



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

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

Tesis

Nivel de satisfacción sobre la atención según percepción del usuario
de la farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto
Sabogal Sologuren, EsSalud – 2019

Para optar el Título de

Especialista en Farmacia Hospitalaria

Presentado por

Autora: Q.F. Guizado Elme, Irma Rosario

Asesora: Dra. Caldas Herrera, María Evelina

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4955-8094>

Lima – Perú

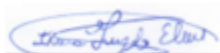
2019

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

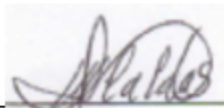
Yo, Guizado Elme Irma Rosario egresado de la Facultad de FARMACIA Y BIOQUIMICA y Escuela Académica Profesional de FARMACIA Y BIOQUIMICA / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN SEGÚN PERCEPCIÓN DEL USUARIO DE LA FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN, ESSALUD - 2019" Asesorado por el docente: Dra. Caldas Herrera, María Evelina, DNI 18178860, ORCID 0000-0002-4955-8094 tiene un índice de similitud de (18) % con código oid:14912:288531045 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Guizado Elme, Irma Rosario
 DNI: 10495639



Dra. Caldas Herrera, María Evelina
 DNI: 18178860

Lima, 21 de noviembre de 2023

INDICE

INDICE DE TABLAS	5
INDICE DE FIGURAS	6
INDICE DE ANEXOS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Situación Problemática	12
1.2. Formulación del problema	13
1.3. Justificación	13
1.4. Objetivos	14
I. Objetivo general	14
II. Objetivos específicos	14
1.5. Variables	15
1.6. Hipótesis	15
1.7. Limitaciones	15
1.8. Delimitación	15
II. MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes de la investigación	16
2.1.1. Antecedentes internacionales	16
2.1.2. Antecedentes nacionales	17
2.2. Bases teóricas	20
1. Calidad en Salud	20
2. Calidad de servicio	209
3. Satisfacción al Usuario	210
4. Modelo SERVQUAL para medición de la calidad del servicio mediante la satisfacción del cliente	221
5. Modelo SERVPERF para medición de la calidad del servicio mediante la satisfacción del cliente	231
III. MATERIALES Y METODOS	254

3.1 Tipo y diseño	254
3.2 Población y muestra	254
3.2.2 Población	254
3.2.3 Muestra	254
3.2.4 Muestreo	265
3.3 Criterio de inclusión y exclusión	276
3.4 Metodología	276
3.5 Instrumentos y procedimientos de recolección	276
3.6 Análisis de datos estadísticos.	287
IV. RESULTADOS	298
V. DISCUSIÓN	454
VI. CONCLUSIONES	487
VII. RECOMENDACIONES	498
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	509

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución del nivel de satisfacción de pacientes de Farmacia de Consulta Externa según condición del encuestado, sexo, edad y nivel de estudio y tipo de usuario, en la dimensión fiabilidad.	37
Tabla 2. Distribución del nivel de satisfacción de pacientes de Farmacia de Consulta Externa según condición del encuestado, sexo, edad y nivel de estudio y tipo de usuario, en la dimensión capacidad de respuesta.	38
Tabla 3. Distribución del nivel de satisfacción de pacientes de Farmacia de Consulta Externa según condición del encuestado, sexo, edad y nivel de estudio y tipo de usuario, en la dimensión seguridad.	39
Tabla 4. Distribución del nivel de satisfacción de pacientes de Farmacia de Consulta Externa según condición del encuestado, sexo, edad y nivel de estudio y tipo de usuario, en la dimensión empatía.	40
Tabla 5. Distribución del nivel de satisfacción de pacientes de Farmacia de Consulta Externa según condición del encuestado, sexo, edad y nivel de estudio y tipo de usuario, en la dimensión aspectos tangibles.	41

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de los usuarios de farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren EsSalud, según condición del encuestado.	26
Figura 2. Distribución de los usuarios de farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren EsSalud, según grupo etario.	27
Figura 3. Distribución de los usuarios de farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren EsSalud, según género.	28
Figura 4. Distribución de los usuarios de farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren EsSalud, según nivel educativo.	29
Figura 5. Distribución de los usuarios de farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren EsSalud, según condición tipo de usuario.	30
Figura 6. Nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad percibido por los usuarios de farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud.	31
Figura 7. Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta percibido por los usuarios de farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud.	32
Figura 8. Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad percibido por los usuarios de farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud.	33
Figura 9. Nivel de satisfacción en la dimensión empatía percibido por los usuarios de farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud.	34
Figura 10. Nivel de satisfacción en la dimensión aspectos intangibles percibido por los Usuarios de farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud.	35
Figura 11. Nivel de satisfacción general percibido por los usuarios del servicio de farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud.	36

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	50
ANEXO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	51
ANEXO 3. ENCUESTA	52
ANEXO 4. CARTA DE AUTORIZACIÓN	53

RESUMEN

La presente investigación se realizó teniendo en cuenta que el resultado de la asistencia en los servicios de salud se cuantifica actualmente en aspectos tales como eficiencia, efectividad, percepción del cliente o usuario y por su satisfacción en referencia al resultado alcanzado con respecto a lo esperado. Se realizó con el **objetivo** de determinar el nivel de satisfacción sobre la atención según percepción del usuario que acude a la farmacia de Consulta Externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud - 2019.

Materiales y Métodos: La metodología fue de diseño no experimental, de tipo descriptivo, prospectivo, cuantitativo, de corte transversal. Como instrumento utilizado tenemos que fue un cuestionario, organizado de acuerdo con el Modelo SERVPERF (Percepciones del Modelo SERVQUAL), el cual está conformado por 22 preguntas cerradas que están tabuladas en una escala de Likert (valorados con puntaje del 1 al 7), aplicado mediante la técnica de la encuesta. La población estuvo constituida por 70000 usuarios, y la muestra por 393. Los datos fueron procesados en el sistema Microsoft Excel 2013 y con el programa estadístico SPSS 24.0.

Resultados: En la dimensión Fiabilidad se halló 1,1 % de satisfacción bajo, 17,6 % medio y 81.3 % alto; en la dimensión Capacidad de Respuesta se tuvo un 3,3 % de baja satisfacción, 27,5 % medio y 69.2 % alto; en la dimensión Seguridad se encontró 1,1 % de satisfacción bajo, 14,3 % medio y 84.6 % alto; en la dimensión Empatía se encontró 3.3 % de satisfacción bajo, 35.2 % medio y 61.5 % alto y en la dimensión Aspectos Tangibles se encontró 1,1 % de satisfacción bajo, 33,0 % medio y 65.9 % alto. No se encontró diferencia relevante en la satisfacción según el género, el grupo de edad o tipo de usuario. A nivel general se encontró que un 2.0 % percibe un bajo nivel de satisfacción, 25.5 % nivel de satisfacción medio y 72.5 % un alto nivel de satisfacción.

Conclusiones: En general existe un nivel de satisfacción bueno sobre la atención recibida en el servicio de farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

Palabras Clave: Satisfacción, Usuarios, SERVPERF.

ABSTRACT

This research was carried out considering that the result of assistance in health services is currently quantified in aspects such as efficiency, effectiveness, client or user perception and their satisfaction in reference to the result achieved with respect to what was expected. It was carried out with the objective of determining the level of satisfaction with the care according to the perception of the user who goes to the Outpatient Pharmacy of the Alberto Sabogal Sologuren National Hospital, EsSalud - 2019. **Materials and Methods:** The methodology was non-experimental in design, descriptive, prospective, quantitative, cross-sectional type. The instrument used was a questionnaire, organized according to the SERVPERF Model (Perceptions of the SERVQUAL Model), which is made up of 22 closed questions that are tabulated on a Likert scale (rated with a score from 1 to 7), applied through the survey technique. The population consisted of 70,000 users, and the sample consisted of 393. The data were processed in the Microsoft Excel 2013 system and with the SPSS 24.0 statistical program. **Results:** In the Reliability dimension, 1.1% low satisfaction, 17.6% medium and 81.3% high were found; In the Responsiveness dimension, 3.3% low satisfaction, 27.5% medium and 69.2% high were found; In the Security dimension, 1.1% low, 14.3% medium and 84.6% high satisfaction were found; In the Empathy dimension, 3.3% low satisfaction was found, 35.2% medium and 61.5% high, and in the Tangible Aspects dimension, 1.1% low satisfaction was found, 33.0% medium and 65.9% high. No relevant difference was found in satisfaction according to gender, age group or type of user. At a general level, it was found that 2.0% perceive a low level of satisfaction, 25.5% a medium level of satisfaction and 72.5% a high level of satisfaction. **Conclusions:** In general, there is a good level of satisfaction with the care received in the outpatient pharmacy service of the Alberto Sabogal Sologuren National Hospital.

Keywords: Satisfaction, Users, SERVPERF.

I. INTRODUCCIÓN

El concepto de calidad en la atención en los sistemas de salud viene teniendo un mayor interés a nivel mundial, de igual forma en los entes privados, así como en los de carácter estatal, y tienen el propósito de enfocarse en el bienestar del paciente. Actualmente, el usuario de un sistema de salud se ha vuelto más exigente, debido a que conoce sus derechos como usuario, y por ello exige una atención inmediata y de calidad y que responda a sus necesidades.

En nuestro país se viene implementando políticas de calidad en las diferentes instituciones de nuestro sistema de salud, los cuales involucran a diferentes actores en el proceso de calidad, cada uno de los cuales tendrá una idea distinta y pondrá mayor relevancia a los conceptos que más valora.

Entre éstas tenemos la Política Nacional de Calidad en Salud, el cual es un documento de características técnicas elaborado con la finalidad de mejorar la calidad de la atención mediante la implementación de directrices y estrategias orientadas a coadyuvar a que la salud ya sea física o mental sean del mayor nivel posible para la sociedad.¹

En el marco de esta política, en el sector EsSalud, la Oficina de Gestión de la Calidad y Humanización es el ente encargado de gestionar las leyes, los aspectos metodológicos y diversos procedimientos orientados a mejorar la calidad de la atención a la población asegurada y al grupo de trabajadores institucionales a través del documento técnico Sistema de Gestión de la Calidad del Seguro Social de Salud, cuyo objetivo se centra en buscar una prestación de calidad (puede ser de tipo social, económico o de salud) asimismo que esta prestación sea ofrecida con oportunidad, de manera segura con un sentido solidario y humanizado. Además de esto debe cumplirse con la normativa actual vigente de los organismos del sector sanitario que se encuentran en el nivel estatal y a nivel mundial, buscando que lo brindado sea de calidad y rentable.²

La calidad de la atención en salud esta conceptualizada desde diferentes perspectivas. Así tenemos que para el paciente son importantes atributos como la cálida y pronta atención, la reputación de los médicos, las instalaciones de la institución de salud, sea una clínica o un hospital público y la imagen que proyecta dicha institución. Para aquella empresa que se encuentra realizando la prestación de un determinado servicio de salud, la evaluación de la calidad está determinado sobre todo en aquellos aspectos de carácter tecnológicos, aspectos técnicos y científicos, relacionados con el proceso, estos pueden ser por ejemplo los profesionales que tengan mayor experiencia, el sistema tecnológico que este a disposición. Y para aquel que recibe el servicio mediante un pago, la característica más valorada es aquella relación que hay entre el coste de la operación realizada y la eficacia que tenga para prevenir el perder la salud o también para recobrar la salud perdida.³

Esto nos demuestra que realmente la calidad en un sistema de salud no va a depender de un solo factor sino de muchos aspectos relacionados, los cuales van a ser sujetos de valoración de acuerdo con el rol que desempeñan en el proceso.

Finalmente, como consecuencia de las políticas de calidad en salud que se viene incorporando en la gestión y administración a todo nivel de las instituciones, estas van a ir fortaleciendo las organizaciones y por tanto van a permitir que se desarrollen ciertos procedimientos orientados a elevar permanentemente la calidad en los establecimientos de carácter sanitario privados y estatales a nivel nacional, a través de la implementación y adaptando un proceso de mejora continua muy incluyente, por medio de la evaluación de estándares. En definitiva, conocer el sentir de los clientes usuarios que recurren a los establecimientos farmacéuticos es de vital importancia ya que va a permitir conocer la problemática de estos y además plantear ciertas acciones y en consecuencia proyectos de mejora para el organismo de salud.

1.1. Situación Problemática

La calidad en la en un sistema de prestación de carácter sanitario es uno de los problemas primordiales que se observan constantemente en la gestión del este sector, esto debido a que siempre se aspira a ir mejorando continuamente las capacidades de la institución a lo largo de todas sus dependencias por cada sector, y principalmente porque en el centro de todos los procesos se va a situar la vida del ser humano lo cual es una obligación ineludible por parte del Estado quien debe proteger y promover la salud.

Asimismo, en la prestación de los servicios sanitarios, la calidad es una característica de eficacia, así como de garantía de seguridad lo que es consecuencia del trabajo y las acciones tomadas, a fin de consolidar una atención de calidad, teniendo siempre en cuenta el trato adecuado para cada uno de los usuarios.¹

“Los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del usuario exponen que brindar calidad, significa corresponder a las expectativas de los usuarios” que diariamente acuden al servicio de salud en busca de mantener o recuperar su salud.²

El hecho de no ofrecer una atención con calidad, originar una serie de inconvenientes para los pacientes usuarios, quienes van a mostrar una insatisfacción con la atención que están recibiendo, ocasionando consecuencias negativas en su salud, tratamientos más largos e insatisfacción, asimismo repercute en el prestigio y en el aspecto económico de las instituciones brindadoras de salud.

En el año 2015, la Organización Mundial de la Salud, emitió un informe en el que se refiere a la idoneidad para responder, de los organismos de salud de un estado, mencionando que en realidad tiene relación con la insatisfacción o satisfacción de la persona usuaria, así como del trato que la población espera recibir como perspectiva, teniendo en cuenta el gran respeto por la dignidad de cada uno de los usuarios, por su idiosincrasia, de la misma manera que por sus derechos como ser humano.³

En nuestro país, el Ministerio de Salud ha elaborado la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”, el cual establece como sus objetivos específicos: “*Promover la evaluación periódica del nivel de satisfacción del usuario externo en los*

establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”⁴; y además “*promover la implementación de acciones o proyectos para la mejora continua de la calidad en salud*”⁴. Asimismo, esta guía toma como requisito el uso del sistema metodológico SERVQUAL modificada para la evaluación de la calidad de los servicios de salud.⁴

El Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud por ser un centro referencial engloba a un millón 521 mil 736 asegurados que están adscritos, asimismo, debido a que es un establecimiento de salud de referencia tiene la categoría de Nivel IV y se encuentra registrado en el RENAES. El hospital tiene como ubicación el distrito de Bellavista en la Provincia Constitucional del Callao, y por ser un hospital de referencia recibe los pacientes de emergencia de Lima Norte y del Callao, así como también recibe los casos de mayor complejidad y especialidad.

El Hospital ha establecido sus estrategias de calidad, sin embargo, los usuarios afirman que tienen un nivel de satisfacción muy bajo, esto no exime al personal del servicio de farmacia que, por la alta demanda de pacientes, muchas veces no brinda un trato adecuado.

Como propósito del presente trabajo se tiene el dar a conocer la percepción de la calidad en los servicios de farmacia, referidos a los servicios que se brindan, en relación al nivel de satisfacción del cliente o usuario, en la Farmacia de Consulta Externa, y a partir de esta, plantear acciones de mejora en beneficio de los pacientes.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es nivel de satisfacción sobre la atención según percepción del usuario de la farmacia de Consulta Externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud - 2019?

1.3. Justificación

El grado de satisfacción es un indicador que sirve para medir la calidad de atención a los usuarios en los Establecimientos de Salud, y nos permite ver desde la perspectiva del usuario el desempeño del servicio.

En el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, se ha realizado algunas encuestas para saber el grado de satisfacción de los usuarios de la farmacia de consulta externa, donde diariamente acuden aproximadamente 3,000 usuarios observándose un nivel de satisfacción medio, sin embargo, dichas investigaciones fueron llevadas a cabo en años anteriores, y no se cuenta con estudios recientes sobre la calidad en la atención y la satisfacción del usuario.

El servicio de farmacia ha ido implementando algunas acciones para mejorar la calidad de la atención a los usuarios, tales como el incremento de los recursos humanos y una mejor organización en los procesos de atención al usuario. Es por tal motivo que se realiza la presente investigación, cuyos resultados nos ayudarán a evaluar la situación en la que se encuentra el servicio de farmacia en lo que a calidad en la atención se refiere y a partir de esta establecer estrategias duraderas que permitan mejorar la calidad atención y la percepción de los usuarios.

1.4. Objetivos

I. Objetivo general

Se tiene como objetivo general, el de establecer el nivel de satisfacción sobre la atención según percepción del usuario, en el servicio de farmacia de Consulta Externa del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud - 2019.

II. Objetivos específicos

1. Establecer el nivel de satisfacción según percepción del usuario que acude al servicio de farmacia de Consulta Externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud, en el aspecto de fiabilidad.
2. Establecer el nivel de satisfacción según percepción del usuario que acude al servicio de farmacia de Consulta Externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud, en el aspecto de capacidad de respuesta.

3. Establecer el nivel de satisfacción según percepción del usuario que acude al servicio de farmacia de Consulta Externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud, en el aspecto de seguridad.
4. Establecer el nivel de satisfacción según percepción del usuario que acude al servicio de farmacia de Consulta Externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud, en el aspecto de empatía.
5. Establecer el nivel de satisfacción según percepción del usuario que acude al servicio de farmacia de Consulta Externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud, en los aspectos tangibles.

1.5. Variables

Nivel de satisfacción del usuario

1.6. Hipótesis

La presente investigación no presenta hipótesis por ser un trabajo descriptivo.

1.7. Limitaciones

Los resultados y conclusiones encontrados en el estudio solo son generalizables para la población de estudio que acude al servicio de Farmacia de Consulta Externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud; sin embargo, puede ser comparado con poblaciones con características similares.

1.8. Delimitación

El presente trabajo está delimitado a los usuarios y acompañantes que acuden al Servicio de Farmacia de Consulta Externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud durante el mes de mayo del 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Perez, M. et al (2018), llevaron a cabo un estudio con el **objetivo** de analizar la percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud en un hospital asistencial, en un grupo de pacientes que fueron atendidos en las áreas de atención de emergencia y de la consulta ambulatoria, entre los meses de marzo y abril de 2016 del Hospital Lázaro Alfonso Hernández Lara de Colombia. **Método:** Fue realizado por medio de un método instrumental para la medición la percepción de la calidad denominado encuesta SERVQUAL. **Resultados:** Tenemos que, en la calidad de atención, se aprecia principalmente que la dimensión *empatía* surgió confundida con *seguridad*, y finalmente la dimensión *comodidad* separada de los elementos *tangibles* apareció como un factor diferenciador. En cuanto a la cuantificación en general de la percepción se estableció que un aproximado de 50 % de los pacientes evaluados en las dimensiones de calidad tuvieron percepciones bajas. **Conclusión:** Los pacientes evidencian como resultado una percepción de niveles bajos de la calidad en la recepción de servicios de carácter sanitario.⁵

Maidana, G. et al (2018), realizaron un estudio con el **objetivo** de evaluar el grado de satisfacción en los pacientes que acudieron por una atención en el Programa Nacional de Diabetes de Paraguay en referencia a la atención que recibieron en el Servicio de Farmacia, **Método:** Se utilizó un cuestionario de la metodología de Likert, la cual contiene cinco respuestas cerradas que posiblemente se puedan dar (1: es la respuesta en desacuerdo, y 5: respuesta muy de acuerdo). Los motivos de insatisfacción se evaluaron a través de preguntas abiertas. **Resultados:** Teniendo en cuenta que el

puntaje máximo posible fue 5, la mayor satisfacción se obtuvo en el proceso y la zona de dispensación ($4,16 \pm 0,69$; IC 95%). Asimismo, la satisfacción de más bajo valor se obtuvo en la evaluación del estado de salud y en la información al paciente ($2,44 \pm 1,19$; IC 95%). Como motivos más frecuentes de no satisfacción tenemos lo siguiente: falta de cortesía (57%) ausencia de información o inadecuada (46%). **Conclusión:** Se concluye que la satisfacción en términos general en referencia al servicio de farmacia fue ($3,32/5$) 66%. En este caso se tienen parámetros por mejorar que se encuentran en el proceso de dispensación y en todo su entorno, teniendo como necesidad evidente el aumento de los recursos humanos y estructurales.⁶

Bofill, A. et al (2016), realizaron un estudio con el **objetivo** de valorar la calidad del servicio brindada por la farmacia Reparto Iglesias de Cuba. **Métodos:** Se tuvo como diseño un estudio correlacional y descriptivo. Una muestra total (150 usuarios) fue obtenido a través de un Muestreo sistemático y probabilístico de los pacientes que acudieron a la farmacia. Las dimensiones que se presentan definidas en el modelo Service Perfomance sirvieron de base para poder identificar los indicadores que permitieron estimar la calidad del servicio en la farmacia por medio del punto de vista de los usuarios. El estudio tuvo como variables a las dimensiones del modelo y sus indicadores respectivamente, determinados a través de la perspectiva de expertos. **Resultados:** Los siguientes indicadores: disponibilidad de los medicamentos solicitados y explicación de posibles reacciones de los medicamentos tuvieron las más bajas calificaciones en la evaluación. Las peores calificaciones obtenidas en las dimensiones del modelo fueron las referentes a la capacidad de respuesta y de fiabilidad. **Conclusiones:** Hay baja valoración de la calidad de atención percibidos por los pacientes.⁷

2.1.2 Antecedentes nacionales

Chávez, R. y Tineo, H. (2017) realizaron un estudio con el **objetivo** de establecer el nivel de satisfacción en la Farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán de

Lima percibido por los usuarios que acudieron a este servicio. El total de la muestra lo conforman 308 usuarios. **Método:** Se ha utilizado el Modelo SERVPERF (Percepciones del Modelo SERVQUAL), que emplea una encuesta tipo cuestionario el cual está conformado por 22 preguntas cerradas. El cuestionario se encuentra tabulado en la escala Likert valorados con puntajes del 1 al 7. El procesamiento de la data fue realizado en Microsoft Excel 2013 y con el programa estadístico SPSS 21.0. **Resultados:** En cada una de las dimensiones se obtuvo los siguientes resultados: en la medida de Capacidad de Respuesta en la cual se hallaron un valor de 36,7 % muy bueno, un 36,0 % de bueno y un 27,3 % de regular satisfacción,; en la dimensión Fiabilidad se obtuvo 21,5 % de satisfacción regular, 26,6 % bueno y 51,9 % muy bueno; en la dimensión Empatía hallamos 6,2 % de regular satisfacción, 39,6% satisfacción buena y un valor de 54,2 % muy bueno; en la dimensión Seguridad se encontró 2,3 % de regular satisfacción, 31,8 % bueno y 65,9 % muy bueno; finalmente en la dimensión Aspectos Tangibles se hallaron un 30,8 % de satisfacción media, 41,2 % de satisfacción buena y 27,9 % de muy bueno. **Conclusiones:** En términos generales se halló que el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia de la consulta externa del Hospital Nacional Hermilio Valdizán evidenció una valoración de buen nivel de satisfacción.⁸

Rojas, G. y Bernaola, N. (2015), realizaron un trabajo con el **objetivo** de determinar el nivel de Satisfacción en el Servicio de Farmacia del Hospital III Suárez – Angamos, EsSalud. De Lima, percibido por los usuarios que utilizaron los servicios de consulta externa. La población total considerada fue de 13790 usuarios y como muestra de estudio se tomó en cuenta 374 usuarios. El estudio fue de diseño observacional y de tipo descriptivo. **Método:** se utilizó en este estudio el cuestionario de Satisfacción del usuario modelo SERVPERF que se desarrolla mediante la técnica de Encuesta. **Conclusiones:** Como primera conclusión se tiene que los usuarios que acudieron al Servicio de Farmacia del Hospital III Suárez - Angamos ESSALUD, del área de la consulta externa, en enero 2015, evidenciaron una atención de nivel satisfactorio en

forma parcial. Seguidamente se determinó que por condición de cada encuestado (usuarios y acompañantes), los niveles de satisfacción son bastante similares; asimismo se demostró que existe mayores niveles de satisfacción en el usuario continuador del servicio, el usuario de sexo femenino, y en los usuarios que presentan estudios Superior Técnico. Asimismo, se concluye que las dimensiones de seguridad y fiabilidad perciben un nivel de atención bastante satisfactorio. Finalmente se determina que, en las dimensiones de tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta, el usuario percibe un nivel parcialmente satisfactorio.⁹

Mendocilla, K. (2015), realizó un estudio en el cual se tuvo como **objetivo** el de identificar los diversos factores que contribuyen en el nivel de satisfacción, llevado a cabo en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - EsSalud en el área de Consulta Externa. **Método:** Se realizó mediante una muestra aleatoria de 100 usuarios de los servicios de consulta externa, obtenida en forma sistematizada. Realizándose mediante el uso de la encuesta del método SERVQUAL modificada que contiene 44 preguntas agrupadas en pares, las cuales cuantifican la satisfacción del usuario midiendo la desigualdad que existe entre las respuestas que se tiene de las percepciones y de las expectativas. Este método fue aprobado a través de la Resolución Ministerial 527-2011/MINSA. Los resultados obtenidos fueron investigados utilizando el sistema informático Excel y el programa de estudio estadístico SPSS. **Resultado:** Se encontró una satisfacción del usuario del 64.8% y entre estas, las dimensiones con mayor valoración fueron: seguridad (80.8%), capacidad de respuesta (78.8%), empatía (73.6%) y finalmente aspectos tangibles (61%). Asimismo, entre las dimensiones estudiadas, aquella con mayor insatisfacción fue la de fiabilidad con 64.8%. **Conclusiones:** Respecto a la atención medica recibida en los servicios de consulta externa del Hospital Alberto Sabogal Sologuren se encuentra en términos generales un nivel tolerable de satisfacción del usuario externo.¹⁰

2.2. Bases teóricas

1. Calidad en Salud

“Calidad en salud, no significa atención exclusiva o sofisticada, pero sí está relacionada con la satisfacción de necesidades de aquellos que más necesitan el servicio, al menor costo de la organización y dentro de las unidades fijadas por autoridades superiores” ¹¹

Es realizar cada una de las exigencias que los clientes requieren con la mínima proporción de errores y defectos.

La calidad es un atributo del conjunto del proceso de atención en una prestación de salud, el cual se logra con una adecuada gestión de los recursos, ofrecida en forma oportuna y con el compromiso de ir mejorando continuamente los procedimientos, procesos y los servicios otorgados en el sistema de administración de la calidad.¹²

Asimismo, teniendo en cuenta el contexto presentado en la Política Nacional de Calidad cabe señalar que el término de calidad en salud es el nivel favorable de los resultados que se esperan para cada uno de los usuarios de los regímenes sanitarios y de la población en general, resultados que se hacen posibles gracias a los avances tecnológicos y a los profesionales altamente capacitados.

2. Calidad de servicio

En el ámbito de la administración de carácter público, la calidad es el nivel o grado que se llega a percibir de parte de los trabajadores de la institución con respecto a los requerimientos y demandas de los usuarios o ciudadanos. Adicionalmente se traduce en la vía adecuada que facilitara la conservación de la calidad.

Los elementos con los que se puede hacer efectiva la calidad incluyen la profesionalización de los colaboradores, la flexibilidad al momento de otorgar el servicio, y el hecho de anteponerse a los acontecimientos; y con los cuales va a ser posible lograr el fin primordial, es decir un nivel de satisfacción bastante alto percibido por los ciudadanos o por el cliente

que utiliza los servicios, de cara a las acciones de los servidores y empleados públicos de la institución y colaboradores en general quienes integran la administración pública ¹³

Actualmente es indudable que la calidad del servicio que se presta a los clientes o usuarios es una de las formas más importantes de diferenciar entre uno y otro comercio del mismo rubro, aun teniendo en cuenta que los productos comercializados por estos sean coincidentes. Además, hoy en día el cliente posee ciertas expectativas sobre el servicio, y sabe valorar cada vez más la atención que recibe, juntamente con la adquisición de un producto. Es decir, que la calidad de los servicios que se vienen brindando, se da en referencia de los deseos del cliente satisfechas en el sentido estricto con la prestación principal y con una serie de elementos añadidos. En definitiva, todos estos aspectos complementarios influyen directamente en el resultado de este.¹⁴

3. Satisfacción al Usuario

La satisfacción abordada desde el enfoque de la psicología se encuentra estrechamente enlazada con la carencia o necesidad que es la falta, la escasez o el estado de carencia, de algo que se tiende a enmendar. Como concepto de necesidad se entiende a la expresión de lo que un individuo solicita de forma imprescindible a fin de lograr su desarrollo y sostenimiento.

MINSA (2000), define que la satisfacción del usuario es cuando el servicio responde a las necesidades y supera la expectativa del paciente que conducen a reforzar hábitos de salud existentes y destacar otros.¹⁵

Paciente: Es aquel usuario que percibe los servicios de un médico u otro profesional de la Salud. Se entiende por servicio en este caso a un tratamiento, un procedimiento de salud o un examen médico.¹⁴

La satisfacción se comprende como el cumplimiento del gusto o de algún deseo, o como toda hecho o manera con que se atiende y que va a responder en su totalidad a un reclamo, afecto o emoción adversa, lo que quiere decir que, tomando como referencia estos

conceptos se podría concluir que la satisfacción de los clientes comprende el desempeño de sus perspectivas con relación a la recepción de un servicio o de un producto.

En este aspecto para relacionar a los servicios con la satisfacción de los clientes se debe deducir que la medida de la satisfacción del cliente es todo un sistema que se fundamenta en ir recolectando datos sobre las percepciones de las cualidades o dimensiones de calidad previamente identificados, por parte de los usuarios; recolectados de manera ordenada y sistemática.¹⁵

En suma, para toda institución u organización, la mejor manera de realizar una cuantificación de la calidad de atención acerca de algún servicio que se haya otorgado es la medición de la satisfacción del cliente, conocer este índice es de suma importancia para la búsqueda de la excelencia del servicio brindado y para que la organización perdure en el tiempo.¹⁶

4. Modelo SERVQUAL. Satisfacción del usuario como medición de la calidad del servicio.

Podemos sostener que la calidad de un servicio es un concepto de carácter relativo, mayormente debido a las diferentes relaciones interpersonales que se instauran entre los clientes o usuarios de un servicio y los proveedores de la atención, pero también a las comodidades y facilidades que conjuntamente procuran responder a las expectativas, anhelos y necesidades del cliente que utiliza los servicios y que logran satisfacer a los clientes.

Asimismo, existen diversas metodologías utilizadas para cuantificar la calidad de los servicios en los clientes externos los cuales los podemos dividir en métodos cuantitativos y métodos cualitativos. En cuanto a los métodos cuantitativos tenemos a las encuestas y entre los métodos cualitativos podemos mencionar a los grupos focales. Sin embargo, para la aplicación de los grupos focales, se requiere mucha experiencia y preparación en su empleo, a pesar de aportar información más exhaustiva, debido a que estos métodos pueden producir información con mucha dificultad, para que pueda aplicarse a grandes ambientes

institucionales y es por esto que estos métodos deben de considerarse como complemento para obtener información más profunda a cerca de los problemas hallados previamente por medio de métodos cuantitativos.¹⁷

Finalmente se puede manifestar que el modelo SERVQUAL se fundamenta en un modelo de valoración del usuario sobre la calidad de servicio que esta expresada en la satisfacción del usuario en el que se puede identificar un total de cinco dimensiones referentes a los criterios de evaluación que son utilizados por clientes para evaluar la calidad de determinado servicio: Empatía, Capacidad de Respuesta Fiabilidad, Seguridad y Aspectos Tangibles.

5. Modelo SERVPERF. satisfacción del usuario como medición de la calidad del servicio.

Respecto al modelo SERVPERF tenemos que este modelo solamente evalúa las apreciaciones del cliente que se sobrepone a la calidad del servicio. Este esquema mide los mismos parámetros que el esquema SERVQUAL, pero por el contrario el modelo SERVPERF no va a cuantificar las perspectivas del cliente con esto se estaría reduciendo hasta en la mitad las preguntas del cuestionario lo cual hace posible una mayor facilidad al momento de aplicar la encuesta al cliente. Asimismo, los escritores entendidos manifiestan que la escala de medición SERVPERF revela un carácter superior en los aspectos estadístico y teórico en comparación al modelo SERVQUAL, para percibir la satisfacción de los usuarios.¹⁸

Aspectos Tangibles:

Como aspectos tangibles están comprendidos los aspectos de naturaleza física que el cliente o usuario percibe de una empresa u organismo. Igualmente se relacionan con apariencia física y las condiciones en las que se encuentran la infraestructura, el equipamiento, los sistemas de comunicación. También contempla los aspectos de confort, de mantenimiento, de orden y la limpieza.

Fiabilidad:

Se alude a la destreza a fin de realizar el servicio que se ha ofrecido de manera atenta y confiable. De esta manera la organización empresarial cumple con sus promesas en lo que se refiere al aprovisionamiento, la entrega del servicio, así como a la solución de inconvenientes que puedan presentarse.

Capacidad de respuesta:

La institución siempre debe estar dispuesta a brindar los servicios a los clientes y otorgarles además un servicio ágil y oportuno, con una calidad en la respuesta frente a una determinada demanda.

Seguridad:

Este aspecto contempla la valoración de la confianza que produce la disposición del equipo de trabajo que ofrece la prestación del servicio sanitario, actuando con amabilidad, discreción, conocimiento y demostrando habilidad para inspirar confianza del usuario mediante la comunicación asertiva.

Empatía:

En general se refiere a los niveles en la atención que brindan las entidades de salud a sus usuarios, en forma personalizada. De esta manera se transmite una atención adaptada al gusto particular de cada usuario a través de un servicio personalizado.¹⁹

Encuesta:

La encuesta es un procedimiento realizado con la finalidad de informar sobre las diferentes opiniones, eventos específicos o cualidades de estas. Mediante este procedimiento se tiene una información obtenida con los datos de un cuestionario que contienen un conjunto de preguntas orientadas hacia una población o muestra representativa de una población. También se puede aplicar a un conjunto total de la población que es materia de estudio.

III. MATERIALES Y METODOS

3.1 Tipo y diseño

El estudio es de tipo descriptivo, prospectivo, cuantitativo, de corte transversal. Es de diseño observacional.

Es de corte transversal porque la medición de los datos se realizará en una sola oportunidad. Es prospectivo porque los datos son obtenidos a medida que va ocurriendo el fenómeno de estudio.

3.2 Población y muestra

3.2.2 Población

La población estuvo constituida por los usuarios que acudieron a la farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud, en el mes de mayo de 2019.

3.2.3 Muestra

El tamaño de la muestra se determinó considerando el objetivo principal del presente trabajo de investigación, para lo cual se aplicó la siguiente fórmula estadística:

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

Dónde:

N = Población

n = Tamaño de la muestra

Z = 1,96 (Nivel de fiabilidad al 95%)

p = 0.5 prevalencia estimada p = 50% (0,5)

q = 1 - p

E = 0.05 Precisión. El nivel de confianza considerado es de 0,95 (95%)

Al colocar en la fórmula los valores de cada variable, se obtuvo un tamaño de muestra de 382 usuarios.

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times (1 - 0.50) \times 70,000}{0.05^2 \times (70,000 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times (1 - 0.50)} = 382$$

Se considera en este caso un 3% de proporción de pérdidas posible (p_e) finalmente se tiene el tamaño de muestra corregido n_c :

$$n_c = \frac{n}{1 - p_e} = \frac{382}{1 - 0.03} = 393$$

De esta manera el tamaño de muestra mínima que garantizó una precisión del 5% con una proporción de pérdidas del 3% fue de 393 usuarios.

La muestra estuvo constituida por un tamaño mínimo de 393 usuarios atendidos en el servicio de farmacia del área de Consulta Externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud en el mes de mayo de 2019.

3.2.4 Muestreo

El muestreo fue aleatorio sistemático, para garantizar que esta muestra se considere representativa de toda la población. Se seleccionó diariamente a 15 o 16 pacientes de la cola de atención, cada 178 turnos, que cumplan con los criterios de inclusión, si no cumplían con los criterios, se seleccionó al siguiente usuario. De este modo se completó la muestra en 25 días.

Día	Muestra	Porcentaje	Población	Amplitud
1	16	4 %	2800	178
2	15	4 %	2800	178
3	16	4 %	2800	178
...
25	15	4 %	2800	178
Total	393	100 %	70000	

3.3 Criterio de exclusión e inclusión

Criterios de Inclusión:

- Usuarios no internos que son atendidos en el Servicio de Farmacia que brinden su aprobación para ser encuestados.
- Usuarios externos con edades mayores de 18 años, de ambos sexos.
- Acompañantes o parientes u otra persona mayor de 18 años que acompaña al usuario externo que acude al servicio de Farmacia.

Criterio de Exclusión:

- Acompañante que puede ser de aquellos usuarios que tengan alguna discapacidad y no puedan expresarse por sí mismos, o de pacientes con edad menor de 18 años.
- Usuarios que tengan ciertos diagnósticos de trastornos mentales y que no estén acompañados por sus familiares.

3.4 Metodología

Método cuantitativo, el estudio se realizará en usuarios de farmacia del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud.

3.5 Instrumentos y procedimientos de recolección

Instrumento: se utilizó es un cuestionario del modelo SERVPERF, (Percepciones del modelo SERVQUAL) estructurado de 22 preguntas cerradas tipo escala de Likert con opciones de respuesta de 1 a 7 (Anexo 3).

El número de ítems o preguntas por cada dimensión fue la siguiente:

Fiabilidad: 1–5

Capacidad de respuestas: 6- 9

Seguridad: 10-13

Empatía: 14–18

Aspectos Tangibles: 19–22.

El cuestionario utilizado fue el modelo SERVPERF el cual ha sido validado por sus autores, validación que ha obtenido una confiabilidad de alto grado (coeficiente alfa de Cronbach de 0,9098; alfa estandarizada de 0,9238) ²⁰

Procedimientos de recolección de datos

En el presente trabajo se ha utilizado como instrumento de recolección de datos un cuestionario tipo encuesta, aplicado mediante la técnica del auto llenado, tomando en consideración los criterios de inclusión y exclusión y realizado de manera aleatoria. Asimismo, este instrumento se utilizó con los usuarios luego de la recepción de sus medicamentos.

3.6 Análisis de datos estadísticos.

Mediante la aplicación del programa SPSS versión 24 en español se construyó la base de datos y se efectuó el análisis estadístico requerido.

Mediante el programa Microsoft Excel 2013 se realizaron los cuadros y gráficos pertinentes.

El nivel de satisfacción global y por dimensiones se determinó cuantificando el puntaje según el siguiente cuadro de valoración:

Nivel de satisfacción	Rango promedio
Satisfacción Baja	1,00 - 3,00
Satisfacción Media	3,01 - 5,00
Satisfacción Alta	5,01 - 7,00

El nivel de satisfacción que se establece según las características condición del usuario tales como el nivel de instrucción, edad, género y tipo de usuario se determinó realizando tablas de contingencia de doble entrada y empleando el método estadístico “chi cuadrado”.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de la muestra por condición del encuestado.

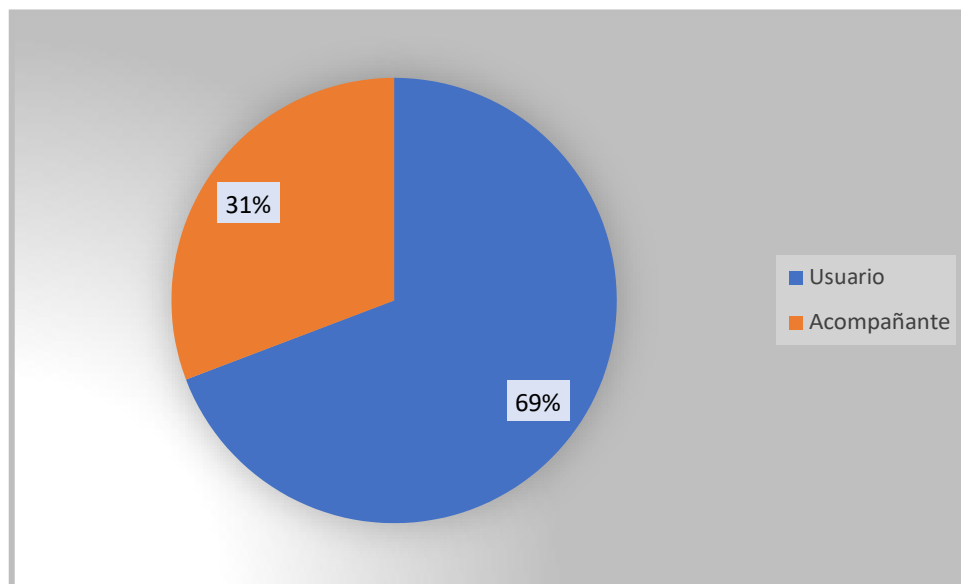


Figura 1. Distribución de los usuarios de farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren EsSalud, según condición del encuestado.

Del total de encuestados en la farmacia de Consulta Externa, se observa que una mayor proporción corresponde a los usuarios con 272 (69.2 %) y una menor proporción corresponde a los acompañantes con 121 (30.8 %).

4.2. Descripción de la muestra por grupo etario.

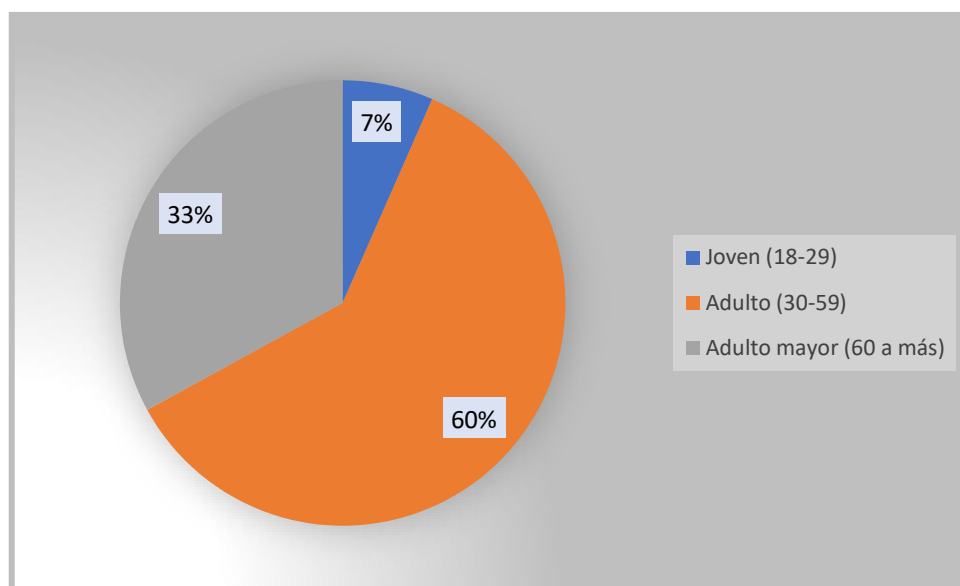


Figura 2. Distribución de los usuarios de farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud, según grupo etario.

Se observa que, del total de usuarios encuestados en la farmacia de Consulta externa, la edad que predomina es el de 30 a 59 con 238 (60%), seguido por los de 60 a más con 130 (33%) y en menor proporción los de 18 a 29 con 26 (7%).

4.3. Descripción de la muestra por género.

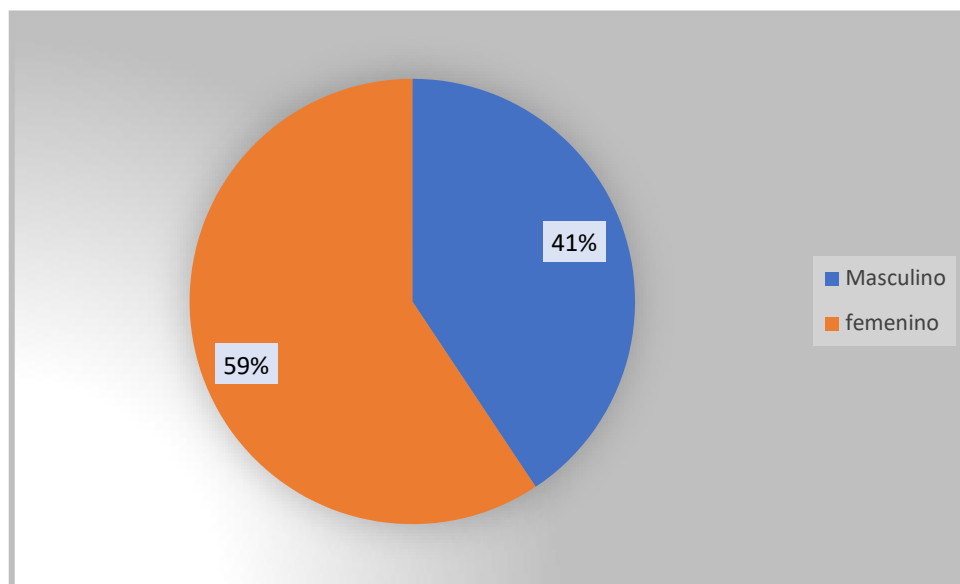


Figura 3. Distribución de los usuarios de farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud, según género.

De los 393 encuestados se observa que, en referencia al género, predomina el género femenino con 233 (59 %), sobre el género masculino con 160 (41 %) usuarios.

4.4. Descripción de la muestra por nivel educativo

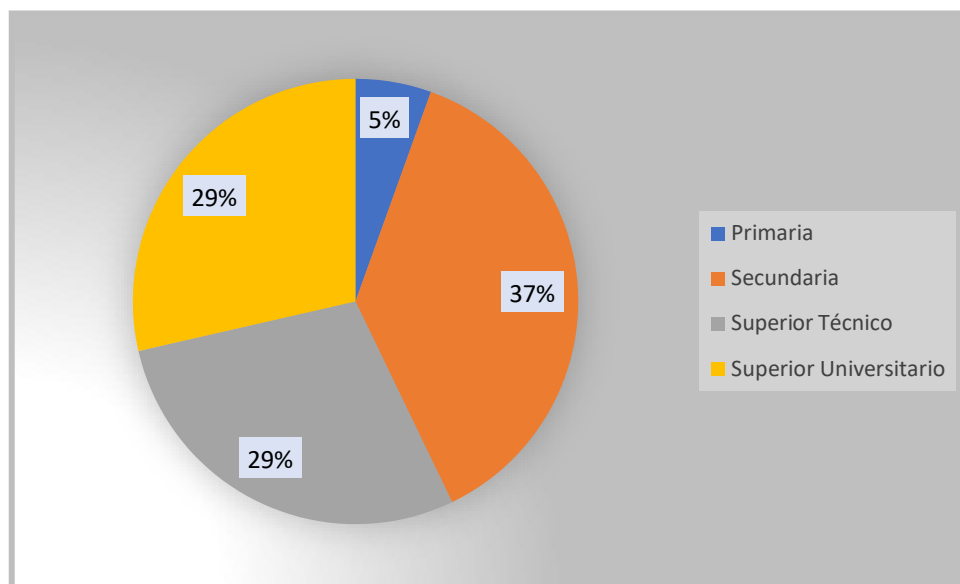


Figura 4. Distribución de los usuarios de farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud, según nivel educativo.

Para el grado de instrucción tenemos que, del total de la muestra, 147 (37%) tiene grado de instrucción secundaria, seguido de 112 (29%) usuarios con grado superior universitario al igual que de 112 (29%) con grado superior técnico y en una menor proporción 22 (5 %) con grado de instrucción primaria.

4.5 Descripción de la muestra por tipo de usuario.

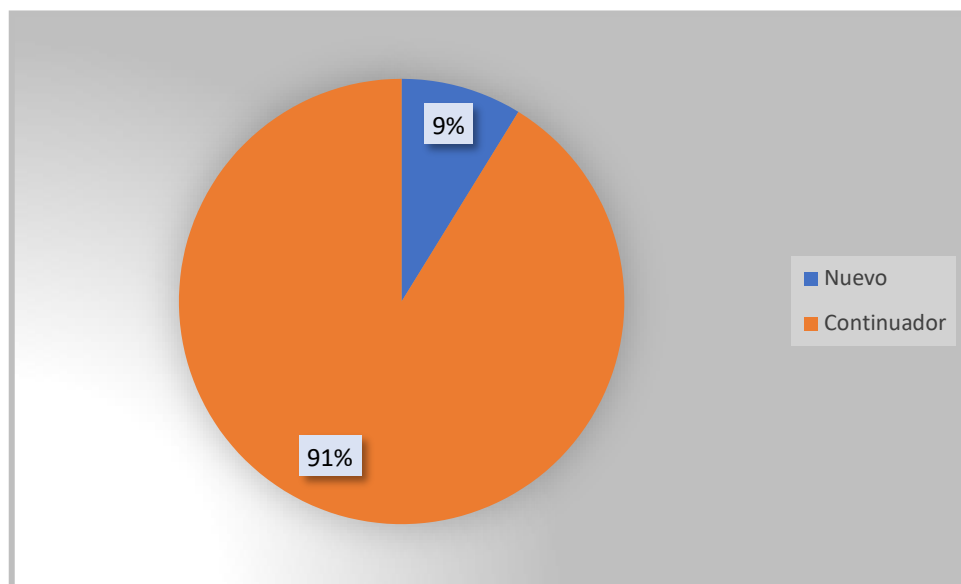


Figura 5. Distribución de los usuarios de farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud, según tipo de usuario.

De los 393 usuarios encuestados en la farmacia de Consulta Externa, 359 (91 %) corresponde a usuarios continuadores, mientras que sólo 35 (9 %) corresponde a usuarios nuevos.

4.6. Nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad

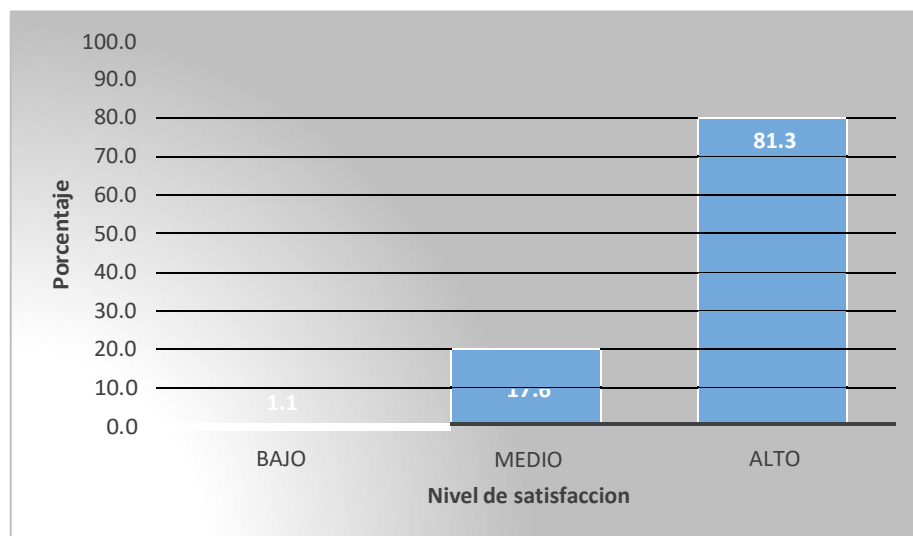


Figura 6. Nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad percibido por los usuarios de farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud.

En lo que se respecta a la dimensión fiabilidad, 1.1 % es percibido como una atención de nivel de satisfacción bajo, 17.6 % como un nivel de satisfacción medio y 81.3 % un alto nivel de satisfacción.

4.7. Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta

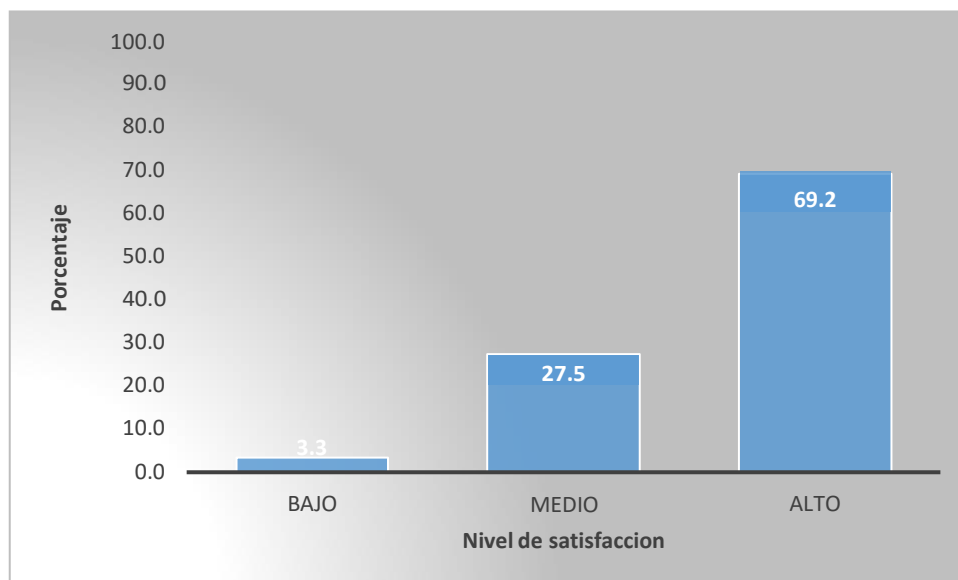


Figura 7. Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta percibido por los usuarios de farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud.

En referencia a la dimensión de capacidad de respuesta se encontró que 3.3 % de los clientes perciben un bajo nivel de satisfacción, 27.5 % nivel de satisfacción medio y 69.2 % un alto nivel de satisfacción.

4.8. Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad

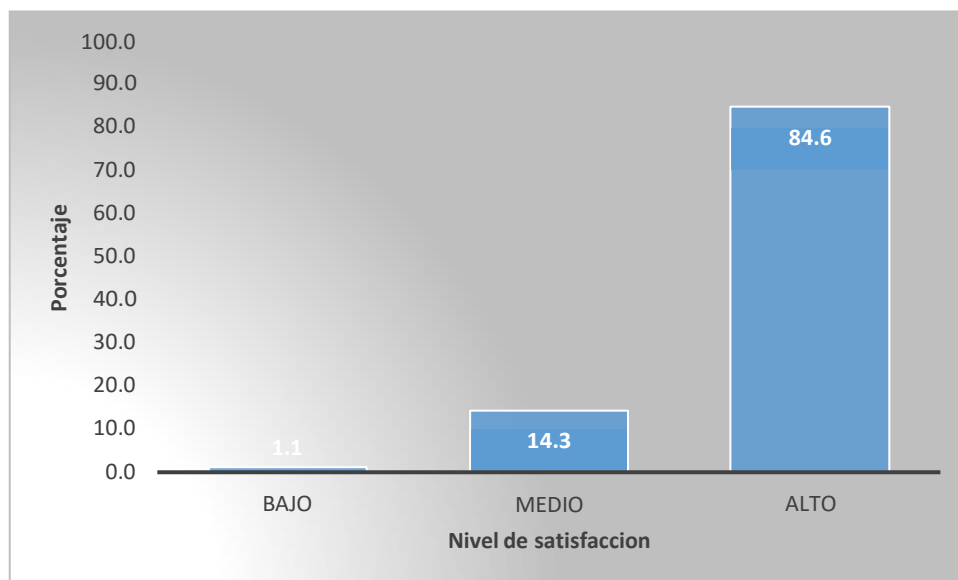


Figura 8. Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad percibido por los usuarios de farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud.

En la dimensión seguridad se encontró que 1.1 % de usuarios perciben un grado de satisfacción bajo, 14.3 % un grado de satisfacción medio y 84.6 % un alto nivel de satisfacción.

4.9. Nivel de satisfacción en la dimensión empatía

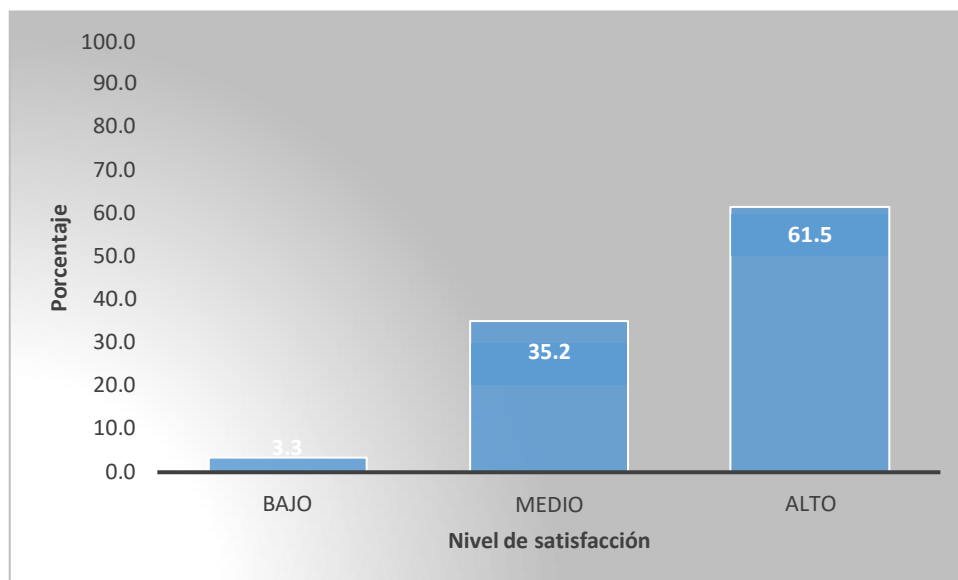


Figura 9. Nivel de satisfacción en la dimensión empatía percibido por los usuarios de farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud.

Como siguiente dimensión tenemos la empatía, en la cual se encontró que 3.3 % de usuarios perciben un bajo nivel de satisfacción, 35.2 % un grado de satisfacción medio y 61.5 % un alto grado de satisfacción.

4.10. Nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles

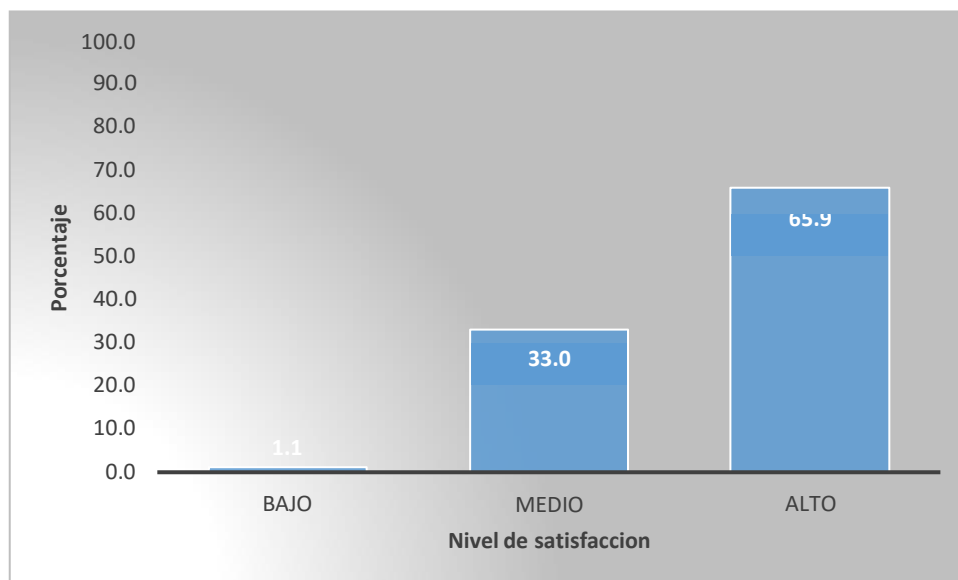


Figura 10. Nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles percibido por los usuarios del servicio de farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud.

En la dimensión aspectos tangibles se encontró que 1.1 % de usuarios perciben un grado de satisfacción bajo, 33.0 % nivel de satisfacción medio y 65.9 % alto grado de satisfacción.

4.11. Nivel de satisfacción general

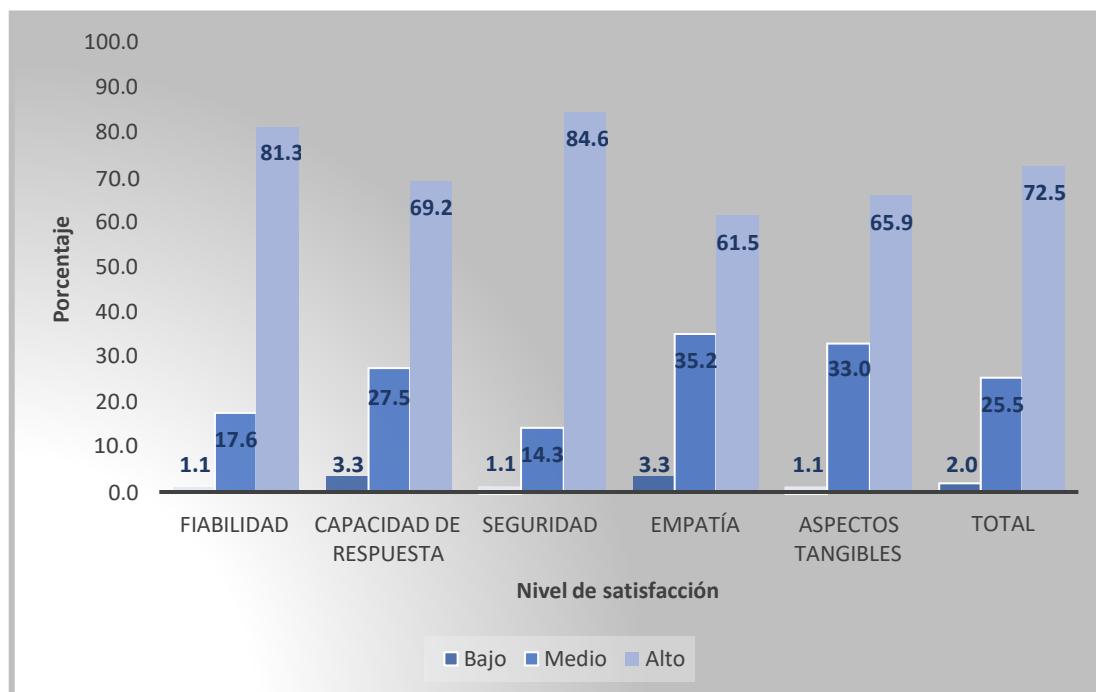


Figura 11. Nivel de satisfacción general percibido por los usuarios del servicio de farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud.

En cuanto al nivel de satisfacción general encontrado en el área de farmacia de consulta externa del hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, se tiene que un 2.0 % de usuarios percibe un bajo nivel de satisfacción, 25.5 % percibe un grado de satisfacción medio y 72.5 % percibe un alto grado de satisfacción.

El mayor de nivel de satisfacción alto alcanzado corresponde a las dimensiones de Seguridad con 84.6 % y Fiabilidad con 81.3 %.

Mientras que las que presentaron un menor nivel de satisfacción alto fueron las dimensiones de Empatía con 61.5 % y Aspectos Tangibles con 65.9 %.

4.12. Distribución del nivel de satisfacción según características en la dimensión fiabilidad.

Tabla 1. Distribución del nivel de satisfacción de pacientes de Farmacia de Consulta Externa según condición del encuestado, género, edad, nivel de estudio y tipo de usuario, en la dimensión fiabilidad.

Característica	Fiabilidad						Chi-cuadrado de Pearson	Significación
	<u>Bajo</u>		<u>Medio</u>		<u>Alto</u>			
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%		
CONDICION								
Usuario	393	100	246	62.5	272	69.2	0.66	NS
Acompañante	0	0	147	37.5	121	30.8		
GENERO								
Masculino	0	0	197	50	160	40.7	0.51	NS
Femenino	393	100	197	50	233	59.3		
EDAD								
Joven (18-29)	0	0	49	12.5	21	5.4	0.72	NS
Adulto (30-59)	393	100	197	50	244	62.2		
Adulto mayor (>60)	0	0	147	37.5	127	32.4		
NIVEL DE ESTUDIO								
Primaria	0	0.0	0	0.0	27	6.8	0.62	NS
Secundaria	393	100.0	197	50.0	133	33.8		
Superior Técnico	0	0.0	74	18.8	122	31.1		
Superior Universitario	0	0.0	123	31.3	112	28.4		
TIPO DE USUARIO								
Nuevo	0	0.0	25	6.3	37	9.5	0.88	NS
Continuador	393	100.0	369	93.8	356	90.5		

Se presentaron los valores obtenidos del nivel de satisfacción de los usuarios teniendo en cuenta la condición, género, edad, nivel de estudio y tipo de usuario, en la dimensión fiabilidad. Como resultado final podemos decir que, en cuanto al nivel de satisfacción en estos grupos, no se encontraron diferencias relevantes. Por tal motivo se concluye que la percepción de la satisfacción en la dimensión fiabilidad se da de igual manera en los diferentes grupos que han sido encuestados.

4.13. Distribución del nivel de satisfacción según características en la dimensión capacidad de respuesta.

Tabla 2. Distribución del nivel de satisfacción de pacientes de Farmacia de Consulta Externa según condición del encuestado, género, edad, nivel de estudio y tipo de usuario, en la dimensión capacidad de respuesta.

Característica	Capacidad de respuesta						Chi-cuadrado de Pearson	Significación
	<u>Bajo</u>		<u>Medio</u>		<u>Alto</u>			
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%		
CONDICION								
Usuario	131	33.3	314	80	262	66.7	0.19	NS
Acompañante	262	66.7	79	20	131	33.3		
GENERO								
Masculino	131	33.3	110	28	181	46	0.29	NS
Femenino	262	66.7	283	72	212	54		
EDAD								
Joven (18-29)	0	0	16	4	31	7.9	0.87	NS
Adulto (30-59)	262	66.7	267	68	224	57.1		
Adulto mayor (>60)	131	33.3	110	28	137	34.9		
NIVEL DE ESTUDIO								
Primaria	0	0.0	16	4.0	25	6.3	0.82	NS
Secundaria	131	33.3	141	36.0	150	38.1		
Superior Técnico	131	33.3	157	40.0	94	23.8		
Superior Universitario	131	33.4	79	20.0	125	31.7		
TIPO DE USUARIO								
Nuevo	0	0.0	16	4.0	44	11.1	0.88	NS
Continuador	393	100.0	377	96.0	349	88.9		

Se presentaron los resultados del nivel de satisfacción de los usuarios según condición, género, edad, nivel de estudio y tipo de usuario, en la dimensión capacidad de respuesta. De esta manera tenemos que en estos grupos no se hallaron diferencias de gran significancia en el nivel de satisfacción. Es por ello por lo que se concluye que en la dimensión de Capacidad de Respuesta la impresión de la satisfacción se da de forma semejante en los diferentes grupos que han sido encuestados.

4.14. Distribución del nivel de satisfacción según características en la dimensión seguridad.

Tabla 3. Distribución del nivel de satisfacción de pacientes de Farmacia de Consulta Externa según condición del encuestado, género, edad y nivel de estudio y tipo de usuario, en la dimensión seguridad.

Característica	Seguridad						Chi-cuadrado de Pearson	Significación
	Bajo		Medio		Alto			
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%		
CONDICION								
Usuario	0	0	302	76.9	270	68.8	0.27	NS
Acompañante	393	100	91	23.1	123	31.2		
GENERO								
Masculino	0	0	91	23.1	174	44.2	0.25	NS
Femenino	393	100	302	76.9	219	55.8		
EDAD								
Joven (18-29)	0	0	30	7.7	26	6.5	0.26	NS
Adulto (30-59)	393	100	332	84.6	219	55.8		
Adulto mayor (>60)	0	0	30	7.7	148	37.7		
NIVEL DE ESTUDIO								
Primaria	0	0.0	30	7.7	20	5.2	0.82	NS
Secundaria	0	0.0	151	38.5	147	37.4		
Superior Técnico	0	0.0	91	23.1	118	29.9		
Superior Universitario	393	100.0	121	30.8	107	27.3		
TIPO DE USUARIO								
Nuevo	0	0.0	91	23.1	26	6.5	0.14	NS
Continuador	393	100.0	302	76.9	367	93.5		

Se presentaron los resultados del nivel de satisfacción de los usuarios según condición, género, edad, nivel de estudio y tipo de usuario, en la dimensión seguridad. En este aspecto se evidencia que en estos grupos no se hallaron diferencias relevantes en el nivel de satisfacción. Se concluye finalmente que entre los diferentes grupos materia de la encuesta, la percepción de la satisfacción en la dimensión seguridad se da de forma muy similar.

4.15. Distribución del nivel de satisfacción según características en la dimensión empatía.

Tabla 4. Distribución del nivel de satisfacción de pacientes de Farmacia de Consulta Externa según condición del encuestado, género, edad y nivel de estudio y tipo de usuario, en la dimensión empatía.

Característica	Empatía						Chi-cuadrado de Pearson	Significación
	Bajo		Medio		Alto			
	Empatía	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%		
CONDICION								
Usuario	262	66.7	295	75	260	66.1	0.68	NS
Acompañante	131	33.3	98	25	133	33.9		
GENERO								
Masculino	131	33.3	147	37.5	169	42.9	0.86	NS
Femenino	262	66.7	246	62.5	224	57.1		
EDAD								
Joven (18-29)	0	0	25	6.3	28	7.1	0.73	NS
Adulto (30-59)	393	100	233	59.4	231	58.9		
Adulto mayor (>60)	0	0	135	34.4	133	33.9		
NIVEL DE ESTUDIO								
Primaria	0	0.00	12	3.10	28	7.1	0.67	NS
Secundaria	131	33.30	160	40.60	140	35.7		
Superior Técnico	1322	336.30	74	18.80	133	33.9		
Superior Universitario	131	33.40	147	37.50	91	23.2		
TIPO DE USUARIO								
Nuevo	0	0.00	37	9.40	35	8.9	0.86	NS
Continuador	393	100.00	356	90.60	358	91.1		

Se presentaron los resultados del nivel de satisfacción de los usuarios según condición, género, edad, nivel de estudio y tipo de usuario, en la dimensión empatía. Tenemos que en estos grupos encuestados no se han hallado valores diferentes en forma significativa en el nivel de satisfacción. Concluyéndose en este caso que la percepción de la satisfacción en la dimensión empatía se da de forma muy similar en los diferentes grupos materia de la encuesta.

4.16. Distribución del nivel de satisfacción según características en la dimensión aspectos tangibles.

Tabla 5. Distribución del nivel de satisfacción de pacientes de Farmacia de Consulta Externa según condición del encuestado, género, edad y nivel de estudio y tipo de usuario, en la dimensión aspectos tangibles.

Característica	Aspectos tangibles						Chi-cuadrado de Pearson	Significación
	Bajo		Medio		Alto			
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%		
CONDICION								
Usuario	0	0	301	76.7	262	66.7	0.20	NS
Acompañante	393	100	92	23.3	131	33.3		
GENERO								
Masculino	393	100	157	40	157	40	0.48	NS
Femenino	0	0	236	60	236	60		
EDAD								
Joven (18-29)	0	0	13	3.3	33	8.3	0.21	NS
Adulto (30-59)	393	100	301	76.7	203	51.7		
Adulto mayor (>60)	0	0	79	20	157	40.0		
NIVEL DE ESTUDIO								
Primaria	0	0.00	13	3.30	26	6.7	0.89	NS
Secundaria	393	100.00	157	40.00	138	35.0		
Superior Técnico	0	0.00	105	26.70	118	30.0		
Superior Universitario	0	0.00	118	30.00	111	28.3		
TIPO DE USUARIO								
Nuevo	0	0.00	52	13.30	26	6.7	0.55	NS
Continuador	393	100.00	341	86.70	367	93.3		

Los resultados obtenidos del nivel de satisfacción de los usuarios tomando en cuenta la condición, edad, género, grado de estudio y tipo de usuario, fueron presentados para la dimensión correspondiente a aspectos tangibles. Como resultado se halló que no se obtuvieron diferencias de relevancia en el nivel de satisfacción en los grupos materia de la encuesta. Finalmente se concluye que en los diferentes grupos encuestados la percepción de la satisfacción en la dimensión aspectos tangibles se da de manera muy similar.

V. DISCUSIÓN

En el grupo de encuestados para el presente trabajo se tuvo como finalidad el determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios que acudieron a la Consulta Externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, al servicio de farmacia, en el año 2019.

Los resultados obtenidos muestran que en genera un 2.0 % percibe un bajo nivel de satisfacción, 25.5 % un mediano nivel de satisfacción y 72.5 % un elevado nivel de satisfacción, es decir que existe un nivel de satisfacción bueno sobre la atención recibida en el servicio de farmacia de consulta externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud.

El mayor de nivel de satisfacción alto alcanzado corresponde a las dimensiones de Seguridad con 84.6 % y Fiabilidad con 81.3 %.

Mientras que las que presentaron un menor grado de satisfacción alto, fueron las dimensiones de Empatía con 61.5 % y Aspectos Tangibles con 65.9 %.

Al efecto podemos señalar que, en referencia a estudios internacionales, hay similitud con la investigación realizada por Maidana, G. et al en Paraguay en el año 2018, cuyo resultado evaluó el nivel de satisfacción de pacientes que acudieron a recibir su medicación en el Servicio de Farmacia en el Programa Nacional de Diabetes obteniéndose un nivel de satisfacción general de 66%, concluyendo que los aspectos por mejorar correspondieron a al proceso y el área de dispensación.

Por el contrario, en comparación a la investigación de Pérez, M. et al en Colombia (2018), que investigó la percepción de la calidad en la asistencia de los servicios en instituciones de salud realizadas en las áreas de consulta externa y de urgencias o emergencias del Hospital Lázaro Alfonso Hernández Lara, en referencia a la calificación en su conjunto de la percepción se concluyó que un aproximado del 50 % de los pacientes presentaron una valoración baja de percepciones.

De igual forma contrasta con el estudio de Bofill, A. et al en Cuba (2016), realizado con el la finalidad de valorar la calidad referente a los diferentes servicios que son ofrecido por la farmacia Reparto Iglesias, a partir de las dimensiones definidas en el modelo Service

Performance, en el que se concluyó que las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta fueron las dimensiones con la evaluación más baja del modelo.

Comparando con otros estudios realizados a nivel nacional, podemos afirmar que los resultados se asemejan a los obtenidos por Mendocilla, K. en Lima (2015) en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud, en el área de atención médica de la Consulta Externa, el cual presentó un nivel de satisfacción de nivel aceptable de los usuarios externos, con un satisfacción del 64.8% del usuario, en la que las dimensiones con mayor valoración fueron la de Seguridad (80.8%), Capacidad de Respuesta (78.8%), Empatía (73.6%) y finalmente la dimensión de Aspectos Tangibles (61%) y la dimensión que tuvo una menor valoración fue la de fiabilidad con un 64.8%. Cabe precisar que el estudio realizado por Mendocilla, K, al igual que el presente trabajo de investigación fueron realizadas en el área de los consultorios externos, la primera en la atención médica en consultorios y la segunda en Farmacia ambos estudios tienen como resultados en común valores mayores de nivel de satisfacción correspondientes a la dimensión de Seguridad es decir la que gran mayoría de usuarios encuestados percibe que para contestar sus dudas y preguntas se le brindan el tiempo necesario y suficiente, y un menor nivel de satisfacción alta en la dimensión de aspectos tangibles, es decir hay una menor satisfacción en cuanto al equipamiento, a la presentación del personal, al material de comunicación y al aspecto físico de las instalaciones.

Asimismo, los resultados son similares con la investigación realizada por Chávez R. y Tineo, H. en Lima (2017), en el Hospital Hermilio Valdizan, el cual se realizó teniendo como meta el de establecer el nivel de satisfacción determinado en la Farmacia Ambulatoria, los resultados obtenidos fueron en general un nivel de satisfacción bueno donde hubo una mayor satisfacción percibida que se determinó en las dimensiones de Empatía y Seguridad.

Sin embargo, difiere con el estudio realizado por Rojas G. y Bernaola N. (2015) aplicado en los usuarios del Hospital III Suárez – Angamos, EsSalud atendidos en el Servicio de farmacia, el cual percibe una atención parcialmente satisfactoria, específicamente en las dimensiones de aspectos tangibles, empatía y capacidad de respuesta. Estas conclusiones

podrían deberse a que adolece de infraestructura adecuada y así como a la de no recibir una atención rápida generando cierto descontento de los usuarios. Sin embargo, coincide con la presente investigación, en que ambos evidencian un menor nivel de satisfacción en la dimensión correspondiente a Aspectos Tangibles.

Finalmente se ha evidenciado que, no se observa diferencia estadísticamente significativa según el grado de estudios, género y edad en relación con el nivel de satisfacción, es decir que el grado de satisfacción no tiene que ver con una instrucción superior o determinado género o grupo etario, ya que para todos los grupos la satisfacción está presente. También se evidencia que, según el tipo de usuario y la condición del encuestado, no se evidencia una diferencia que sea estadísticamente significativa en relación con el nivel de satisfacción.

VI. CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción sobre la atención según percepción del usuario de la farmacia de Consulta Externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud – 2019 es alto.
- El nivel de satisfacción según percepción del usuario que acude al servicio de farmacia de Consulta Externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud, en el aspecto de fiabilidad es alto.
- El nivel de satisfacción según percepción del usuario que acude al servicio de farmacia de Consulta Externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud, en el aspecto de capacidad de respuesta es alto.
- El nivel de satisfacción según percepción del usuario que acude al servicio de farmacia de Consulta Externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud, en el aspecto de seguridad es alto.
- El nivel de satisfacción según percepción del usuario que acude al servicio de farmacia de Consulta Externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud, en el aspecto de empatía es alto.
- El nivel de satisfacción según percepción del usuario que acude al servicio de farmacia de Consulta Externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud, en aspectos tangibles es alto.

VII. RECOMENDACIONES

1. Utilizar la información concluyente del presente trabajo para realizar trabajos de implementación en el proceso de calidad de atención al cliente o usuarios y poder elevar los niveles de satisfacción en el servicio de farmacia.
2. Realizar capacitación del personal involucrado en la atención al usuario a través de talleres para mejorar el nivel de satisfacción en todas sus dimensiones.
3. Dar mayor énfasis en reforzar las capacidades de los profesionales de la salud, y de los servicios de asistencia a través de la capacitación continua y actualización permanente, de tal manera que se ira mejorando la capacidad de respuesta y de atención ofrecida a los usuarios de los servicios.
4. En cuanto a los aspectos tangibles se debe mejorar la infraestructura de las instalaciones del servicio de farmacia de tal forma que se pueda brindar un mayor confort al usuario y al personal que labora en farmacia.
5. Mejorar los ambientes de las áreas que están asignadas a brindar una consulta farmacológica especializada (Atención Farmacéutica), poniendo énfasis en la señalización y materiales necesarios para la atención del paciente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud del Perú. Política Nacional de Calidad en Salud. RM N° 727-2009/MINSA. Lima, Perú, 2009. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf
2. Sistema de Gestión de la Calidad del Seguro Social de Salud – EsSalud, 2019. Resolución de Presidencia ejecutiva No 380-PE-ESSALUD-2016. Lima Perú. Disponible en: https://ww1.essalud.gob.pe/compendio/pdf/0000003495_pdf.pdf
3. Organización Mundial de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en salud en todo el sistema sanitario. Boletín de la Organización Mundial de la Salud 2018; 96:799. doi: <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.18.226266>
4. Ministerio de Salud del Perú. Unidad Funcional de Gestión de la calidad.
5. Pérez M, Orlandoni G, Ramoni M, Valbuen M. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma 2018. Universidad de Santander. Colombia. 2018.
6. Maidana G, Lugo G, Samaniego L, Lial N, Acosta P, Vera Z. Evaluación del Servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos. Facultad de Ciencias Químicas, Universidad Nacional de Asunción. Asunción, Paraguay 2018.
7. Bofill A, López R, Murguido Y. Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios 2016. Matanzas, Cuba 2016.
8. Chávez R, Tineo H. Nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017. Lima, 2017.

9. Rojas G, Bernaola N. Nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos del servicio de farmacia del Hospital III Suárez- Angamos Essalud, Lima-enero 2015. Lima 2015.
10. Mendocilla K. Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren 2015. Lima 2015.
11. Arroyo J. Percepción de la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del puesto de salud de Huacrapuquio del distrito de Chilca en el periodo agosto, setiembre y octubre del 2014. Huancayo-Perú 2014. Huancayo 2014.
12. Acuerdo del Consejo Directivo N^a 19-15-ESSALUD-2017, del 09 de agosto de 2017 que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2017-2021 ESSALUD. (Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto - GCPP –Lima 2017
13. Alvarado L. Estudio de las Dimensiones de calidad de servicios en las Instituciones Públicas de Educación Superior Venezolanas. Zulia, Venezuela: Universidad Nacional experimental "Rafael María Baralt". Venezuela 2010.
14. Aja, C. Calidad de servicio para pequeño comercio. Guía de aplicación de la serie España: Aenorediciones (Asociación Española de Normalización y Certificación); España 2011.
15. Ministerio de Salud del Perú. Calidad del Servicio de Salud desde la Perspectiva del Usuario. Lima – Perú .2000. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/P2000/664_MS-P-2000276.pdf
16. Satisfacción del cliente. Disponible en: <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>.
17. Kotler P, Keller K. Dirección de marketing México D.F., México: 14 español. Addison-Wesley; 2012.
18. Ministerio de Salud del Perú. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, RM 527- 2011/ MINSA del 11 de Julio del 2011). Disponible en:

file:///C:/Users/HP/Desktop/Hipólito/encuesta%20serqual%20anexo%2001%20(1).pdf

19. Cronin J, Taylor S. SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance- based and perceptions minus expectations measurement of service quality. En: Journal of Marketing. Vol.58. (January 1994). Disponible en: <http://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>
20. Parasuraman, A.; Zeithami, Valarie A.; Berry, Leonard L. Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing; Spring 1988; 64, 1; ABI/INFORM Global.

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Planteamiento de Problema	Objetivos	Hipótesis	Justificación	Variable	Tipo de Variables	Técnicas, instrumentos de recolección de datos
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es nivel de satisfacción sobre la atención según percepción del usuario de la farmacia de Consulta Externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Essalud en el año 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción sobre la atención según percepción del usuario de la farmacia de Consulta Externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud en el año 2019</p>	<p>No presenta</p>	<p>El grado de satisfacción es un indicador que sirve para medir la calidad de atención a los usuarios en los Establecimientos de Salud, y nos permite ver desde la perspectiva del usuario el desempeño del servicio. Se ha realizado algunas encuestas para saber el grado de satisfacción de los usuarios de la farmacia de consulta externa, donde diariamente acuden aproximadamente 3,000 usuarios sin embargo estas no se han sistematizado por lo que no han permitido establecer estrategias duraderas para mejorar esta situación es por tal motivo que se realiza la presente investigación a fin de contar con información fidedigna y actualizada que permita establecer los cambios necesarios.</p>	<p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Cualitativo Ordinal</p>	<p>Cuestionario Tipo Encuesta</p>

ANEXO 2

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Dimensión	Indicador	Valores	Escala de medición de Variable	Instrumentos de recolección de datos
Satisfacción del Usuario	Fiabilidad	Atención sin demora (ítem 1)	De 1 a 7 puntos	Cualitativo ordinal	Cuestionario
		Atención según orden de llegada (ítem 2)			
		Atención sin errores (ítem 3)			
		Existencia de mecanismos de reclamo (ítem 4)			
		Existencia de medicamentos recetados (ítem 5)			
	Capacidad de respuesta	Atención rápida (ítem 6)			
		Tiempo de espera corto (ítem 7)			
		Solución inmediata a su problema o dificultad (ítem 8)			
		Personal prioriza atenderlo (ítem 9)			
	Seguridad	Respeto de su privacidad durante la atención (ítem 10)			
		Revisión minuciosa de la receta para atenderlo (ítem 11)			
		Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas (ítem 12)			
		Personal le inspira confianza (ítem 13)			
	Empatía	Trato amable y respetuoso durante la atención (ítem 14)			
		Preocupación del personal para absolver dudas respecto al tratamiento o uso de los medicamentos (ítem 15)			
		Personal brinda información útil para su tratamiento (ítem 16)			
		Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista (ítem 17)			
		Personal comprende su estado emocional durante la atención (ítem 18)			
	Aspectos tangibles	Señalización adecuada para ubicar el servicio (ítem 19)			
		Personal presente vestimenta adecuada (ítem 20)			
		Ambiente adecuado para el expendio de medicamentos (ítem 21)			
		Ambiente adecuado para brindar consulta farmacológica especializada (ítem 22)			

ANEXO 3

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención recibida en el servicio de Farmacia de consulta Externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud; esto nos servirá para proporcionar una mejor atención. Sus respuestas son totalmente confidenciales, anónimas y su participación es voluntaria.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

Edad: _____		
4. Condición del encuestado	Usuario	<input type="radio"/>
	Acompañante	<input type="radio"/>
2. Sexo:	Masculino	<input type="radio"/>
	Femenino	<input type="radio"/>
3. Nivel de estudio	Primaria	<input type="radio"/>
	Secundaria	<input type="radio"/>
	Superior Técnico	<input type="radio"/>
	Superior Universitario	<input type="radio"/>
4. Tipo de usuario	Nuevo	<input type="radio"/>
	Continuador	<input type="radio"/>
5. Especialidad/servicio donde fue atendido: _____		

ENCUESTA

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

INDICADORES DE ESTUDIO		ESCALA VALORATIVA						
		1	2	3	4	5	6	7
1	¿Usted fue atendido sin discriminación?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	¿Usted fue atendido respetando su orden de llegada?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	¿Lo atendieron sin cometer errores?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	¿Existen mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	¿Existieron los medicamentos que le recetó su médico?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	¿Su atención fue rápida?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	¿El tiempo de espera para su atención fue corto?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	¿El personal le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	¿El personal priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	¿El personal respetó su privacidad durante su atención?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	¿El personal revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	¿El personal le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	¿El personal que le atendió le inspiró confianza?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14	¿El personal le brindó un trato amable y respetuoso?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15	¿El personal se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16	¿El personal le brindó información útil para su tratamiento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17	¿El personal tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
18	¿El personal comprendió su estado emocional durante la atención?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento para ubicar el Servicio de Farmacia son adecuados?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
20	¿La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió fue adecuada?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
21	¿Cuenta con ambientes adecuados para el expendio de medicamentos?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
22	¿Cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada (Dispensación Farmacéutica)?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO 4



"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

CARTA N° 024 -COINV-OFIyD-GRPS-HNASS-ESSALUD-2019

Callao, 15 de Mayo del 2019

Señorita
IRMA ROSARIO GUIZADO ELME
Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren
Presente.-



ASUNTO:

Proyecto de Investigación: "Nivel de Satisfacción sobre la atención según percepción del usuario de la Farmacia de Consulta Externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, ESSALUD 2019"

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez informarle que el Comité de Investigación, en Sesión Ordinaria del día Miércoles 15 de Mayo del 2019, **REVISÓ Y APROBÓ** el Proyecto de Investigación luego de levantar las observaciones.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

COMITÉ DE INVESTIGACIÓN DEL
HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN
ESSALUD
[Firma]
Dr. WILÉN HORACIO SUAREZ ALE
PRESIDENTE
CMP. 025221 - RNE. 009930

[Firma]
16/5/19

NIT: 684 - 2019 -598

www.essalud.gob.pe | Jr. Colina N°1081
Bellavista - Callao
Tel.: 4297744 - Anexo 5581

Reporte de Similitud

● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	es.slideshare.net Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
3	hdl.handle.net Internet	2%
4	docplayer.es Internet	2%
5	repositorio.uss.edu.pe Internet	<1%
6	repositorioacademico.usmp.edu.pe Internet	<1%
7	tesis.ucsm.edu.pe Internet	<1%
8	core.ac.uk Internet	<1%
9	repositorio.uap.edu.pe Internet	<1%