.
5. Barzola M, Moncada R. 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. *Univ Priv Norbert Wien [Internet]*. 18 de septiembre de 2019 [citado 6 de septiembre de 2020]; Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3659>
6. Paredes E, Reyes J. Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”, Villa el Salvador, durante el mes de julio del año 2017. *Univ Priv Norbert Wien [Internet]*. 19 de octubre de 2017 [citado 6 de septiembre de 2020]; Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/920>
7. Álvarez R de los Á. Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Febrero Marzo 2017. [Internet] [masters]. CIES UNAN-Managua; 2017 [citado 6 de septiembre de 2020]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/>
8. Williams M, Jordan A, Scott J, Jones MD. Service users' experiences of contacting NHS patient medicines helpline services: a qualitative study. *BMJ Open*. junio de 2020;10(6):e036326.
9. Placeres AB, Fernández RL, Santiesteban YM. Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios *Service Quality in the Iglesias Neighborhood Pharmacy in Matanzas according to Users' Perception*. 2016;9.
10. MINSA. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA [Internet]. 2012 [citado 6 de septiembre de 2020]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

11. Duque Oliva EJ, Gómez YD. Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Suma Negocios*. 1 de enero de 2014;5(12):180-91.
12. Howell EA, Zeitlin J. Quality of Care and Disparities in Obstetrics. *Obstet Gynecol Clin North Am*. marzo de 2017;44(1):13-25.
13. Darney BG, Kapp N, Andersen K, Baum SE, Blanchard K, Gerds C, et al. Definitions, measurement and indicator selection for quality of care in abortion. *Contraception*. 2019;100(5):354-9.
14. Mosadeghrad AM. Healthcare service quality: towards a broad definition. *Int J Health Care Qual Assur*. 2013;26(3):203-19.
15. Jemes Campaña IC, Romero-Galisteo RP, Labajos Manzanares MT, Moreno Morales N. Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión sistemática. *An Pediatría*. 1 de mayo de 2019;90(5):301-9.
16. Javed SA, Liu S, Mahmoudi A, Nawaz M. Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches. *Int J Health Plann Manage*. enero de 2019;34(1):e168-82.
17. Oviedo GL. La definición del concepto de percepción en psicología con base en la Teoría Gestalt. *Rev Estud Soc*. agosto de 2004;(18):89-96.
18. Sabido Ramos O. Cuerpo y sentidos: el análisis sociológico de la percepción. *Debate Fem*. 1 de junio de 2016;51:63-80.
19. Loyola E, Flor D. Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Servicio de Estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017. *Univ Peru Cayetano Heredia [Internet]*. 2018 [citado 8 de septiembre de 2020]; Disponible en: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/1502>
20. Numpaque-Pacabaque A, Rocha-Buelvas A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Rev Fac Med*. diciembre de 2016;64(4):715-20.
21. Fan L-H, Gao L, Liu X, Zhao S-H, Mu H-T, Li Z, et al. Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model. *PloS One*. 2017;12(12):e0190123.
22. Qolipour M, Torabipour A, Faraji Khiavi F, Saki Malehi A. Assessing Medical Tourism Services Quality Using SERVQUAL Model: A Patient's Perspective. *Iran J Public Health*. enero de 2018;47(1):103-10.

23. Zun AB, Ibrahim MI, Hamid AA. Level of Satisfaction on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients Attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman Med J*. septiembre de 2018;33(5):416-22.
24. Chicaiza Sánchez OL, Bastidas Picoita MC, Llano Ushiña AE, Moreno Sánchez PE, Hernández Aráuz MA. Políticas de selección del personal y satisfacción del cliente en hospitales públicos del Ecuador. *Rev Cuba Investig Bioméd*. marzo de 2018;37(1):116-20.
25. Vázquez-Cruz E, Sotomayor-Tapia J, González-López A, Montiel-Jarquín A, Gutiérrez-Gabriel I, Romero-Figueroa MS, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev Salud Pública*. 1 de marzo de 2018;20(2):254-7.
26. Dávila FA, Herrera JS, Yasnó DA, Forero LC, Alvarado MV. Satisfacción en un servicio de urgencias según el sistema de aseguramiento en salud. *Rev Calid Asist*. 1 de marzo de 2017;32(2):89-96.
27. Mendoza E. Calidad en la atención a los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia Central en el "Carlos Lanfranco La Hoz" durante el mes de abril del año 2017. *Univ Priv Norbert Wien [Internet]*. 22 de noviembre de 2017 [citado 13 de septiembre de 2020]; Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1088>
28. Chavez R, Tineo H. Nivel de Satisfacción del Usuario que acude al Servicio de Farmacia Ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizan de agosto a diciembre de 2017. *Univ Priv Norbert Wien [Internet]*. 22 de febrero de 2018 [citado 13 de septiembre de 2020]; Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1460>
29. Rezaei S, Matin BK, Moradi K, Bijan B, Fallahi M, Shokati B, et al. Measurement of Quality of Educational Hospital Services by the SERVQUAL Model: The Iranian Patients' Perspective. *Electron Physician*. marzo de 2016;8(3):2101-6.
30. Santiago Pérez A, Peña Pedrosa JA, Alguacil Pau AI, Pérez Morales A, Molina Muñoz P, Benítez Giménez MT. Mejora de la dispensación a pacientes externos de un servicio de farmacia hospitalaria. *J Healthc Qual Res*. 1 de enero de 2018;33(1):23-32.
31. Martínez-López-de-Castro N, Álvarez-Payero M, Martín-Vila A, Samartín-Ucha M, Iglesias-Neiro P, Gayoso-Rey M, et al. Factors associated with patient satisfaction in an outpatient hospital pharmacy. *Eur J Hosp Pharm*. julio de 2018;25(4):183-8.
32. Leon Gordis, *Epidemiología*, 5ª edición, España, Elsevier 2014. pág. 206.

ANEXOS

Anexo A: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA		
¿Cuál es el nivel calidad de atención a los usuarios del servicio de farmacia que brinda el Centro de Salud Néstor Gambetta durante los meses de enero a febrero del año 2019?	Establecer el nivel de calidad de atención a los usuarios del Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, durante los meses de enero a marzo del año 2019	Existe un buen nivel de calidad de atención a los usuarios del Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, durante los meses de enero a marzo del año 2019.	<p>Tipo de investigación: Descriptiva y observacional.</p> <p>Diseño de investigación: Prospectiva, transversal</p> <p>Área de estudio: Servicio de farmacia del Centro de Salud Néstor Gambetta.</p> <p>Población: Usuarios</p> <p>Muestra: 95 usuarios que acuden por atención al servicio de farmacia que brinda el Centro de Salud Néstor Gambetta.</p>		
Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Percepción del usuario	Es el proceso por el cual los usuarios captan las características del entorno durante la atención que brinda el personal del servicio de farmacia, enfocándose principalmente en los aspectos de transmisión de información, la interacción entre el usuario y profesional o aspecto humano y el ambiente o entorno.	Fiabilidad	-Atención sin discriminación. -Atención según orden de llegada. -Atención sin errores. -Existencia de mecanismos para reclamar. -Existencia de medicamentos recetados.	Del 1 al 5.	Ordinal
		Capacidad de respuesta	-Atención rápida. -Tiempo de espera corto. -Solución inmediata a su problema o dificultad. -Personal prioriza atenderlo.	Del 6 al 9	Ordinal
		Seguridad	-Respeto de su privacidad durante la atención. -Revisión minuciosa de la receta para atenderlo. -Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas. -Personal le inspira confianza	Del 10 al 13	Ordinal
		Empatía	-Trato amable y respetuoso durante la atención. -Preocupación del personal por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas al tratamiento o uso de los medicamentos recetados. -Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista. -Personal comprende su estado emocional durante la atención. -Personal brinda información útil para su tratamiento.	Del 14 al 18	Ordinal
		Aspectos Tangibles	-Adecuada señalización para ubicar el servicio. -Vestimenta adecuada del personal. -Adecuado ambiente para dispensación de medicamentos. -Adecuado ambiente para brindar consulta farmacológica especializada.	Del 19 al 22.	Ordinal
Calidad de atención	Lo que el usuario percibe en relación a sus expectativas	Nivel de calidad de atención	Paciente	Usuario Acompañante	Nominal

Anexo B: Operacionalización de la variable o variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Items	Criterios de medición	Escala de medición	Instrumento
Independiente: Satisfacción	La satisfacción es el grado de aceptabilidad que tiene el usuario por el servicio que recibe, el cual se mide mediante las 5 dimensiones.	Fiabilidad	-Atención sin discriminación. -Atención según orden de llegada. -Atención sin errores. -Existencia de mecanismos para reclamar. -Existencia de medicamentos recetados.	Del 1 al 5.	Por Mejorar: >60% En proceso: 40-60% Aceptable: <40%	Ordinal	Cuestionario
		Capacidad de respuesta	-Atención rápida. -Tiempo de espera corto. -Solución inmediata a su problema o dificultad. -Personal prioriza atenderlo.	Del 6 al 9	Por Mejorar: >60% En proceso: 40-60% Aceptable: <40%	Ordinal	
		Seguridad	-Respeto de su privacidad durante la atención. -Revisión minuciosa de la receta para atenderlo. -Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas. -Personal le inspira confianza	Del 10 al 13	Por Mejorar: >60% En proceso: 40-60% Aceptable: <40%	Ordinal	
		Empatía	-Trato amable y respetuoso durante la atención. -Preocupación del personal por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas al tratamiento o uso de los medicamentos recetados. -Personal brinda información útil para su tratamiento. -Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista. -Personal comprende su estado emocional durante la atención.	Del 14 al 18	Por Mejorar: >60% En proceso: 40-60% Aceptable: <40%	Ordinal	
		Aspectos Tangibles	-Adecuada señalización para ubicar el servicio. -Vestimenta adecuada del personal. -Adecuado ambiente para dispensación de medicamentos. -Adecuado ambiente para brindar consulta farmacológica especializada.	Del 19 al 22.	Por Mejorar: >60% En proceso: 40-60% Aceptable: <40%	Ordinal	
Dependiente: Calidad de atención	Diferencia entre percepciones y expectativas	Nivel de calidad de atención	Paciente	Usuario Acompañante	Cualitativas	Nominal	Cuestionario

Anexo C: Validación del Instrumento

- Formato de Validez por expertos

Resolución N°081-2020-R-UPNW

ANEXO II

Nivel de calidad de atención a los usuarios del servicio de farmacia que brinda el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, durante los meses de Enero a Marzo del año 2019.



N°	Dimensiones/ítems	Pertinencia 1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Fiabilidad							
1	Atención sin discriminación.	X		X		X		
2	Atención según orden de llegada.	X		X		X		
3	Atención sin errores.	X		X		X		
4	Existencia de mecanismos para reclamar.	X		X		X		
5	Existencia de medicamentos recetados.	X		X		X		
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta.							
6	Atención rápida.	X		X		X		
7	Tiempo de espera corto.	X		X		X		
8	Solución inmediata a su problema o dificultad.	X		X		X		
9	Personal prioriza atenderlo.	X		X		X		
	Dimensión 3: Seguridad							
10	Respeto de su privacidad durante la atención.	X		X		X		
11	Revisión minuciosa de la receta para atenderlo.	X		X		X		
12	Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas.	X		X		X		
13	Personal le inspira confianza.	X		X		X		
	Dimensión 4: Empatía							
14	Trato amable y respetuoso durante la atención.	X		X		X		
15	Preocupación del personal por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas al tratamiento o uso de los medicamentos recetados.	X		X		X		
16	Personal brinda información útil para su tratamiento.	X		X		X		

17	Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista.	X		X		X	
18	Personal comprende su estado emocional durante la atención.	X		X		X	
	Dimensión 5: Aspectos Tangibles.	SI	NO	SI	NO	SI	NO
19	Señalización adecuada para ubicar el servicio.	X		X		X	
20	Personal presenta vestimenta adecuada.	X		X		X	
21	Ambiente adecuado para el expendio de medicamentos.	X		X		X	
22	Ambiente adecuado para brindar consulta farmacológica especializada.	X		X		X	

Resolución N°081-2020-R-UPNW

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:

PERALTA DANIANO DARIO

DNI: *31182791*

Especialidad del validador:

FARMACÉUTICO HOSPITALARIO

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión Específica del constructo.

³ **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.

01 de *OCTUBRE* del *2020*

DARIO PERALTA DANIANO
DARIO PERALTA DANIANO
 QUIMICO FARMACOLOGO ESPECIALISTA
 C.O.P. 01302 - 1994-2004
 HOSPITAL GENERAL DE LA ZONA ALTIPLANA L
ESSALUD

.....
 Firma del Experto informarte.





Nivel de calidad de atención a los usuarios del servicio de farmacia que brinda el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, durante los meses de Enero a Marzo del año 2019.

N°	Dimensiones/ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Fiabilidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Atención sin discriminación.	x		x		x		
2	Atención según orden de llegada.	x		x		x		
3	Atención sin errores.	x		x		x		
4	Existencia de mecanismos para reclamar.	x		x		x		
5	Existencia de medicamentos recetados.	x		x		x		
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	Atención rápida.	x		x		x		
7	Tiempo de espera corto.	x		x		x		
8	Solución inmediata a su problema o dificultad.	x		x		x		
9	Personal prioriza atenderlo.	x		x		x		
	Dimensión 3: Seguridad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Respeto de su privacidad durante la atención.	x		x		x		
11	Revisión minuciosa de la receta para atenderlo.	x		x		x		
12	Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas.	x		x		x		
13	Personal le inspira confianza.	x		x		x		
	Dimensión 4: Empatía	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	Trato amable y respetuoso durante la atención.	x		x		x		
15	Preocupación del personal por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas al tratamiento o uso de los medicamentos recetados.	x		x		x		
16	Personal brinda información útil para su tratamiento.	x		x		x		
17	Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista.	x		x		x		
18	Personal comprende su estado emocional durante la atención.	x		x		x		
	Dimensión 5: Aspectos Tangibles.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	Señalización adecuada para ubicar el servicio.	x		x		x		

20	Personal presenta vestimenta adecuada.	X		X		X		
21	Ambiente adecuado para el expendio de medicamentos.	X		X		X		
22	Ambiente adecuado para brindar consulta farmacológica especializada.	X		X		X		

Resolución N°081-2020-R-UPNW

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

NINGUNA



Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:

Q.F Hugo Gilberto Villanueva Vílchez.



DNI: 06829911

Especialidad del validador:

Fisicoquímica Magister en Docencia e Investigación Educativa.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión Específica del constructo.

³**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.

01 de octubre del 2020.

Firma del Experto informante.



Nivel de calidad de atención a los usuarios del servicio de farmacia que brinda el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, durante los meses de Enero a Marzo del año 2019.

N°	Dimensiones/ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Fiabilidad							
1	Atención sin discriminación.	X		X		X		
2	Atención según orden de llegada.	X		X		X		
3	Atención sin errores.	X		X		X		
4	Existencia de mecanismos para reclamar.	X		X		X		
5	Existencia de medicamentos recetados.	X		X		X		
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	Atención rápida.	X		X		X		
7	Tiempo de espera corto.	X		X		X		
8	Solución inmediata a su problema o dificultad.	X		X		X		
9	Personal prioriza atenderlo.	X		X		X		
	Dimensión 3: Seguridad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Respeto de su privacidad durante la atención.	X		X		X		
11	Revisión minuciosa de la receta para atenderlo.	X		X		X		
12	Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas.	X		X		X		
13	Personal le inspira confianza.	X		X		X		
	Dimensión 4: Empatía	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	Trato amable y respetuoso durante la atención.	X		X		X		
15	Preocupación del personal por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas al tratamiento o uso de los medicamentos recetados.	X		X		X		
16	Personal brinda información útil para su tratamiento.	X		X		X		
17	Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista.	X		X		X		
18	Personal comprende su estado emocional durante la atención.	X		X		X		
	Dimensión 5: Aspectos Tangibles.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	Señalización adecuada para ubicar el servicio.	X		X		X		
20	Personal presenta vestimenta adecuada.	X		X		X		

21	Ambiente adecuado para el expendio de medicamentos.	X		X		X		
22	Ambiente adecuado para brindar consulta farmacológica especializada.	X		X		X		

Resolución N°081-2020-R-UPNW

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Ninguna.



Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable Apellidos y nombres del juez validador, DR./Mg:

Q.F. Salazar Tuanama Rita Haydeé.



DNI: 08488669.

Especialidad del validador: Farmacia Clínica y Atención Farmacéutica.

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

01 de octubre del 2020.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 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.

Firma del Experto Informante.

- Confiabilidad Estadística Del Instrumento De Investigación

Prueba piloto del análisis estadístico de confiabilidad para el instrumento que evalúa el nivel de calidad de atención.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Válidos		30	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
Total		30	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,754	22

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Prueba piloto con 30 usuarios:

Nº	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATIA					TANGIBILIDAD				
	Preg.1	Preg.2	Preg.3	Preg.4	Preg.5	Preg.6	Preg.7	Preg.8	Preg.9	Preg.10	Preg.11	Preg.12	Preg.13	Preg.14	Preg.15	Preg.16	Preg.17	Preg.18	Preg.19	Preg.20	Preg.21	Preg.22			
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4			
2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	4	3	4	3			
3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	4	3	4			
4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	2	1	2	1	2	1	1	1	1	5	5	5	5			
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	1	2	2	2	1	1	2	1	4	4	3	4			
6	4	4	4	5	5	4	5	4	5	1	2	2	2	1	2	2	1	2	4	5	4	5			
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	5	4	4	4			
8	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3			
9	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	2	2	2	1	2	2	2	2	4	4	5	4			
10	3	4	4	5	5	4	5	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4	5			
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	4	4	5			
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	4	5	4	5			
13	5	4	5	4	3	5	4	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	5	5			
14	3	5	4	5	5	4	5	5	5	2	1	2	1	2	1	2	1	1	4	5	5	5			
15	3	4	3	4	3	3	4	5	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	4	5	3			
16	4	5	4	5	5	4	5	4	5	2	2	1	2	2	2	1	2	2	5	5	4	5			
17	4	5	4	5	5	4	5	4	5	1	2	2	2	1	1	2	1	2	4	5	4	5			
18	5	4	5	3	4	5	4	4	4	2	2	1	1	2	2	1	1	2	5	4	4	5			
19	3	4	3	4	4	3	4	5	4	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	4	5	4			
20	4	5	4	5	5	4	5	4	5	2	1	2	2	2	1	2	2	1	4	5	4	5			
21	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	2	2	2	1	2	1	1	2	4	4	3	4			
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4			
23	4	4	4	4	3	4	4	5	4	2	2	2	1	2	2	2	1	2	4	4	5	5			
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	1	2	2	2	2	4	4	5	5			
25	3	5	3	5	5	3	5	4	5	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	5	4	5			
26	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	4	4	5	4			
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5			
28	4	5	4	5	5	4	5	4	5	2	1	2	2	2	1	2	1	1	4	5	4	5			
29	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	5	3			
30	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5			

Anexo D: Instrumentos de recolección de datos

Instrumento satisfacción de los usuarios atendidos

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre el nivel de calidad de atención recibida en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Néstor Gambetta Alta. Esto me servirá para proporcionar una mejor atención a los pacientes. Sus respuestas son anónimas, confidenciales y su participación es voluntaria. Marcar con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1.-Edad:

2.-Condición del encuestado:

Usuario (a)..... 1 ()

Acompañante..... 2 ()

3.-Sexo

Masculino..... 1 ()

Femenino..... 2 ()

4.-Nivel de estudio

Analfabeto.....1 ()

Primaria.....2 ()

Secundaria.....3 ()

Superior Técnico.....4 ()

Superior Universitario.....5 ()

Encuesta para evaluar la calidad de atención recibida en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Néstor Gambetta Alta.

OBJETIVO: Establecer el “Nivel de calidad de atención a los usuarios brindado por el centro de salud nestor gambetta alta, durante los meses de enero a marzo del año 2019”. mediante el modelo SERVQUAL”.

Encuesta para medir las Expectativas

Califique sus Expectativas del Servicio de Farmacia, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El personal del Servicio de Farmacia lo atiende sin ningún tipo de discriminación?							
2	¿El personal del Servicio de Farmacia lo atiende respetando su orden de llegada?							
3	¿El personal del Servicio de Farmacia lo atiende sin cometer errores?							
4	¿El Servicio de Farmacia cuenta con mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida en caso los tuviera?							
5	¿El Servicio de Farmacia cuenta con los medicamentos que prescribe el médico?							
6	¿El personal del Servicio de Farmacia lo atiende rápido?							
7	¿El tiempo de espera para su atención en el Servicio de Farmacia es corto?							
8	¿El personal del Servicio de Farmacia soluciona inmediatamente algún problema o dificultad que a usted se le pueda presentar?							
9	¿El personal del Servicio de Farmacia prefiere atenderlo antes que a sus asuntos particulares?							
10	¿El personal del Servicio de Farmacia respeta su privacidad durante la atención?							
11	¿El personal del Servicio de Farmacia revisa minuciosamente su prescripción médica para atenderlo?							
12	¿El personal del Servicio de Farmacia le brinda el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	¿El personal del Servicio de Farmacia que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El personal del Servicio de Farmacia le brinda un trato amable y respetuoso?							
15	¿El personal del Servicio de Farmacia se preocupa por resolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento farmacológico?							
16	¿La información brindada por el personal del Servicio de Farmacia siente que es útil para su tratamiento?							
17	¿El personal del Servicio de Farmacia tiene la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista?							
18	¿El personal del Servicio de Farmacia comprende su estado emocional durante la atención?							
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento son adecuados para ubicar las áreas del Servicio de Farmacia?							
20	¿Los ambientes del Servicio de Farmacia donde fue atendido fueron las adecuadas?							
21	¿El personal del Servicio de Farmacia tiene una adecuada presentación y apariencia?							
22	¿El Servicio de Farmacia cuenta con los medicamentos que usted solicita o requiere?							

Encuesta para medir las Percepciones

Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el Servicio de Farmacia. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.”								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿En el Servicio de Farmacia, usted fue atendido sin discriminación?							
2	¿Su atención en el Servicio de Farmacia se realizó respetando su orden de llegada?							
3	¿El personal del Servicio de Farmacia lo atendió sin cometer errores?							
4	¿El Servicio de Farmacia cuenta con mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida?							
5	¿El Servicio de Farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	¿La atención en el Servicio de Farmacia fue rápida?							
7	¿El tiempo de espera para su atención en el Servicio de Farmacia fue corto?							
8	¿El personal del Servicio de Farmacia solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo?							
9	¿El personal del Servicio de Farmacia priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales?							
10	¿El personal del Servicio de Farmacia respetó su privacidad durante su atención?							
11	¿El personal del Servicio de Farmacia revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo?							
12	¿El personal del Servicio de Farmacia le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	¿El personal del Servicio de Farmacia que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El personal del Servicio de Farmacia le brindó un trato amable y respetuoso?							
15	¿El personal del Servicio de Farmacia se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento?							
16	¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por el personal del Servicio de Farmacia?							
17	¿El personal del Servicio de Farmacia tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista?							
18	¿El personal del Servicio de Farmacia comprendió su estado emocional durante la atención?							
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para ubicar el Servicio de Farmacia?							
20	¿Considera adecuado los ambientes del Servicio de Farmacia donde fue atendido?							
21	¿El personal del Servicio de Farmacia presentó una adecuada presentación y apariencia?							
22	¿El Servicio de Farmacia contó con los medicamentos que usted solicitó?							

Anexo E: Conocimiento informado y/o Asentamiento informado

CONOCIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACION EN SALUD

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados:

Título del proyecto:

“NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS BRINDADO POR EL CENTRO DE SALUD NESTOR GAMBETTA ALTA, DURANTE LOS MESES DE ENERO A MARZO DEL AÑO 2019”.

Nombre del investigador: Teodocia Vilma García Rodríguez

Propósito del estudio: “Establecer el nivel de calidad de atención a los usuarios del Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, durante los meses de enero a marzo del año 2019”.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno solo se le pediría responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no realizara gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo el investigador puede conocer fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Participación voluntaria: Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACION DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio

.....

FIRMA DEL PARTICIPANTE

Anexo F: Permiso de la Red de Salud Bonilla La Punta para realizar la Investigación en el C.S. Nestor Gambetta.



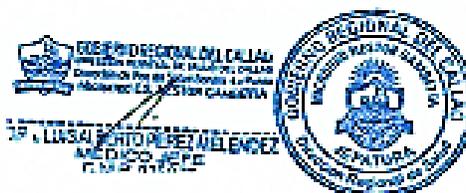
Dirección Ejecutiva de Red de Salud Bonilla La Punta
Miercerod - C.S. "Néstor Gambetta"
" Año de la Lucha Contra La Corrupción y la Impunidad"

AUTORIZACION PARA REALIZAR PROYECTO DE TESIS.

Se concede permiso para realizar Proyecto de Tesis a la Bachiller en Farmacia Y Bioquímica Sra. GARCÍA RODRIGUEZ TEODOCIA VILMA, de la UNIVERSIDAD NORBERT WIENER, en el servicio de FARMACIA del C.S. Néstor Gambetta, el cual se encuentra a mi cargo.

Se expide para los fines que estime conveniente.

ATENTAMENTE:



16/03/2019

Anexo G: Evidencias de trabajo de campo



