

“Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación”



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

**"PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO, EN
FARMACIA DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL
NACIONAL DOS DE MAYO, ABRIL 2014".**

Tesis para optar el Título Profesional de:

QUÍMICO FARMACÉUTICO

Br. SANDRO CÓRDOVA LINARES

ASESOR:

Q.F. VÍCTOR HERENCIA TORRES

Lima - Perú

2015

RESUMEN

La presente investigación permitió obtener información fidedigna para determinar la percepción de la calidad de atención al usuario, en el servicio de Farmacia de Consultorios Externos del Hospital Nacional "Dos de Mayo", Abril 2014. En toda actividad organizacional es necesario medir su desempeño, saber cómo están trabajando cada uno de sus subsistemas y estar capacitados frente a un entorno altamente competitivo y dinámico como es la globalización. Se elaboró un formato de consentimiento informado para los participantes en la investigación por ser un derecho contemplado en la LEY GENERAL DE SALUD.26842 .Articulo 4 y Art.15-h. Luego se procedió con la encuesta.

Esta investigación es observacional, trasversal y descriptivo. Se basó en el modelo de calidad del Dr. Avedis Donabedian, que propone medir la calidad asistencial de acuerdo a la estructura (recursos materiales y humanos), proceso (interacción entre profesionales y cliente) y el resultado (mejoras en salud y satisfacción). Considera que la calidad percibida es un factor clave para medir la calidad en la atención sanitaria.

Luego del levantamiento de la información de las 135 encuestas realizadas en el periodo Abril 2014, se procedió a diseñar una base de datos en SPSS v.20, en la cual se registró la información obtenida. El 56.3% de los participantes de la muestra fueron Mujeres y el 43.7% fueron hombres. En promedio, los valores de los indicadores se encuentran en el nivel de "Mala" calidad, salvo el valor del indicador "Trabajo en equipo", que se ubica en el nivel de "Regular" calidad, siendo el indicador más bajo el referido a "Participación social". El valor de la mediana indica que el 50% de los entrevistados, califica el servicio de atención como "Mala", ya que se obtiene los valores uno y dos. Igualmente los valores de la Moda, indica que el nivel que más se califica en los diferentes indicadores está entre uno y dos, es decir "Mala calidad".

Se concluye que los indicadores y las dimensiones para medir la calidad de atención en el servicio de Farmacia de Consultorios Externos del Hospital Nacional "Dos de Mayo", indicaron un nivel promedio que la percepción de la calidad es "mala".

PALABRAS CLAVE Percepción, Calidad, Mediana, Moda, Estructura, Proceso, Resultado.