



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

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

Tesis para optar el Título Profesional de:

QUÍMICO FARMACÉUTICO

Presentado por:

Br. Paredes Jerí, Elvis Johann Rolando

Br. Reyes Paucarima, Javier Arturo

Asesor:

Mg. Víctor Reynaldo Herencia Torres

Lima – Perú

Dedicatoria

Dedicado a los pobladores del distrito de villa el salvador.

AGRADECIMIENTO

A nuestra alma mater:

Universidad Norbert Wiener por acogernos en sus aulas, donde logramos nuestra formación profesional.

A nuestro asesor:

Mg. Víctor Reynaldo herencia torres por su tiempo, profesionalidad y todo su apoyo para la realización del presente trabajo de investigación.

INDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN	
SUMMARY	
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1.Planteamiento del problema.	3
1.2.Formulación del problema.	3
1.3.Justificación	3
1.4.Objetivos	4
1.4.1.Objetivo General.	4
1.4.2.Objetivos Específicos.	4
II. MARCO TEÓRICO	5
2.1.Antecedentes	5
2.1.1.Antecedentes Internacionales.	5
2.1.2.Antecedentes Nacionales.	7
2.2.Marco Conceptual.	10
2.3.Bases Conceptuales.	23
2.4.Variable de Estudio.	24
2.5.Definición Operacional de la Variable.	24
2.5.1.Definición de Variable.	24
2.5.2.Dimensiones de la Variable.	25
2.5.3.Operacionalidad de la Variable.	26
2.6.Hipótesis	27
III. METODOLOGIA	28
3.1.Métodos	28
3.1.1.Método Descriptivo.	28
3.1.2.Método de Encuesta.	28
3.2.Tipo de Investigación.	28

3.3.Población	28
3.4.Muestra	31
3.5.Muestreo	31
3.5.1.Criterios de Inclusión.	32
3.5.2.Criterios de Exclusión.	32
3.6.Técnica	32
3.7.Instrumento	33
3.8.Procesamiento de Datos.	33
3.9.Análisis de Datos.	34
IV. RESULTADOS	35
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	48
VIII. BIBLIOGRAFÍA	49
IX. ANEXOS	55
Anexo 1 Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia.	55
Anexo 2 Matriz de consistencia.	58
Anexo 3 Recolección de datos para el procesamiento.	59
Anexo 4 Puerta principal del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”, Villa el Salvador, 2017.	60
Anexo 5 Farmacia del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”, Villa El Salvador, 2017.	60
Anexo 6 Explicación de la encuesta al usuarios del Servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”, Villa el Salvador, 2017.	61

- Anexo7** Desarrollo de la encuesta a los usuarios del Servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”, Villa el Salvador, 2017. **61**
- Anexo 8** Desarrollo de la encuesta a los usuarios del Servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”, Villa el Salvador, 2017. **62**
- Anexo 9** Desarrollo de la encuesta a los usuarios del Servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”, Villa el Salvador, 2017. **62**

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Comparacion entre escalas SERQUAL y SERVPERF.	20
Tabla 2. Operacionalidad de la variable.	26
Tabla 3. Rango de muestra a tomar por usuarios atendidos.	30
Tabla 4. Categoría de nivel del Centro Materno Infantil Juan Pablo II.	31
Tabla 5. Nivel de satisfacción según la calidad por dimensiones.	34
Tabla 6. Nivel de satisfacción.	34
Tabla 7. Sexo de los usuarios externos encuestados.	35
Tabla 8. Nivel de estudio de los usuarios externos encuestados.	36
Tabla 9. Tipos de usuarios externos encuestados.	37
Tabla 10. Calidad de servicio en la dimensión de Fiabilidad.	38
Tabla 11. Calidad de servicio en la dimensión de Capacidad de Respuesta.	39
Tabla 12. Calidad de servicio en la dimensión de Seguridad.	40
Tabla 13. Calidad de servicio en la dimensión de Empatía.	41
Tabla 14. Calidad de servicio en la dimensión de Tangibilidad.	42
Tabla 15. Calidad de servicio desde la percepción de los usuarios.	43

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Circulo de la calidad y las dimensiones en la satisfacción.	14
Figura 2. Sexo del usuario encuestado.	35
Figura 3. Nivel de estudio de los usuarios encuestados.	36
Figura 4. Tipo de usuario encuestado.	37
Figura 5. Calidad de atención en la dimensión Fiabilidad.	38
Figura 6. Calidad de atención en la dimensión Capacidad de Respuesta.	39
Figura 7. Calidad de atención en la dimensión seguridad.	40
Figura 8. Calidad de atención en la dimensión Empatía.	41
Figura 9. Calidad de atención en la dimensión de Aspectos Tangibles.	42
Figura 10. Calidad de atención del servicio.	43

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general 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, Este estudio es descriptivo, prospectivo, de diseño observacional y de corte transversal, se consideró como población a 2063 usuarios y como muestra de estudio a 324 usuarios que se seleccionaron aleatoriamente según los criterios de inclusión y exclusión que recomienda el MINSA, mediante la técnica de encuesta se aplicó el cuestionario de satisfacción del usuario externo de modelo SERVPERF, constituido por 22 preguntas, con siete categorías de respuesta basado en la escala Likert, en donde se divide la respuesta de 1.00 a 3.00 como insatisfactorio, de 3.01 a 5.00 parcialmente satisfactorio y de 5.01 a 7.00 como satisfactorio. Para los resultados se evaluó cada dimensión de la calidad de servicio por estar estrechamente ligado a la satisfacción y son: fiabilidad la calidad de servicio fue media con un promedio de 4.72 en la capacidad de respuesta la calidad fue también media con un promedio de 4.25, en seguridad la calidad de servicio fue alta con un promedio de 5.25, en empatía la calidad de servicio fue media con un promedio de 4.86, y en aspectos tangibles la calidad de servicio fue media con un promedio de 4.50. Por consiguiente el servicio de farmacia no cumple con la necesidad total del usuario externo ofreciendo un nivel medio de calidad del servicio, mostrando solamente la dimensión de seguridad con calidad alta, valorando en total un nivel parcialmente satisfactorio en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad al brindar el servicio.

Palabras Clave: Calidad de atención, Servicio de Farmacia, SERVPERF, satisfacción del cliente externo.

SUMMARY

The present research work had as general objective to determine the level of satisfaction of the users that attended the service of Pharmacy of the Center Mother Child Juan Pablo II, in Villa El Salvador during the month of July of the year 2017. This study is descriptive, prospective, With a cross-sectional and observational design, a population of 2063 users was considered as a sample of 324 users who were randomly selected and according to the inclusion and exclusion criteria recommended by the MINSA, the questionnaire Of external user satisfaction of the SERVPERF model, consisting of 22 questions, with seven response categories based on the likert scale. The following conclusions were reached: The Pharmacy service of the Juan Pablo II Maternal and Child Health Center, providing a low level of quality of care to its external users, finding a high level of dissatisfaction. For this, each dimension of quality of service was evaluated: In reliability the quality of service was low with an average of 2.60 in the responsiveness the quality of service was low with an average of 2.35, in security the quality of service was low with an average of 2.55, in empathy the quality of service Was average with an average of 4.95, and in tangible aspects the quality of service was low with an average of 2.05. Consequently it is concluded that external users who attended the pharmacy area of the John Paul II Infant and Toddler Center, found a level of dissatisfaction.

Keywords: Quality of care, Pharmacy Service, SERVPERF, external customer satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

En el Perú actualmente el servicio de calidad de atención que se ofrece en los establecimientos de salud del estado, es de bajo nivel y siendo un factor importante a tener en cuenta en las organizaciones prestadoras de servicios de salud, tanto del sector público como privado es comprender y evaluar la satisfacción del usuario es por ello que la evaluación de la satisfacción del usuario externo es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida. La satisfacción del usuario es un componente integral de la calidad de los servicios de salud por eso un alto nivel de satisfacción promueve conductas positivas tales como conformidad y continuidad de los usuarios de salud; de esta manera la evaluación de la satisfacción del usuario puede ayudar a la mejora continua de la calidad. Siendo la satisfacción una transacción concreta, puede estar determinado entre otros factores, por la calidad de servicio percibido. A su vez la satisfacción puede influir en la evaluación a largo plazo de la calidad de la percepción del servicio. El servicio de farmacia es históricamente un producto intermediario y ofrece dos tipos de resultados: un bien (medicamentos, material médico, quirúrgico afines) y un servicio, en consecuencia la Farmacia constituye una parte muy importante en los centros de salud que brinda atención farmacéutica y esta atención implica el proceso por el cual un farmacéutico coopera con el usuario y otros profesionales mediante el diseño, ejecución y monitorización de un plan terapéutico que produzca resultados específicos para el usuario, siendo así la consulta farmacéutica como un servicio importante donde es posible obtener asesoría fidedigna y personalizada del profesional quien dará respuesta a las inquietudes acerca de los medicamentos y su correcta utilización, dicho esto la trascendencia de brindar un servicio de calidad ha sido el motivo de muchas investigaciones y en consecuencia el interés por desarrollar modelos que permitan su medición como por ejemplo SERVPERF.

En el modelo SERVPERF evalúa solamente las percepciones del usuario sobre la calidad del servicio, el modelo mide las mismas dimensiones que el modelo SERVQUAL, con la diferencia que el modelo SERVPERF no mide las expectativas del usuario lo que reduce en la mitad las preguntas del cuestionario y

es más factible a la hora de encuestar al usuario. Los autores sostienen que la escala SERVPERF presenta superioridad teórica y estadística en comparación del SERVQUAL, para conocer la satisfacción de los usuarios, se evaluó la percepción mediante las preguntas de la encuesta en relación al servicio de Farmacia usando el modelo SERVPERF y teniendo en cuenta el centro de salud Juan Pablo II, tiene puntos por mejorar que se aprecian como son la infraestructura, las zonas de atención y la ubicación de alta peligrosidad que pone en riesgo la seguridad de los usuarios que se atienden; asimismo, al no existir investigaciones similares en el mencionado centro materno infantil Juan Pablo II, que indique el nivel de calidad de atención que se brinda en el Servicio de Farmacia, planteamos nuestro objetivo con la siguiente pregunta:

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil Juan pablo II?

Finalmente el presente trabajo se realizó en las instalaciones del área de farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II durante el mes de Julio del 2017 y tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de farmacia.

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad se trata de mejorar la atención al usuario por parte de los centros hospitalarios, en consecuencia existe un creciente interés por parte de las organizaciones de salud por evaluar la calidad de sus servicios. En este sentido, la satisfacción del usuario constituye uno de los más versátiles indicadores de calidad, por ser una medida confiable de los resultados de la atención al usuario e identificar errores o debilidades en la calidad de atención al usuario externo, Por tanto siendo la satisfacción del usuario como uno de los indicadores de calidad de atención, se realizó el estudio de este factor para la garantía de la calidad de los establecimientos de salud, asimismo surge la inquietud por conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del centro materno infantil Juan pablo II. Dicho esto no existen a su vez estudios similares, por lo que se desconoce el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de farmacia del centro materno infantil Juan pablo II Villa el Salvador en el mes de Julio 2017.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador durante el mes de julio del año 2017?

1.3. Justificación

Se justifica la presente investigación porque no existe estudio similar, que permita identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, respecto al servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II Villa El Salvador durante el mes de julio del año 2017; Asimismo es importante porque, los resultados permitirán a los directivos del Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, formular acciones de mejora en la calidad del servicio.

1.4. Objetivos:

1.4.1. Objetivo General

Determinar el 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

1.4.2. Objetivos Específicos:

1. Determinar el nivel de satisfacción según la fiabilidad de los usuarios del Servicio de Farmacia Del Centro Materno Infantil Juan Pablo II.
2. Determinar el nivel de satisfacción según la capacidad de respuesta de los usuarios del Servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II.
3. Determinar el nivel de satisfacción según la seguridad de los usuarios del Servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II.
4. Determinar el nivel de satisfacción según la empatía de los usuarios del Servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II.
5. Determinar el nivel de satisfacción según la tangibilidad de los usuarios del Servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales:

Maurandi M, Hernández A, Abaurre R, Arrebola C, García P. Y Martínez F. (2012), España; realizaron un trabajo de investigación de título **“Satisfacción de los usuarios de farmacia comunitaria con un servicio de dispensación pilotado”**; Es un estudio observacional descriptivo transversal. Tuvo como objetivo la medición de satisfacción de los pacientes respecto al trato personal recibido y referente al servicio recibido en las farmacias comunitarias de las provincias de Murcia y Málaga, España. Se midió la satisfacción con un cuestionario validado para el servicio de dispensación, de 10 ítems, estructurado multidimensional, con la escala de tipo Likert de cinco categorías: muy insatisfecho, insatisfecho, indiferente, satisfecho y muy satisfecho en la cual participaron 60 farmacias, donde se obtuvieron 335 cuestionarios, siendo validados 329. En conclusión el 71,2% de los pacientes se mostraron “muy satisfechos”, respecto al trato del personal y respecto al servicio realizado se obtuvo un 59,1% muy satisfecho.⁽¹⁾

Hernández C, Jiménez J, Rivera Y. (2012), El Salvador; Se realizó un trabajo de investigación de título **“Evaluación de la calidad del servicio de farmacias San Nicolás”**; Teniendo como objetivo valorar el servicio de calidad de las farmacias San Nicolás, donde utilizaron encuestas que contiene 22 preguntas de servicios agrupados en las 5 dimensiones de la calidad del servicio, las cuales son tangibilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y confiabilidad, concluyendo con los siguientes resultados, un alto porcentaje de clientes entrevistados 92% se

encontraban satisfechos por la buena atención que les brindaron y un bajo porcentaje 8% insatisfecho.⁽²⁾

González J, González M, Machi J, Sánchez A. Y Ramió E. (2012). En Cataluña-España; Realizaron un trabajo titulado **“Estudio multicentrico de satisfacción de los pacientes en dispensación ambulatoria”**; El objetivo del trabajo fue la evaluación e identificación de indicadores explicativos de la satisfacción con las unidades de farmacia de pacientes externos (UFPE) y con el tratamiento con medicamentos biológicos de dispensación ambulatoria (MHDA). Realizaron un estudio transversal, descriptivo y multicentrico. Se elaboró una encuesta con 20 ítems. Se realizó un modelo de regresión univariante y multivariante para explicar la variable dependiente de satisfacción. Se realizaron 305 encuestas en 10 hospitales. La satisfacción de los pacientes con la UFPE y el tratamiento MHDA, obtuvo una puntuación media y fue superior a 4 sobre 5. Las variables explicativas que se correlacionan con la satisfacción son la edad, tiempo en tratamiento, en seguimiento por la UFPE, concluyendo que los hospitales participantes están satisfechos tanto con el servicio prestado, como con el tratamiento biológico que están recibiendo en términos de eficacia y seguridad.⁽³⁾

Cespedes Q. Yuhudi, Cortez A. Rafael, Madrigal M. Mariela. Costa Rica (2011), Realizaron un estudio titulado **“Validación de un instrumento para medir la percepción de la calidad de servicios farmacéuticos del sistema público de salud de Costa Rica”**; Tiene como objetivo elaborar un instrumento válido y fiable para evaluar la percepción de la calidad por los usuarios de los servicios farmacéuticos del Sistema Público costarricense. Conformando un instrumento dividido en tres dimensiones: técnica, interpersonal y ambiental. Con 53 preguntas en escala Likert. Fue evaluado por cuatro profesionales en farmacia con amplia experiencia en los ámbitos

investigativo, administrativo y clínico. Dicha evaluación generó un cuestionario de 49 preguntas, el cual fue aplicado a 115 usuarios de la Farmacia del Hospital San Rafael de Alajuela (Costa Rica). El análisis factorial determinó unidimensionalidad en el instrumento, puesto que el primer factor acumuló un 30,1% de la varianza total y el segundo 8,1% lo que significa que el conjunto de preguntas que componen el indicador, efectivamente está midiendo un solo constructo teórico, es decir conforma una escala. El análisis de fiabilidad sugirió la eliminación de cinco ítems o preguntas del cuestionario. La eliminación de una pregunta más fue sugerida por aspectos de consistencia interna. En conclusión, se abrevió las preguntas y es el primer instrumento válido y fiable elaborado para la medición de la percepción de la calidad en las unidades de farmacia de la caja costarricense del seguro social.⁽⁴⁾

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Carrasco L. Y Chuman M. (2013); en Trujillo, Realizaron un trabajo de investigación de **“satisfacción de los usuarios externos del servicio de farmacia del hospital Jerusalén NIVEL II-1, La esperanza, febrero 2013”**; La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de farmacia, utilizando la escala Likert. El estudio está diseñado como un trabajo descriptivo, transversal y prospectivo. Fueron entrevistado 384 usuarios externos del servicio de farmacia, se identificó las características demográficas de los usuarios externos del servicio de farmacia y se determinó que, el 68,9% fueron mujeres, el 39,8% de usuarios perteneció al grupo etario 36-49 años y el 47,9% de usuarios presentó grado de instrucción secundaria. Se identificó el nivel de los usuarios externos, siendo en sus 3 dimensiones, parcialmente satisfechos, en la dimensión estructura con un porcentaje de 53,91% en el proceso; Con un porcentaje de 66,93% y en el resultado con un porcentaje de 58,59%. En

conclusión se determinó que la características sociodemográficas como género, edad y grado de instrucción tiene una correlación estadísticamente significativa con la satisfacción, y la dimensión proceso fue la que más se relaciona con el nivel de satisfacción global de los usuarios externos.⁽⁵⁾

Anlas D. Y Villalta D. (2013); en Lima; Realizaron un trabajo de investigación titulado **“Satisfacción del cliente en la atención del servicio de farmacia en la clínica internacional sede San Borja 2013”** ; Donde nos muestra un estudio de tipo descriptivo y tuvo como objetivo establecer el nivel de satisfacción del usuario en la atención del servicio de farmacia de la clínica internacional 2013, Se evaluó la percepción mediante encuestas del modelo SERVPERF, modificando las preguntas en relación al servicio de farmacia y la muestra estuvo conformada por 377 usuarios elegidos aleatoriamente. El 83,0% de los clientes del servicio de farmacia de la clínica internacional perciben una satisfacción de nivel satisfactorio, 16,2% parcialmente satisfactorio y 0,8% un nivel insatisfactorio. Similares niveles se aprecia en los niveles de fiabilidad, seguridad y empatía; pero menor nivel satisfactorio en las dimensiones de capacidad de respuesta y tangibilidad que solo alcanzan 26,5% y 34,7% respectivamente. Según la condición del encuestado, 0,7% del grupo de los usuarios presentan nivel insatisfactorio, 14,5% nivel parcialmente satisfactorio; y del grupo de acompañantes 1,7% presentan nivel insatisfactorio, 32,8% parcialmente satisfactorio y 65,5% satisfactorio. Según el género del encuestado 0,7% del grupo de género masculino presentan nivel insatisfactorio, 14,5% nivel parcialmente satisfactorio y 90,1% satisfactorio; mientras que del género femenino, 1,3% presentan nivel insatisfactorio, 20,0% nivel parcialmente satisfactorio y 78,7% satisfactorio. Según el nivel de instrucción los clientes que tenían nivel superior universitario presentaron nivel satisfactorio (84,9%), seguido de

clientes con nivel de instrucción técnico (81,8%) y clientes de nivel secundaria (69,0%). Finalmente según el tipo de usuario nuevo, ninguno presento niveles insatisfactorios, 12,4% parcialmente satisfactorio y 87,6% nivel satisfactorio; y del grupo de usuarios continuadores, 1,0% presentan nivel insatisfactorio, 17,4% parcialmente satisfactorio, 81,6% nivel satisfactorio.

En conclusión los usuarios del servicio de farmacia de la clínica internacional perciben un nivel satisfactorio, igual que sus dimensiones fiabilidad, seguridad y empatía, pero un nivel medianamente satisfactorio en las dimensiones de capacidad de respuesta y tangibilidad.⁽⁶⁾

Emilio C. Chirinos J. (2012); en Lima; Realizaron un trabajo de título **“Estudio de validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud ”**; El estudio es descriptivo, transversal, basado en las encuestas SERVQUAL, tuvo como objetivo evaluar y validar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios, aplicando en consulta externa (CE) y emergencia (E) Las variables del constructo luego de perfeccionamiento consecutivo, incorporaron las principales actividades del proceso de atención y requisitos de calidad de los usuarios externos. La validez del contenido fue analizada con cinco expertos, la validez de constructo por análisis factorial y su aplicabilidad en una muestra no probabilística de 383 usuarios de CE y 384 de E. El análisis factorial mostro que el 88,9% de la varianza en las variables en CE y 92,5% en E, explicaban los cinco componentes o dimensiones de la calidad. La satisfacción global de los usuarios en CE fue 46,8% y 52,9% en E. Las variables con mayor insatisfacción en CE fueron: difícil acceso a citas, demora para la atención en farmacia, caja, modulo SIS y el trato inadecuado; en emergencia: deficiente mejora o resolución del problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y

demora para la atención en farmacia, caja y admisión. En conclusión las encuestas han demostrado propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las causas principales de insatisfacción e implementar proyectos de mejora.⁽⁷⁾

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Centro Materno Infantil Juan Pablo II

El Centro Materno Infantil Juan Pablo II Villa El Salvador pertenece a la Red Juan Pablo II Villa El Salvador – Pachacamac y a la Mircored Villa El Salvador Lurín – Pucusana.

Se encuentra ubicado en Av. Mariano Pastor Sevilla S/N Sector 6 Grupo 6 Lima –Lima Villa el Salvador, y pertenece a la dirección de salud sur II DISA LIMA SUR, es un centro de categoría I-4 de atención de salud con camas de internamiento y tiene un población asignada de 150142.

2.2.2. Problemática

El problema existe actualmente en el centro materno infantil Juan Pablo II y se caracteriza por la deficiencia en limpieza, la falta de sillas y deficiencias en la rapidez de atención.

El problema está ocasionando un nivel medio de calidad de servicio al usuario asimismo su impacto se observa en una percepción de nivel parcialmente satisfactorio.

En este trabajo se propone determinar el nivel de satisfacción de los usuarios para hallar los puntos críticos en el servicio y en lo posible disminuir significativamente los efectos del problema.

2.2.3. Satisfacción

Para Howard y Sheth (1969),satisfacción significa estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada y se produce después del consumo, para Hunt (1977) significa analizar si la experiencia alcanza o supera las expectativas produciéndose durante el consumo, para Churchill y Suprenant (1982) es la respuesta a la compra de productos o uso de servicios que se deriva de la comparación, por el consumidor de las recompensas y costos de compra con relación a sus consecuencias esperadas, produciéndose después de la compra y del consumo, para Tse, Nicosia y Wilton (1990) la palabra satisfacción es la respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativa y el resultado final percibido en el producto tras su consumo produciéndose después del consumo y Oliver (1996) manifiesta que satisfacción es el juicio del resultado que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo y esto se produce durante el consumo.

La Real Academia de la Lengua Española, define satisfacción como acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, saciar una necesidad o también dar solución a una queja o dificultad”.(8)

2.2.4. Calidad

La palabra calidad así como la palabra satisfacción también ha ido evolucionando con el tiempo, su significado está relacionado con el grado de perfección de un producto o servicio, el control de la variabilidad en su proceso y el nivel de satisfacción del cliente respecto al mismo.

Según Ishikawa el control de la calidad es “desarrollar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más

económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.(9), para definir calidad no es fácil, por su perspectiva multidimensional que esta palabra tiene, por ejemplo en lo lingüístico la Real Academia de la Lengua Española define calidad como una “cualidad”, una “manera de ser”, “alguien que goza de la estimación general”, o “lo mejor dentro de su especie ”pero la calidad en salud siempre lleva implícitos dos conceptos que son: La excelencia técnica esto es, decisiones adecuadas y oportunidad en la toma de las mismas. Habilidad en el manejo de algunas técnicas y buen juicio para procurar en pocas palabras “hacer lo correcto, correctamente” y adecuadas interacciones entre los agentes involucrados en dar y obtener salud que deben caracterizarse por su fluidez en las comunicaciones, confianza, empatía, honestidad, tacto y sensibilidad en la búsqueda de la satisfacción del usuario. Los autores sostienen que la escala SERVPERF presenta superioridad teórica y estadística en contraste del SERVQUA.⁽¹⁰⁾

La definición más integral de la calidad y probablemente la más simple fue formulada por W. Edwards Deming, el pionero del movimiento de la gestión de calidad total. Que dice lo siguiente, calidad es hacer lo correcto en la forma correcta, de inmediato⁽¹¹⁾ y para medir la calidad de atención del usuario se disponen de métodos cualitativos y cuantitativos, dentro de estos últimos, los cuestionarios usando métodos de estimación directa, permiten analizar cuantitativamente la percepción de la calidad de los servicios por parte del usuario, utilizando para ello diferentes tipos de niveles de evaluación.

2.2.5. Calidad de Servicio

En la actualidad la calidad de servicio se convierte en uno de los factores considerados claves para la competitividad de las

empresas. Las empresas tienen claro que si quieren sobrevivir en un mercado tan competitivo como el actual, ofrecer una elevada calidad de servicio se convierte en algo totalmente necesario.

Los productos y servicios ofrecidos por la empresa deben poseer aquellas características que los clientes requieran y los valoren, es decir deben de cumplir sus características y expectativas y si es posible incluso superarlas. De modo que la opinión del cliente se convierte en una opinión sumamente relevante para la empresa.⁽¹²⁾

En efecto, el servicio es lo que en lógica se llama un término equivoco, capaz de acoger significados diversos.

- Servicio como bien económico. Es la respuesta dada, independientemente de su naturaleza, por un proveedor al problema o necesidad de un cliente.
- Servicio de una determinada especie de bien económico. Es aquella clase de bien en el que el problema predomina los componentes intangibles. Se trata, por tanto de un paquete de presentaciones (tangibles e intangibles) en el que predominan las segundas.
- Servicio como prestación principal. En el supuesto anterior, se trataría de la prestación que constituye la razón de ser de la solución que se propone para la satisfacción de la necesidad del cliente.
- Servicio como prestaciones de accesorias. En el mismo compuesto comentado el servicio es ahora el conjunto de prestaciones secundarias que acompañan a la prestación principal.
- Servicio pos-venta. Se refiere a la provisión de las prestaciones accesorias de reparaciones, mantenimiento y atención de las reclamaciones de los clientes. Es una actividad propia del sector industrial.
- Servicio = Atención de las reclamaciones de los clientes.

- Servicio = Recepción de los pedidos de la empresa.
- Servicio = Actividades económicas que integran el sector terciario de un sistema económico.⁽¹³⁾

La calidad de servicio ha sido tradicionalmente concebida, desde el punto de vista del que ofrece el servicio, como la adaptación a las especificaciones establecidas para la prestación.



Figura 1. Círculo de la calidad y las dimensiones en la satisfacción.⁽¹⁴⁾

Actualmente la calidad del servicio es concebida desde la perspectiva del cliente

Se plantea que el servicio percibido depende directamente de la llamada calidad técnica (lo que se da, relativo al resultado) y de la funcionalidad (cómo se da, amabilidad, cortesía) que tiene que ver con el desempeño técnico de la prestación del servicio y con el tratamiento dispensable al usuario y en su interacción con los prestadores del servicio respectivamente.⁽¹⁴⁾

2.2.6. Calidad en el Sector Salud

Calidad es lograr productos y servicios con cero errores, hacer bien desde la primera vez. Cuando se utiliza la palabra

calidad, en realidad el usuario, por lo general, considera características típicas de la atención médica como eficiencia, cuidados y eficacia.⁽¹⁵⁾

2.2.7. Calidad de Atención de Salud

Para Donavedian la calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios y refiriéndose a la atención en salud, sostiene que la calidad es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente.⁽¹⁶⁾

La satisfacción del cliente es el estado de opinión, respecto a un servicio, que sigue a un juicio de calidad y que deriva de él, dado que se supone que:

- $S = f(C)$ satisfacción es igual al factor de calidad, la relación entre ambas variables es de tal naturaleza que:
- Solamente la satisfacción es positiva cuando la calidad percibida es positiva.
- La satisfacción es neutra cuando la calidad es cero.
- La satisfacción crece (o disminuye) a medida que crece (o disminuye) la calidad.

Si la calidad percibida conduce a la satisfacción, la satisfacción debe influir en el comportamiento del usuario provocando nuevas compras y afianzando su lealtad.

Kevin P. Coyne ha profundizado en esta relación compleja “calidad-satisfacción- comportamiento”. La percepción de la calidad no se produce de una manera global y única para cada operación

comercial, sino de manera detallada y múltiple: cada interacción o contacto proveedor- cliente.⁽¹⁷⁾

El objetivo de este trabajo es medir el nivel de satisfacción, en el cual los usuarios esperan que la asistencia sea fiable con cortesía, educación, honestidad, credibilidad y seguridad.

2.2.8. Modelos de Evaluación de la Calidad de Servicio

Entre los modelos de la evaluación más representativos en la investigación de la calidad de servicio se encuentran:

- Modelos de atención en la salud propuesto por Avedis Donavedian en 1966, establece indicadores para evaluar la calidad de la atención medica agrupados en estructura, proceso y resultado.⁽¹⁸⁾
- El modelo nórdico de Groroos popularizado en el año 1984, señala que el cliente está influido por el resultado del servicio, por la forma en que lo recibe y por la imagen corporativa de la organización que lo presta. Una evaluación de la calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada cumple con las expectativas del cliente, es decir lo satisface.⁽¹⁸⁾
- En 1985-1988 se establece el modelo americano SERVICE QUALITY (SERVQUAL) de Parasuraman, Zeithalm y Berry, esté modelo es hasta el momento, el más utilizado en la investigación sobre la calidad del servicio. Son numerosas las investigaciones donde es utilizado en diversas áreas como por ejemplo turismo, educación, supermercados, salud.⁽¹⁹⁾

Este modelo está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

- a. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que estas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.
- b. Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios :
 - Comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
 - Necesidades personales.
 - Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
 - Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su espacio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.
- c. Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los usuarios para valorar la calidad en un servicio. Las dimensiones del modelo SERVQUAL de calidad de servicio pueden ser definidas del siguiente modo.⁽²⁰⁾
 - Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
 - Capacidad de respuesta: disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
 - Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
 - Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

- Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.⁽²¹⁾

El modelo SERVPERF fue propuesto por Cronin y Taylor en 1992, SERVPERF (SERVICE PERFORMANCE) debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño para la medida de la calidad de servicio. Se compone de los mismos Items y dimensiones que el SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes.⁽²²⁾

LIBQUAL propuesto por Thompson en 2003 define como resultado a una aplicación práctica a una serie de bibliotecas universitarias de las herramientas SERVQUAL para la evaluación de los usuarios. Esta aplicación no resultaba plenamente satisfactoria y necesitaba una adaptación de la realidad de estos centros.⁽²³⁾

2.2.9. Modelo Servperf de la Calidad del Servicio

El modelo SERVPERF fue propuesto por Cronin y Taylor quienes, mediante estudios realizados en distintas organizaciones de servicios, llegaron a la conclusión de que el modelo SERVQUAL de calidad de servicio de Zeithaml, Parasuraman y Berry no es el más adecuado para evaluar la calidad del servicio. Por tanto la escala SERVPERF se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas. El razonamiento que fundamenta el SERVPERF está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones.⁽²⁴⁾

Cronin y Taylor, basándose en investigaciones clásicas al respecto, consideran que esta discrepancia se correspondería con

la satisfacción por Oliver en 1977 y 1980. La calidad percibida basada solo en las percepciones se asemeja más a la actitud hacia el servicio. De hecho, si la ponderación de cada uno de los atributos que influye en las percepciones para configurar esa actitud (según la formulación de Fishbein en 1975), se igualarían. Pero resulta razonable pensar en la necesidad de que la importancia de cada atributo quede reflejada. Como consecuencia de las críticas realizadas a la escala SERVQUAL, surge una nueva escala con los mismos ITEMS pero que sólo pregunta acerca de las percepciones, El SERVPERF por Cronin y Taylor en 1992. La escala SERVPERF se ajusta mejor al modelo de calidad percibida. Su fiabilidad y validez de constructo son mejores y explica una mayor cantidad de varianza relativa a la calidad global percibida, según Brown, Churchill & Peter en 1993; Page & Spreng en 2002 y Zhou en 2004. Pero no hay que olvidar la utilidad de la escala SERVQUAL, al dejar al descubierto áreas de las que el usuario espera mayor calidad u otras en las que se puede estar derrochando recursos. Su ventaja es la capacidad para aportar información a la hora de la planificación estratégica y priorización de planes de actuación.⁽²⁵⁾

Tabla 1. Comparacion entre escalas SERQUAL y SERVPERF

	SERVQUAL	SERVPERF
INCONVENIENTES.	<ul style="list-style-type: none"> • Contradicciones internas en la definición teórica de calidad percibida • Preguntar por las expectativas puede resultar redundante, de validez dudosa y cansada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de incorporar medidas complementarias como la importancia para ponderar las dimensiones subyacentes
VENTAJAS	<ul style="list-style-type: none"> • Próxima a la Satisfacción. • Mayor capacidad diagnóstica 	<ul style="list-style-type: none"> • Se ajusta mejor al modelo de calidad percibida. • Mejores propiedades psicométricas.

2.2.10. Atención Farmacéutica

La atención Farmacéutica es la participación activa del farmacéutico en la asistencia del paciente, en la dispensación y seguimiento de un tratamiento farmacoterapéutico, cooperando con el médico a fin de conseguir resultados que mejoren la calidad de vida del paciente.

También conlleva la implicación del farmacéutico en actividades que proporcionen buena salud y prevengan las enfermedades.

En la atención farmacéutica se distinguen actividades que se puede agrupar por ejemplo en la clínica, por estar orientada a la asistencia del sujeto en el manejo de medicamentos antes que el medicamento en sí, como por ejemplo medicamentos sin prescripción médica, prevención de la enfermedad, educación sanitaria, farmacovigilancia, seguimiento farmacoterapéutico

personalizado y otras que se relacionen con el uso racional del medicamento.

Por la importancia en la clínica, destaca el SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO PERSONALIZADO, que es la práctica profesional en la que el farmacéutico se responsabiliza de las necesidades del paciente relacionadas con los medicamentos mediante la detección, prevención y resolución de problemas relacionados con la medicación (PRM) , de forma continuada, sistematizada y documentada, en colaboración con el propio paciente y con los demás profesionales del sistema de salud, con el fin de alcanzar resultados concretos que mejoren la calidad de vida del paciente.

El servicio de farmacia tiene dentro de sus objetivos, proponer y propiciar estilos de vida saludable, prevenir factores de riesgo derivados del uso inadecuado de medicamentos, lo cual se puede evitar mediante un sistema de gestión de calidad, donde nos permita dirigir y evaluar el servicio, con unas BPD (Buenas Prácticas de Dispensación) que son normas establecidas para asegurar un uso adecuado de los medicamentos, unas BPA (Buenas Prácticas de Almacenamiento), lo cual hace que los medicamentos se mantengan en buena calidad, suministrar los medicamentos y dispositivos médicos e informar a los pacientes sobre su uso pertinente y adecuado teniendo claro el programa de farmacovigilancia y farmacodependencia en atención farmacéutica.⁽²⁶⁾

La atención farmacéutica. Implica el proceso por el cual un farmacéutico coopera con un paciente y otros profesionales mediante el diseño, ejecución y monitorización de un plan terapéutico que producirá resultados terapéuticos específicos para el paciente como la curación de la enfermedad, eliminación o reducción de la sintomatología del paciente, interrupción o retardación del proceso patológico, prevención de una enfermedad o de una sintomatología.

La atención farmacéutica es un elemento necesario de la asistencia sanitaria y debe estar integrada con el resto de elementos; sin embargo, esta proporciona un beneficio directo del paciente de la calidad de esta asistencia; un servicio óptimo de indicación debe estar disponible para la totalidad de los pacientes que concurren a la farmacia, respondiendo a sus expectativas; debiendo desarrollarse además con agilidad, eficiencia y confidencialidad y estar integrado en la rutina diaria del ejercicio del farmacéutico. Por ello. La evaluación de la indicación farmacéutica debería incluir no solo cuán bien fue efectuado ese servicio, sino también cuán bien se ajustó a las necesidades de los pacientes. Por este motivo, la satisfacción de los pacientes se ha conceptualizado como una evaluación personal de los servicios sanitarios y de sus proveedores.⁽²⁷⁾

2.2.11. Relación entre Calidad y Satisfacción

La satisfacción del usuario es un componente integral de la calidad de atención en los servicios de salud. Un alto nivel de satisfacción promueve conductas positivas tal como conformidad con los proveedores de salud, de esta manera, la evaluación de la satisfacción del usuario puede ayudar a la mejora continua de la calidad de atención.

Estudios realizados en centros de salud demuestran que ante un menor tiempo de espera aumenta la percepción de satisfacción por parte de los pacientes, esto también se aplica a los usuarios que acuden a los servicios de farmacia. Por el contrario un excesivo tiempo de espera y otros problemas como la falta de la prescripción de su medicamento disminuyen esta percepción y en muchas ocasiones ellos prefieren acudir a farmacias particulares.⁽²⁸⁾

Una de las principales dificultades para medir la calidad desde el punto de vista de la satisfacción radica principalmente en la indeterminación de este concepto, que procede de una naturaleza subjetiva y contextual. La mayoría de los autores coincide en que la

satisfacción es un fenómeno determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales y, por lo tanto, varía según el contexto social. Carr-Hill probó que la satisfacción con la atención en salud está influenciada por el grado en que la actuación de los profesionales de la salud se corresponde con los deseos del usuario. Asimismo, la calidad de atención de la salud es un concepto que depende de las características de los pacientes, varía con la edad, el sexo, el nivel educativo, socioeconómico y los cambios del estado de salud; y que su percepción varía considerablemente cuando su situación de salud es grave o está en etapa de recuperación. Además, las características de los pacientes influyen en la actitud de los profesionales, lo cual repercute en la satisfacción de la población.⁽²⁹⁾

2.3. Bases Conceptuales

- Cliente: Usuario o paciente que usa o requiere de los servicios de una empresa. Pueden ser internos o externos.
- Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
- Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- Satisfacción del Cliente: Principal indicador de calidad de un servicio. Sentimiento expresado cuando el desempeño percibido del producto o servicio alcanza las expectativas del usuario o cliente.
- Percepción: Sentimiento del usuario sobre el servicio recibido.
- Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
- Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

2.1. Aspectos Tangibles o Tangibilidad

Se refiere a las características observables de un servicio o producto que es importante al medir la satisfacción del usuario, porque estos aspectos tangibles van a influir en la confianza, comodidad, seguridad del servicio que se ofrece.

Los aspectos tangibles también tienen que ver en la calidad del servicio que se basa en la percepción de los usuarios en apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación. Los aspectos tangibles que abarca de la pregunta 19 a la 22 nos ayudara en nuestro cuestionario ha facilitar al usuario su percepción que tiene acerca del dentro materno Juan Pablo II.

En el centro materno hubo deficiencias en la limpieza, los letreros de señalización y en la falta de bancas o sillas porque se observó el hacinamiento de usuarios en cierta hora de la mañana pero en contraposición se encontraron las paredes y ventanas limpias.

2.4. Variable de Estudio:

Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II Villa El Salvador, Julio-2017.

2.5. Definición Operacional de la Variable

2.5.1. Definición de Variable:

La variable: “Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil Juan Pablo II Villa el Salvador 2017” es la percepción que tiene el usuario, en el área de farmacia, pudiendo ser interpretado en el nivel de satisfacción o insatisfacción.

2.5.2. Dimensiones de la Variable:

- **Fiabilidad:** Capacidad para realizar exitosamente el servicio de modo cuidadoso y fiable, en el cuestionario se ubica de la pregunta 1 al 5
- **Capacidad de respuesta:** Es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido de calidad, en el cuestionario se ubica de la pregunta 6 al 9
- **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza, en el cuestionario se ubica de la pregunta 10 al 13
- **Empatía:** Capacidad que tiene un profesional o persona para ponerse en el lugar de otra persona, en el cuestionario se ubica de la pregunta 14 al 18
- **Tangibilidad:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, se ubica de la pregunta 19 al 22.

2.5.3. Operacionalidad de la Variable

Tabla 2. Operacionalidad de la variable

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	VALORES
Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil Juan pablo II Villa el Salvador 2017.	Fiabilidad	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	P1	1= totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo. 3=Relativamente en desacuerdo 4=Neutral o indeciso. 5=Relativamente de acuerdo. 6= de acuerdo 7=Totalmente de acuerdo.
		¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	P2	
		¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	P3	
		¿Cuando usted presento alguna queja el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	P4	
		¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	P5	
	capacidad de respuesta	¿La atención en el área de caja/de farmacia fue rápida?	P6	1= totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo. 3=Relativamente en desacuerdo 4=Neutral o indeciso. 5=Relativamente de acuerdo. 6= de acuerdo 7=Totalmente de acuerdo
		¿La atención en el área de admisión fue rápida?	P7	
		¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	P8	
		¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	P9	
	Seguridad	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	P10	1= totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo. 3=Relativamente en desacuerdo 4=Neutral o indeciso. 5=Relativamente de acuerdo. 6= de acuerdo 7=Totalmente de acuerdo.
		¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	P11	
		¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	P12	
		¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?	P13	
	Empatía	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	P14	1= totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo. 3=Relativamente en desacuerdo 4=Neutral o indeciso. 5=Relativamente de acuerdo. 6= de acuerdo 7=Totalmente de acuerdo.
		¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	P15	
		¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	P16	
		¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	P17	
		¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	P18	
	Tangibilidad	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	P19	1= totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo. 3=Relativamente en desacuerdo 4=Neutral o indeciso. 5=Relativamente de acuerdo. 6= de acuerdo 7=Totalmente de acuerdo.
		¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	P20	
		¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	P21	
		¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	P22	

2.6. Hipótesis:

El trabajo de Investigación realizó una exposición narrativa, numérica y/o grafica de la realidad que se investiga, por lo tanto no cuenta con hipótesis por ser descriptiva simple.

III. METODOLOGIA

3.1. Métodos:

Se realizaron los siguientes métodos:

3.1.1. Método Descriptivo:

Se realizó una exposición narrativa, gráfica y numérica, lo más detallada posible de la realidad que se investiga.

3.1.2. Método de Encuesta:

Se aplicó el método de encuesta por ser un método de investigación capaz de dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, luego del recojo de información sistemática, según un diseño establecido que asegure la información obtenida.

3.2. Tipo de Investigación:

El estudio es descriptivo, prospectivo de diseño observacional y de corte transversal.

3.3. Población:

La población está constituida por usuarios que acudieron, por atención en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador.

Para obtener la cantidad de la población se aplicó la media aritmética de los 12 meses del año anterior suma total de atendidos dividido entre 12 meses, (enero-diciembre del año 2016), Como recomienda el documento llamado

“Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud”,
aprobado por el ministerio de salud del Perú.⁽³⁰⁾

Tabla 3. Rango de muestra a tomar por usuarios atendidos.⁽³¹⁾



CASO	RANGO DE ATENDIDOS EN EL MES (Referencial año anterior)	MUESTRA (¿A cuántos entrevistar?)
1	30 a 34 atendidos	25
2	35 a 37 atendidos	27
3	38 a 42 atendidos	29
4	43 a 46 atendidos	31
5	47 a 51 atendidos	33
6	52 a 56 atendidos	35
7	57 a 61 atendidos	37
8	62 a 67 atendidos	39
9	68 a 73 atendidos	41
10	74 a 79 atendidos	43
11	80 a 86 atendidos	45
12	87 a 93 atendidos	47
13	94 a 102 atendidos	49
14	103 a 111 atendidos	51
15	112 a 131 atendidos	55
16	132 a 163 atendidos	60
17	164 a 205 atendidos	65
18	206 a 265 atendidos	70
19	266 a 353 atendidos	75
20	354 a 497 atendidos	80
21	498 a 779 atendidos	85
22	780 a 1569 atendidos	90
23	1570 a 5906 atendidos	95

3.4. Muestra:

El tamaño de la muestra se determinó 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 ⁽²⁰⁾. Aprobado con resolución ministerial N°527-2011/MINSA, con fecha 11 de julio del 2011, que es el cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta 10% (0,1) para establecimientos de salud de categoría I.

Fórmula para determinar el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq} = 324$$

Tabla 4. Categoría de nivel del Centro Materno Infantil Juan Pablo II

		Categoría		
		I	II	III
n	Tamaño de la muestra	324		
p	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos	0,5	0,5	0,5
q	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos su valor es (1-p)	0,5	0,5	0,5
e	Error estandar de 0.05 ó 0.1 según categoría del establecimiento	0.1	0,05	0,05
z	Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "Z" es 1.96	1,96	1,96	1,96
N	Poblacion de usuarios externos atendidos en el ultimo año o semestre en los servicios de consulta externa y emergencia	2063		

3.5. Muestreo

Se tomó en cuenta las recomendaciones de la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo ⁽²⁰⁾. Aprobado con resolución ministerial

Nº527-2011/MINSA, con fecha 11 de julio del 2011, aplicando la fórmula se estableció que de cada 6 usuarios se encuesta a uno, hasta alcanzar la cantidad de la muestra, teniendo en cuenta que el promedio de atención mensual es de 2063 usuarios atendidos por el área de farmacia en el mes de julio.

$$\frac{\text{Nº de atenciones que se acepta} = 2063}{\text{Nº de muestra} = 324} = 6$$

Los días de entrevista fueron de lunes a sábado en las mañanas de 8:00 am a 12:00 am y en las tardes de 2:00 pm a 6:00 pm.

3.5.1. Criterios de Inclusión

- Usuarios externos atendidos en el área de farmacia mayor de 18 años de ambos sexos.
- Usuarios externos que voluntariamente aceptaron la aplicación de la encuesta.

3.5.2. Criterios de Exclusión

- Clientes externos menores de 18 años
- Clientes externos que no desean responder la encuesta.
- Clientes externos que ya se le aplicó la encuesta.
- Usuario externo discapacitado por lo que no puede expresar su opinión

3.6. Técnica

Se realizó la técnica de encuesta.

3.7. Instrumento

Cómo instrumento se utilizó un cuestionario estructurado de 22 preguntas cerradas tipo escala de Likert con opciones de respuesta de 1 a 7; siendo para la opción 1, "totalmente en desacuerdo", para la opción 2, "en desacuerdo", para la opción 3, "relativamente en desacuerdo", para la opción 4, neutral o indeciso, para la opción 5, "relativamente de acuerdo", para la opción 6, "de acuerdo", y para la opción 7, "totalmente de acuerdo".

El número de ITEMS o preguntas por cada dimensión será la siguiente: Fiabilidad: 1-5, capacidad de respuesta: 6-9; seguridad: 10-13; empatía: 14-18 y tangibilidad: 19-22.

Para determinar el nivel de satisfacción se utilizó el cuestionario basado en el modelo SERVPERF el cual estudia solo las percepciones, las encuestas se realizan para medir la satisfacción de los usuarios mostrándonos características psicométricas de validez y alta confiabilidad que las hacen recomendables para su uso en establecimientos de salud.

3.8. Procesamiento de Datos:

- Se procedió a gestionar la autorización de las autoridades del servicio de farmacia del centro materno infantil Juan pablo II Villa el Salvador 2017.
- Se determinó la población y la muestra, luego se encuestó en un intervalo de 6 personas.
- Previa explicación detallada del estudio, se procedió a encuestar a los usuarios en el horario de lunes a sábado en las mañanas de 8:00 am a 12:00 am y en las tardes de 2:00 pm a 6:00 pm. Luego de que asistan al Servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador.
- Con el fin de cubrir los posibles errores y/o por ampliación del tamaño de la población atendida se aplicó 20% más de la muestra seleccionada.

3.9. Análisis de Datos:

Se utilizó la aplicación de los programas Microsoft Excel 2016 para la construcción de la base de datos; y el programa estadístico SPSS 22 para elaborar las tablas, gráficos y porcentajes, teniendo en cuenta los niveles de satisfacción establecidos, y para determinar el nivel de satisfacción se procedió a obtener la media estadística de cada indicador, dimensión y variable luego cuantificar el número y porcentajes según la siguiente tabla que se basa en la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud,⁽³²⁾ validado con resolución ministerial N°527-2011/MINSA, con fecha 11 de julio del 2011.

Tabla 5. Nivel de satisfacción según la calidad por dimensiones.

Nivel	Rango del Promedio
Fiabilidad-Capacidad de Respuesta-Seguridad-Empatía-Tangibilidad	
Calidad Baja	1,00-3,00
Calidad Media	3,01-5,00
Calidad Alta	5,01-7,00

Tabla 6. Nivel de satisfacción.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	RANGO PROMEDIO
Insatisfactorio	1,00-3,00
Parcialmente satisfactorio	3,01-5,00
Satisfactorio	5,01-7,00

IV. RESULTADOS

Tabla 7. Sexo de los usuarios externos encuestados, que acudieron al área de Farmacia Del Centro Materno Infantil Juan Pablo II. Julio 2017.

Sexo		
Sexo	Nº Encuestado	Resultado
Hombre	17	5%
Mujer	307	95%
TOTAL	324	100%

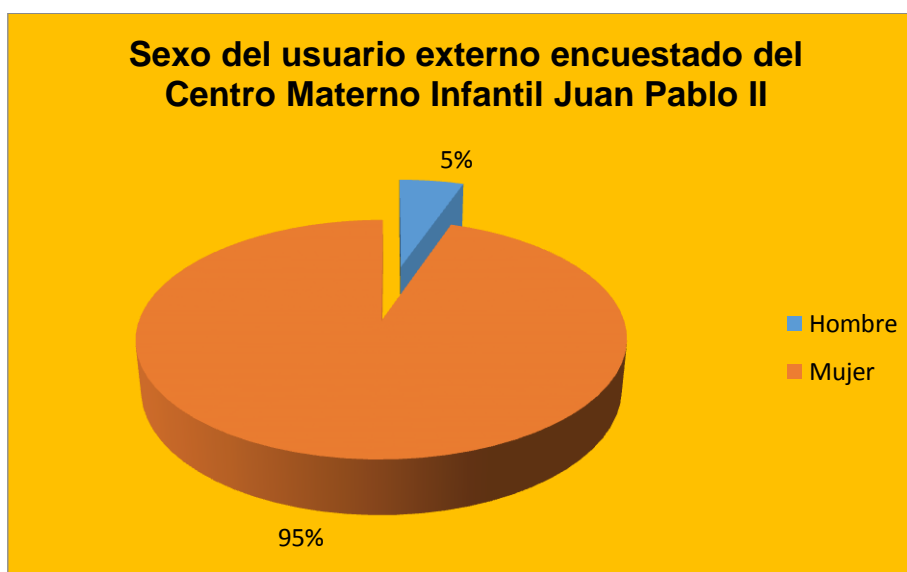


Figura 2. Sexo del usuario encuestado

Se encuentra constituido por un total de 324 encuestados de los cuales 17 son hombres que corresponde al 5% y 307 mujeres que constituye el 95%.

Tabla 8. Nivel de estudio de los usuarios externos encuestados, que acudieron al área de Farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II. Julio 2017.

Nivel de Estudio		
Instrucción	Nº Encuestados	Resultado
Analfabeto	8	3%
Primaria	103	32%
Secundaria	182	56%
Sup/Tecnico	21	6%
Sup/Universitario	10	3%
total	324	100%

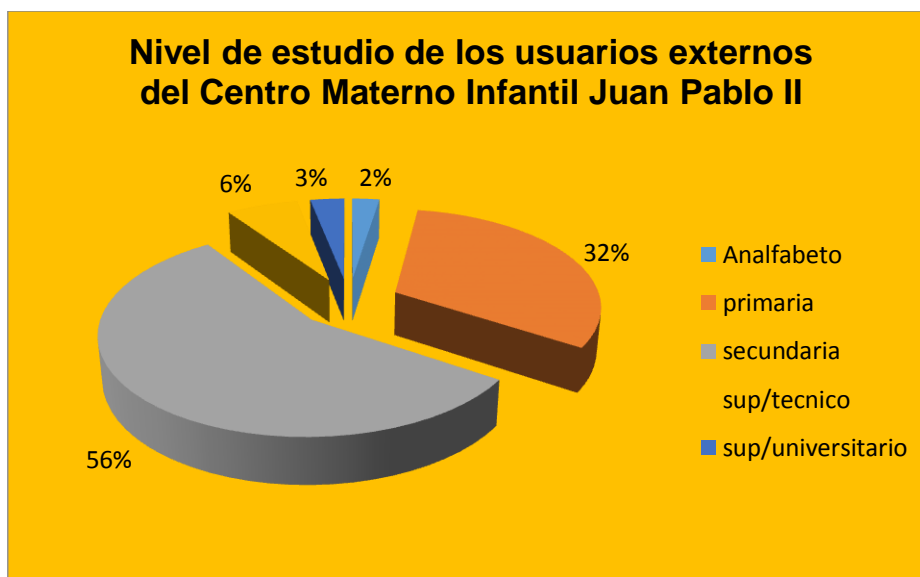


Figura 3. Nivel de estudio de los usuarios encuestados

El Nivel de estudio de los usuarios externos encuestados, está constituido por 324 en total de encuestados de los cuales se dividen en: 8 sin ningún nivel de estudio representado por el 3%, 103 con nivel primaria corresponde al 32%, 182 con nivel secundaria corresponde al 56%, 21 con nivel superior técnico corresponde al 6% y 10 con nivel universitario representando al 3%.

Tabla 9. Tipos de usuarios externos encuestados, que acudieron al área de Farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Julio 2017.

Tipos de Usuarios		
Usuario Externo	Nº encuestado	resultado
Usuario	292	90%
Acompañante	32	10%
total	324	100%

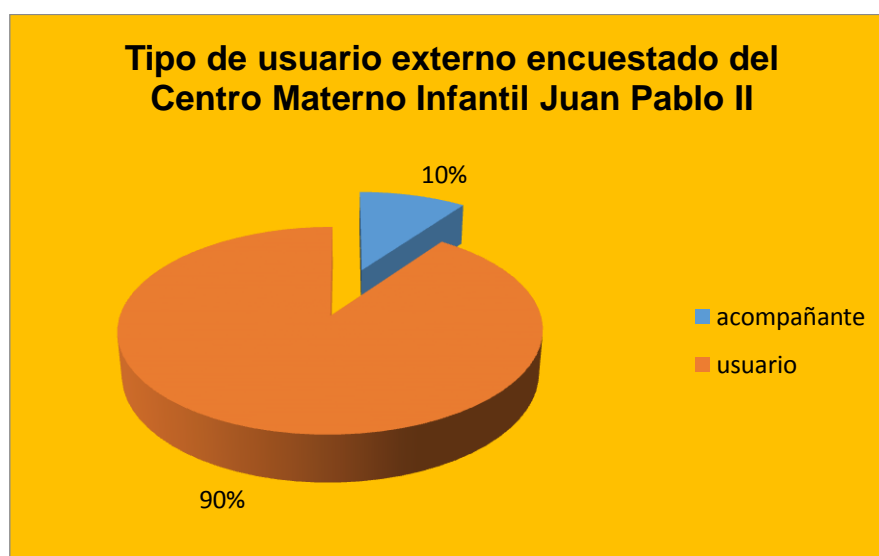


Figura 4. Tipo de usuario encuestado

Los tipos de usuarios encuestados, conformado por un total 324 encuestados del cual el 10% corresponde a 32 usuarios acompañantes y el 90% representan a 292 usuarios externos.

Tabla 10. Calidad de servicio en la dimensión de Fiabilidad, desde la percepción del usuario en el área de Farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Julio 2017.

Nº	DESCRIPCIÓN DE LOS ITEMS	Farmacia		
		Nº	Promedio	Evaluación
P01	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	324	5.90	Calidad alta
P02	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	324	5.22	Calidad alta
P03	¿Su atención se realizó en el horario publicado del establecimiento de salud?	324	4.19	Calidad media
P04	¿Cuándo usted quiso presentar algún reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	324	4.28	Calidad media
P05	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	324	3.92	Calidad media
	Fiabilidad		4.72	Calidad media

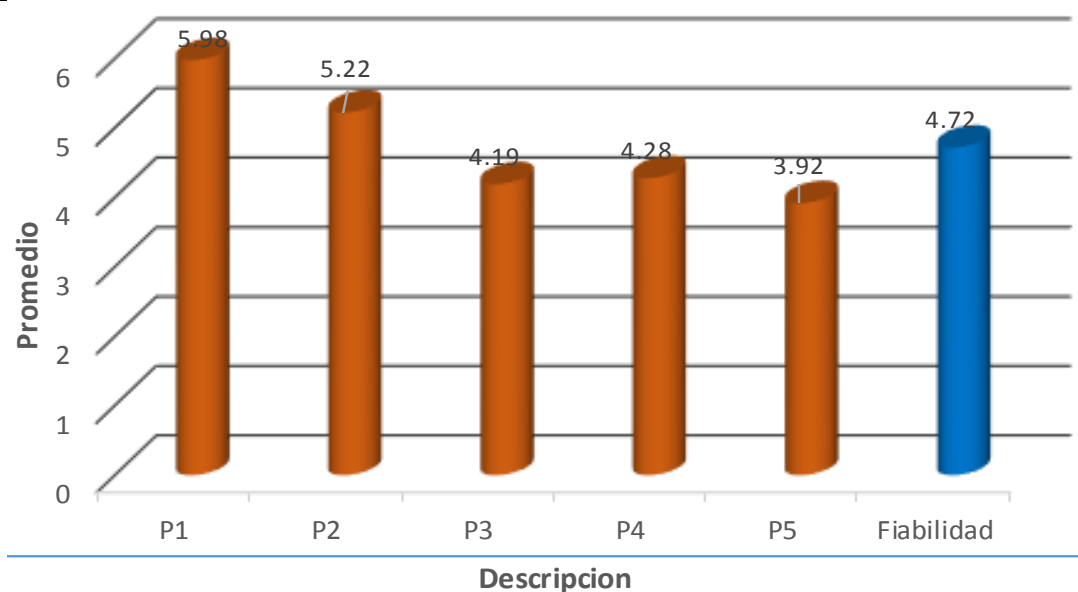


Figura 5. Calidad de atención en la dimensión Fiabilidad

En la dimensión Fiabilidad se encontró un promedio de 4.72; en donde P01 un promedio 5.90, en P02 un promedio de 5.22, en P03 un promedio 419, en P04 un promedio de 4.28 y en P05 un promedio de 3.92; del cual indica que la percepción de los usuarios externos en esta dimensión es de calidad media.

Tabla 11. Calidad de servicio en la dimensión de Capacidad de Respuesta, desde la percepción de los usuarios externos en el área de Farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Julio 2017.

Nº	DESCRIPCIÓN DE LOS ITEMS	Farmacia		
		Nº	Promedio	Evaluación
P06	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	324	4.25	Calidad media
P07	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	324	4.22	Calidad media
P08	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	324	4.00	Calidad media
P09	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	324	4.54	Calidad media
	Capacidad de Respuesta		4.25	Calidad media

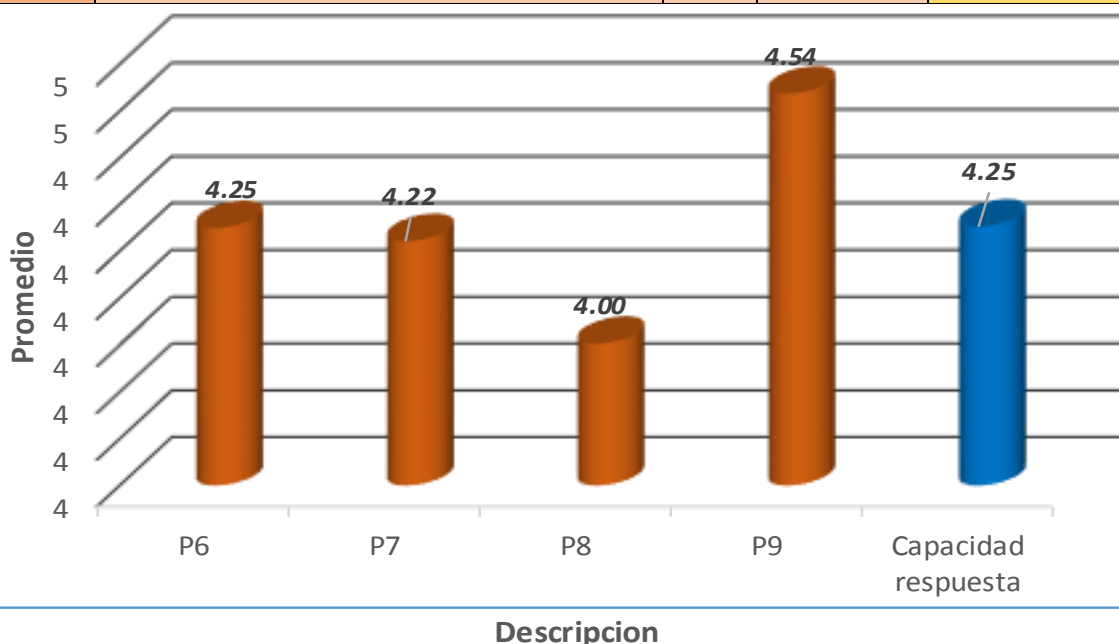


Figura 6. Calidad de atención en la dimensión Capacidad de Respuesta

En la dimensión Capacidad de Respuesta se encontró un promedio de 4.25; en donde P06 un promedio de 4.25, en P07 un promedio de 4.22, en P08 un promedio de 4.00 y en P09 un promedio de 4.54; del cual indica que la percepción de los usuarios externos en esta dimensión es de calidad media.

Tabla 12. Calidad de servicio en la dimensión de Seguridad, desde la percepción de los usuarios externos en el área de Farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Julio 2017.

Nº	DESCRIPCIÓN DE LOS ITEMS	Farmacia		
		Nº	Promedio	Evaluación
P10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	324	5.62	Calidad alta
P11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo?	324	4.60	Calidad media
P12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	324	5.30	Calidad alta
P13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	324	5.48	Calidad alta
	Seguridad		5.25	Calidad alta

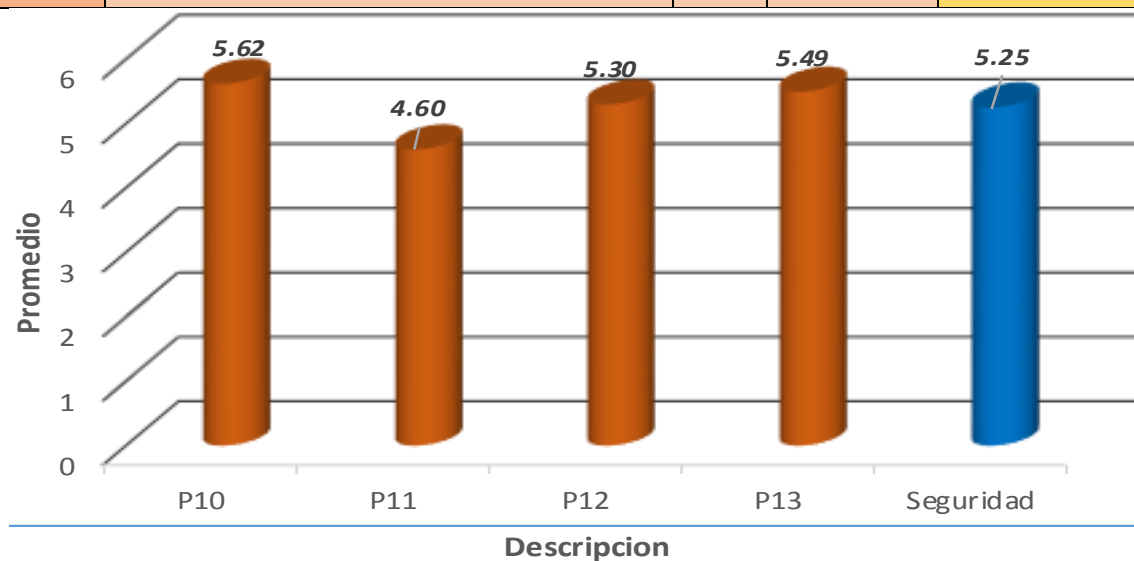


Figura 7. Calidad de atención en la dimensión seguridad

En la dimensión Seguridad se encontró un promedio de 5.25; en donde P10 un promedio de 5.62, en P11 un promedio de 4.60, en P12 un promedio de 5.30 y en P13 un promedio de 5.48; del cual indica que la percepción de los usuarios externos en esta dimensión es de calidad alta.

Tabla 13. Calidad de servicio en la dimensión de Empatía, desde la percepción de los usuarios externos en el área de Farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Julio 2017.

Nº	DESCRIPCIÓN DE LOS ITEMS	Farmacia		
		Nº	Promedio	Evaluación
P14	¿El profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	324	5.78	Calidad alta
P15	¿El personal de caja, farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	324	4.36	Calidad media
P16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	324	5.72	Calidad alta
P17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	324	4.22	Calidad media
P18	¿Usted comprendió la explicación que el profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	324	4.23	Calidad media
	Empatía		4.86	Calidad media

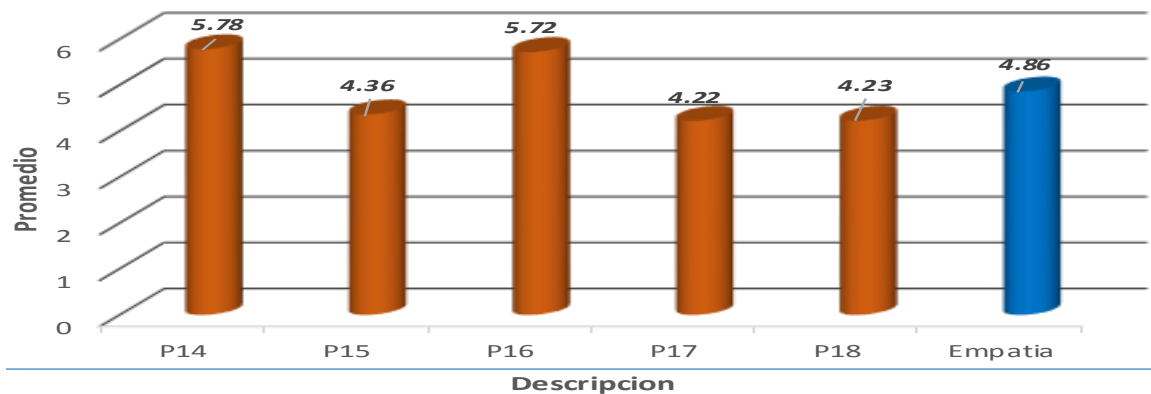


Figura 8. Calidad de atención en la dimensión Empatía

En la dimensión Empatía se encontró un promedio de 4.86; en donde P14 un promedio 5.78, en P15 un promedio de 4.36, en P16 un promedio 5.72, en P17 un promedio de 4.22 y en P18 un promedio de 4.23; del cual indica que la percepción de los usuarios en esta dimensión es de calidad media.

Tabla 14. Calidad de servicio en la dimensión de Tangibilidad, desde la percepción de los usuarios externos en el área de Farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Julio 2017.

Nº	DESCRIPCIÓN DE LOS ITEMS	Farmacia		
		Nº	Promedio	Evaluación
P19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	324	5.23	Calidad alta
P20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	324	4.30	Calidad media
P21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	324	3.63	Calidad media
P22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	324	4.82	Calidad media
	Aspectos Tangibles		4.50	Calidad media

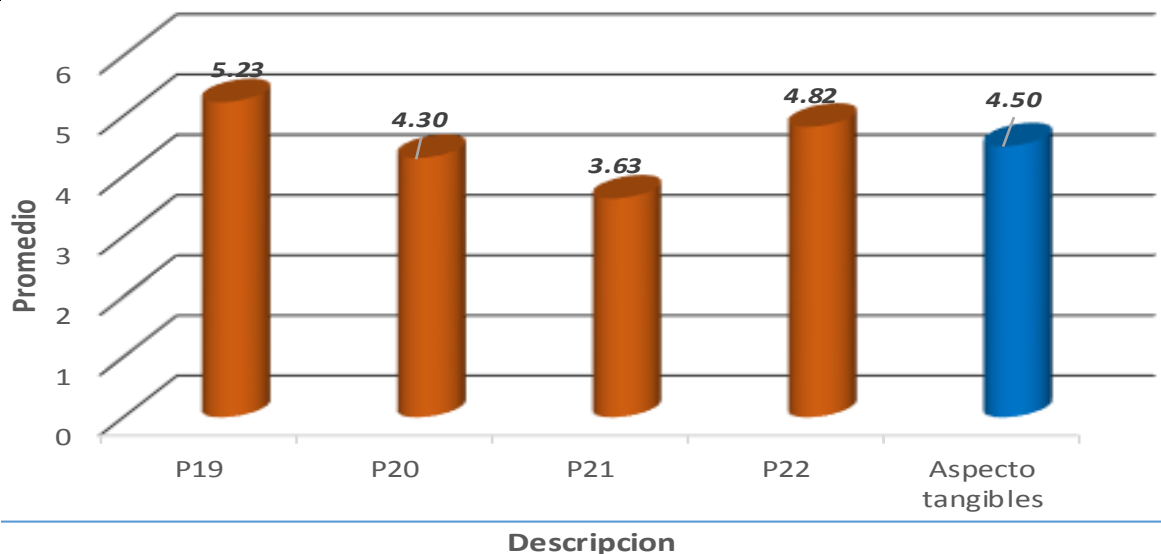


Figura 9. Calidad de atención en la dimensión de Aspectos Tangibles

En la dimensión aspectos tangibles se encontró un promedio de 4.50; en donde P19 un promedio de 5.23, en P20 un promedio de 4.30, en P21 un promedio de 3.63 y en P22 un promedio de 4.82; del cual indica que la percepción de los usuarios externos en esta dimensión es de calidad media.

Tabla 15. Calidad de servicio desde la percepción de los usuarios externos que acudieron a la Farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Julio 2017.

Nº	DESCRIPCIÓN DE LAS DIMENSIONES	Farmacia		
		Nº	Promedio	Evaluación
1	Fiabilidad	5	4.72	Calidad media
2	Capacidad de Respuesta	4	4.25	Calidad media
3	Seguridad	4	5.25	Calidad alta
4	Empatía	5	4.86	Calidad media
5	Aspectos Tangibles	4	4.50	Calidad media
	Calidad de servicio	22	4.72	Calidad media

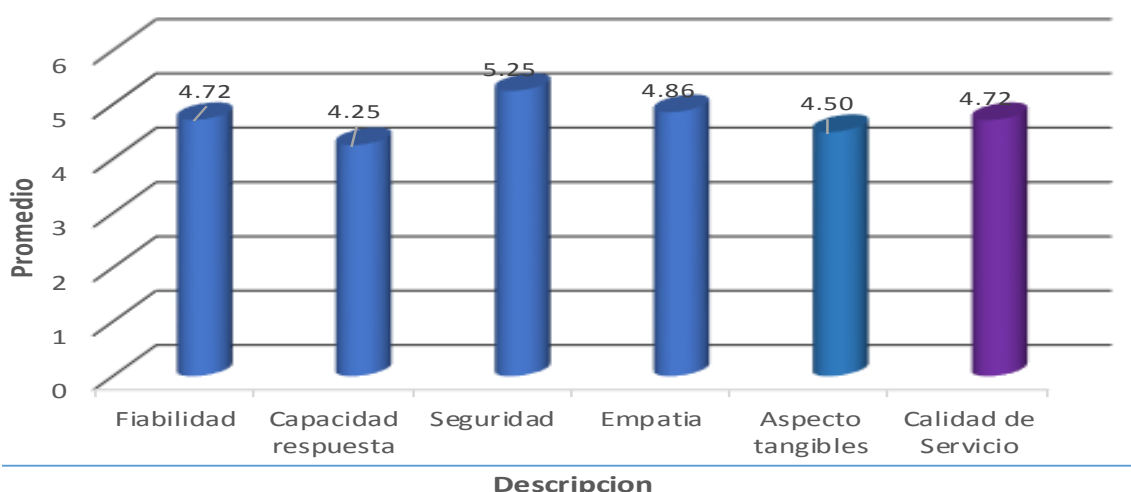


Figura 10. Calidad de atención del servicio

En la calidad de servicio se encontró un promedio de 4.72; en donde Fiabilidad tuvo un promedio de 4.72, en Capacidad de Respuesta tiene un promedio de 4.25, en Seguridad tuvo un promedio de 5.25, en Empatía tiene un promedio de 4.86 y en Aspectos Tangibles tuvo un promedio de 4.50; lo cual indica que desde la percepción de los usuarios externos que acudieron al servicio de farmacia fue considerada de calidad media.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como propósito 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 y para hallarlo se identificó primero el nivel de calidad de las dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, mediante la técnica de encuesta en base al modelo SERVPERF, y se pudo determinar una calidad de atención en el servicio de farmacia de nivel parcialmente satisfactorio, resultado similar encontrado por Huamán y Márquez en la tesis “Calidad de atención en el servicio de farmacia central del hospital dos de mayo. Lima, Perú, 2013” (29), y en contraste a la encontrada por Hernández, Jiménez y Rivera en la investigación “Evaluación de la Calidad del Servicio de Farmacias San Nicolás” marzo 2012.⁽⁶⁾

La respuesta de insatisfacción obtenida en el presente trabajo se debe también a la escasez de medicamentos del centro materno infantil Juan Pablo II a diferencia del estudio de Jorge C, Jorge R, Mirian CH, Daniel S, Victoria M. La “Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia del Hospital Hermilio Valdizan, junio 2011”, los pacientes manifestaron encontrar todos los medicamentos sintiéndose satisfechos en un 54,5% ⁽³⁰⁾. Se concluye que no hay abastecimiento de medicamentos para cubrir la demanda de los usuarios, de la misma manera se observó que los usuarios desconocen la utilización del libro de reclamaciones, por lo que se debe orientar para este mecanismo de atención.

El nivel medio encontrado en la dimensión de tangibilidad se debe principalmente a la necesidad de mejorar la infraestructura del servicio de Farmacia, aumentando la dotación mobiliaria para la espera de los pacientes, pantallas para la visualización de los números de orden para la atención, orientación y accesibilidad al libro de reclamaciones; esta dimensión se comparó con el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de tangibilidad en el trabajo de investigación anterior, determinando un resultado del 85% siendo un porcentaje de nivel bajo aplicando la herramienta SERVQUAL.

El nivel parcialmente satisfactorio determinado en la dimensión de empatía se debe a la falta de preocupación por brindar información y resolver dudas, inquietudes y quejas llegando a conflictos por diferencia de ideas con el usuario, para lo cual en los momentos imprescindibles no se encuentra el químico farmacéutico responsable para dar solución a cualquier inconveniente. La importancia de esta dimensión por el promedio obtenido 4,86 es posible que aporte negativamente sobre el cliente en su percepción de la seguridad, por lo tanto se merece investigar sobre la relación de dichas dimensiones porque afecta al resultado global de satisfacción. No se encontró estudios por otros investigadores respecto a la evaluación de la dimensión según el modelo Servperf.

La limitación relevante notoria se puede nombrar al manejo de datos aplicados normalmente al modelo Servperf por que puede ocultar niveles bajos de satisfacción de uno de sus indicadores sobre todo si se trata de un solo indicador dentro de una dimensión donde los demás indicadores reflejan mucha mayor satisfacción, porque al final dicha diferencia es amortiguada por los resultados de los otros indicadores, dejando cierta duda sobre que oportunidades de mejora se debe trabajar. Por eso la trascendencia del diagrama de barras, que por lo general se usa.

Otra limitación notoria en el estudio de satisfacción del cliente modelo Donavedian, Servqual, Servperf. Es la falta de información sobre la opinión de la organización sobre su propia percepción antes de saber los resultados de la percepción de los usuarios en el centro de salud. Por lo tanto se podrá considerar para investigaciones futuras, se podría aplicar las encuestas al mismo tiempo al usuario como al personal del centro de salud para evitar posibles sesgos en el estudio.

VI. CONCLUSIONES

- Según el nivel de satisfacción, desde la percepción de los usuarios externos que acudieron al área de farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, se identificó las dimensiones de la calidad de servicio fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad con deficiencias al brindar el servicio, por lo tanto el servicio de farmacia no cumple con la necesidad total del usuario externo, mostrando solamente la dimensión de seguridad con calidad alta, valorando en total un nivel parcialmente satisfactorio.
- En la dimensión de Fiabilidad, desde la percepción de los usuarios externos se encontró una falta de abastecimiento de medicamentos, donde el usuario tiene que conseguir los fármacos fuera del centro de salud así también se encontró que la atención es fuera del horario establecido, debiendo ser un servicio rápido y en un tiempo respetable.
- En la dimensión Capacidad de Respuesta, el tiempo que dura la atención y el tiempo de espera según la percepción de los usuarios externos fue de calidad media, brindando un servicio de nivel parcialmente satisfactorio, siendo este uno de sus debilidades, debiendo ser un servicio oportuno y eficaz.
- En la dimensión Seguridad, los usuarios externos percibieron que la actitud del personal del área de farmacia no le inspiró confianza, presentando indisponibilidad para resolver dudas, de acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que el servicio no cumple con los indicadores de alta calidad en esta dimensión.
- En la dimensión Empatía, los usuarios externos percibieron que el personal del área de farmacia brindó un trato regular, no entendiendo cabalmente el estado emocional del usuario externo, por lo tanto la calidad de servicio de esta dimensión fue de calidad media.
- En la dimensión de tangibilidad, los usuarios externos percibieron que el orden y la limpieza fue deficiente, así mismo no cuentan con sillas suficientes para el área de espera, por ende los usuarios percibieron un

nivel de calidad de servicio media, brindando un nivel parcialmente satisfactorio.

VII. RECOMENDACIONES

- Realizar estudios que junten las percepciones y las expectativas de los usuarios en la atención del área de farmacia de una institución de salud.
- Realizar una nueva investigación incluyendo la satisfacción del personal que trabaja en el área de farmacia, para hallar los puntos críticos y mejorar el servicio de calidad a los usuarios externos.
- Ampliar el estudio a boticas y farmacias particulares con el fin de identificar semejanzas y diferencias para lograrla calidad de servicio en bienestar de los usuarios externos.
- Realizar estudios en relación a la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, teniendo como base el modelo SERVQUAL (calidad en el servicio) con la finalidad de compararlo al modelo SERVPERF.
- Realizar actividades de educación continua en aspectos de relaciones humanas, dirigidas al personal de farmacia.
- Fortalecer los procesos de las prestaciones en los diferentes niveles de atención.
- Con el fin de lograr el máximo nivel de satisfacción en la calidad de atención en el servicio de farmacia, identificar el nivel de insatisfacción corrigiendo los errores o debilidades realizando acciones o proyectos de mejora continua en la calidad de salud.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

1. Maurandi M., Hernández A., Abaurre R., Arrebola C., García P. Y Martínez F.; Satisfacción de los Usuarios de Farmacia Comunitaria con un Servicio de dispensación pilotado. Revista de investigación facultad de farmacia, Universidad de granada, 2012 España. (Fecha de acceso 12 de febrero del 2017) pág. 23 disponible en:
<http://digibug.ugr.es/handle/10481/26255#.U6ZJ25R5OD8>
2. Hernández C.; Jiménez J.; Rivera Y; Tesis: “Evaluación de la calidad del servicio de farmacias San Nicolás”, Marzo 2012, Universidad Tecnológica de el Salvador. (Fecha de acceso 21 de enero 2017) disponible en : <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/55418.pdf>
3. Gonzales J., Gonzales M., Machi JJ., Sanchez A., y Ramío Tesis “Estudio multicentrico de satisfacción de los pacientes en dispensación ambulatoria”, (Fecha de acceso 02 de noviembre del 2017). Cataluña-España. Disponible en:
http://www.scfarmclin.org/docs/Estudio_multicentrico_de_satisfacción_disp_Ambulatoria_Aten_Farm_2012.pdf
4. Céspedes Q. Yuhudi, Cortez A. Rafael, Madrigal M. Mariela, Costa Rica (2011) Tesis “Validación de un Instrumento para medir la percepción de la Calidad de Servicios Farmacéuticos del Sistema Público de Salud de Costa Rica”, (Fecha de acceso 02 de enero del 2017). Disponible en:
<https://es.scribd.com/document/327758574/art2v20n2>
5. Carrasco L. y Chumán M; Satisfacción de los Usuarios Externos del Servicio de Farmacia del Hospital Jerusalén Nivel II-1, La Esperanza 2013, Universidad Nacional de la Libertad, Trujillo- Perú (Fecha de acceso 03 de febrero del 2017). Disponible en:
<http://www.bibliotecas.unitru.edu.pe/index.php>

6. Anlas D. y Villalta D. "Satisfacción del cliente en la atención del servicio de farmacia en la clínica internacional Sede San Borja 2013" (Trabajo de Tesis) Lima: Facultad de Farmacia y Bioquímica Universidad Norbert Wiener; 2013.

7. Emilio C. Chirinos J. (2012) "Estudio de Validación y Aplicabilidad de Encuestas SERVQUAL Modificadas para Medir la Satisfacción de Usuarios Externos en Servicios de Salud", (Fecha de acceso 16 de enero del 2017). Disponible en:

www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018130X2012000203&script=sci.

8. Real Academia de la Lengua Española (s/a). calidad. Diccionario de la Lengua Española Extraído el 17 de enero del 2017 desde http://buscon.rae.es/draei/srvltconsulta?tipo_bus=3&lema=calidad.

9. Ishikawa K. (1996). ¿Qué es el control total de la calidad? Editorial Norma. Perú (Fecha de acceso 03 de febrero del 2017).

10. Ministerio de Salud del Perú. Lineamientos de políticas sanitarias del Perú 2002- 2012. Lima: Ministerio de Salud del Perú; 2002. Citado el 16 de Agosto 2015. Disponible en:
<http://www.minsa.gob.pe/ocom/lineamientos/Lineamientos7.pdf>

11. DiPretel M, Rafeh N Harzell T. Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo 2da ed. U.S.A. (fecha de acceso 17 de Julio 2017).

12. Ministerio de Salud del Perú. Lineamientos de políticas sanitarias del Perú 2002- 2012. Lima: Ministerio de Salud del Perú; 2002. Citado el 16 de Agosto 2015. Disponible en:
<http://www.minsa.gob.pe/ocom/lineamientos/Lineamientos7.pdf>

13. Carrete L., López S., Trujillo A. Cómo medir la Calidad y cómo se percibe en algunos servicios. 1º ed. México: Editorial México Agosto: 2011 (Fecha de acceso 21 de febrero de 2017). ERL Disponible en: <http://www.google.com.pe/search?tbo=p&tbn=bks&q=isbn:607000305>
14. Begazo J.; ¿cómo medimos el servicio? Revista de investigación de la facultad de ciencias administrativas, UNMSM. 2006; Lima 77-78 Pág. (Fecha de acceso 21 de enero del 2017). http://sisbib.unmsm.edu.pe/Bibvirtualdata/publicaciones/administración/n18_2006/a09.pdf
15. Roldan L., Balbuena L., Calidad De Servicio y Lealtad de Compras del consumidor en supermercados limeños, Enero 2010, Pontificia Universidad Católica del Perú. (Fecha de acceso 17 de enero del 2017).
16. Donabedian, Avedis (1980). Explorations in Quality Assessment and Monitoring, Ann Arbor, MI: Health Administration Press, pp. 5-6. (Fecha de acceso 19 de Junio del 2017).
17. Carrete L., López S., Trujillo A. Cómo medir la Calidad y cómo se percibe en algunos servicios. 1º ed. México: Editorial México Agosto: 2011 (Fecha de acceso 21 de febrero de 2017). ERL Disponible en: <http://www.google.com.pe/search?tbo=p&tbn=bks&q=isbn:607000305>
18. Modelos de evaluación de la Calidad del Servicio;(base de datos en línea) Venezuela; linfolcalcer; 2008. (Fecha de acceso 22 de febrero del 2017).
19. Gutiérrez E, Ramos W. tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima. Scielo- (Lima) 2013; N° 1, V 26 (Fecha de acceso 16 de diciembre del 2016). URL disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342009000100013&script=sci_arttext

20. MINISTERIO DE SALUD-Resolución Ministerial 527-2011- MINSA: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. (fecha de acceso 15 de junio del 2017).
21. Castro R., García G., Satisfacción de los usuarios externos del Servicio de Farmacia del Hospital de Especialidades Básicas en Noria de Trujillo, julio – agosto 2012, Universidad Nacional de Trujillo. (fecha de acceso 23 de diciembre 2016) disponible en:
<http://www.bibliotecas.unitru.edu.pe/index.php>.
22. Lora J., La calidad del servicio percibida como criterio de selección de proveedores de servicio de tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS) en la ciudad de Cartagena. (Tesis de Maestría) Universidad nacional de Colombia Bogotá 2011. (fecha de acceso 3 de enero 2017).URL Disponible en:
<http://www.bdigital.unal.edu.co/4549/1/08940720.2011.pdf>
23. Equipo Vértice; Aspectos Prácticos de la Calidad en el Servicio España; Vértice; 2008. (Fecha de acceso 19 de febrero del 2017). UTL disponible:
<http://books.google.com.pe/books?id=Sniadkuzkpoc&printsec=frontcover&dq=servicio&hl=es&sa=x&ei=MZeNUdy4FvLD4APTtlg4Dw&ved=OCFgQ6AEwCA>.
24. Alteco Consultores, SERVPERF: una alternativa al SERVQUAL. Para evaluar la calidad de servicio junio 2012; (fecha de acceso 12 de enero 2017) <http://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>

25. Ferreiro M. Modelización y medida de la calidad percibida de la Atención al parto en la comunidad gallega. Tesis Doctoral Departamento de Psicología social, Básica e Metodología. Universidad de Santiago de Compostela. Gallegos. 2011; (Fecha de acceso 20 de noviembre del 2016). Disponible en:
<http://dspace.usc.es/bitstream/10347/3707/1/Ferreirolosada.pdf>
26. Sánchez B. J. Estudio descriptivo de establecimientos farmacéuticos en Bogotá D.C. y del personal responsable de la atención a usuarios localidad nº11 (base de datos en línea) Colombia: Ebibliounad; 2012 (Fecha de acceso 13 de enero del 2017). Disponible en:
<http://repository.unad.edu.co/handle/10596/1024>
27. Centro de Atención Farmacéutica- DIGEMID www.digemid.minsa.gob.pe...Atención farmacéutica, acceso el 12 de junio del 2017.
28. Gutierrez E, Ramos W. tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima. Scielo- (Lima) 2013; N° 1, V 26 (Fecha de acceso 16 de diciembre del 2016). URL disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342009000100i_arttext
29. Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional arzobispo Loayza, lima, enero del 2015. Tesis Para optar el Título Profesional de Médico Cirujano. Lima. Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2015.p. 25-33
30. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Lima 2002. p.3. (Fecha de acceso 14 de julio del 2016). URL disponible en:
www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/EstandarHosp2003.pdf

31. MINISTERIO DE SALUD del Perú. Encuesta de satisfacción de usuarios Externos de Servicios de salud 2002-Lima: Ministerio de salud del Perú; 2002 citado el 17 de agosto del 2017 (pág. 7) Disponible en: www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf

32. MINISTERIO DE SALUD-Resolución Ministerial 527-2011- MINSA: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. (fecha de acceso 15 de marzo del 2017).

IX. ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACÍA

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Tipo de usuario

Acompañante.....1

Usuario.....2

2. Sexo

Hombre.....1

Mujer.....2

3. Nivel de estudio

Analfabeto.....1

Primaria.....2

Secundaria.....3

Sup/Técnico.....4

Sup/universitario.....5

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 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Ítems		1	2	3	4	5	6	7
Nº	Preguntas							
01	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							

14	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
15	¿El personal de caja, /farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?								
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?								
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?								
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?								
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?								
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?								

Validado en la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud. ⁽²⁰⁾ Aprobado con resolución ministerial N°527-2011/MINSA, con fecha 11 de julio del 2011.

Ítems 1-5: fiabilidad, Ítems 6-9: Capacidad de respuesta, Ítems 10-13: seguridad, Ítems 14-18: Empatía, Ítems 19-22: tangibilidad

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO. Nivel de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador durante el mes de julio del año 2017.

Presentado por: Br. Reyes Paucarima Javier Arturo, Br. Paredes Jeri Elvis Johann Rolando

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>GENERAL:</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia del centro materno infantil Juan pablo II, villa el salvador 2017?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil Juan pablo II Villa Salvador durante el mes de julio del año 2017.</p> <p>ESPECIFICOS:</p> <p>a) Determinar el nivel de satisfacción según la fiabilidad de los usuarios del servicio de farmacia del CMI Juan pablo II Villa Salvador 2017.</p> <p>b) Determinar el nivel de satisfacción según la capacidad de respuesta del usuario del servicio de farmacia del CMI Juan pablo II Villa Salvador 2017</p> <p>c) Determinar el nivel de satisfacción según la seguridad del usuario del servicio de farmacia del CMI Juan pablo II Villa Salvador 2017.</p> <p>d) Determinar el nivel de satisfacción según la empatía del usuario del servicio de farmacia del CMI Juan pablo II Villa Salvador 2017.</p> <p>e) Determinar el nivel de satisfacción según la tangibilidad del usuario del servicio de farmacia del CMI Juan pablo II Villa Salvador 2017.</p>	<p>La presente Investigación no cuenta con hipótesis por ser descriptiva simple.</p>	<p>VARIBLE:</p> <p>Nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia del centro materno infantil Juan pablo II Villa Salvador 2017.</p> <p>La presente investigación no presenta variable dependiente e independiente por que el estudio es descriptivo simple.</p>	<p>1)TIPO DE investigación: descriptivo-observacional-prospectivo y transversal</p> <p>2)Población y muestra población :2063 muestra:324</p> <p>3)Método de investigación ➤ descriptivo ➤ encuesta</p> <p>4)Técnica y herramienta ➤ Encuesta ➤ cuestionario</p>

Anexo 3

Recolección de datos para el procesamiento

Indicaciones:

- 1.- Rellenar el formato contando la cantidad de respuesta para cada nivel de satisfacción de acuerdo a las preguntas planteadas en el cuestionario.
- 2.- sumar el total de cantidad de respuestas de cada nivel de satisfacción.
- 3.- procesar los datos de acuerdo a cada nivel de satisfacción e indicador

Recolección de datos para el procesamiento			
	Cantidad de respuestas	Cantidad de respuestas	Cantidad de respuesta
Calificaciones	1,00-3,00	3,01-5,00	5,01-7,00
Nivel de satisfacción	Insatisfactorio	Parcialmente Satisfactorio	satisfactorio
N° Preguntas			
N°1			
N°2			
N°3			
N°4			
N°5			
N°6			
N°7			
N°8			
N°9			
N°10			
N°11			
N°12			
N°13			
N°14			
N°15			
N°16			
N°17			
N°18			
N°19			
N°20			
N°21			
N°22			
Total de respuestas			

Anexo 4

Puerta principal del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”,
Villa El Salvador, 2017



Anexo 5

Farmacia del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”,
Villa El Salvador, 2017



Anexo 6

Explicación de la encuesta al usuarios del Servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”, Villa el Salvador, 2017.



Anexo 7

Desarrollo de la encuesta a los usuarios del Servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”, Villa el Salvador, 2017.



Anexo 8

Desarrollo de la encuesta a los usuarios del Servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”, Villa el Salvador, 2017.



Anexo 9

Desarrollo de la encuesta a los usuarios del Servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”, Villa el Salvador, 2017.

