



UNIVERSIDAD MARIA AUXILIADORA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA BIOQUÍMICA

**LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL
CENTRO DE SALUD SAN MARTÍN DE PORRES, DISTRITO VILLA EL SALVADOR,
2019**

**INFORME FINAL DE TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
QUÍMICO FARMACÉUTICO**

PRESENTADO POR:

BACHILLER PILAR IRIS CAMARENA HUACHHUACO

ASESOR:

Mg. QF ELISA JEOVANA GÁLVEZ DÁVILA

Línea de Investigación

Desarrollo de Medicamentos y Productos Cosméticos

LIMA –PERÚ

2019



ACTA DE SUSTENTACIÓN

N° 032-2019-OGYT-FCS-UMA

PARA OPTAR AL TÍTULO DE QUÍMICO FARMACÉUTICO

En San Juan de Lurigancho, a los **03** días del mes de **julio** del año **2019** en los ambientes de la **Sala de Grados**; se reunió el Jurado de Sustentación integrado por:

Presidente : **Dr. Jhonnel Williams Samaniego Joaquín.**

Integrante : **Mg. Víctor Humberto Chero Pacheco**

Integrante : **Dr. Randall Jesús Seminario Unzueta.**

Para evaluar la Tesis:

“**La satisfacción de pacientes en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres, Distrito Villa El Salvador, 2019**”; presentado por: **Bach. PILAR IRIS CAMARENA HUACHHUACO.** Participando en calidad de asesora: **Mg. Elisa Jeovana Gálvez Dávila.**

Los señores miembros del Jurado, después de haber atendido la sustentación, evaluar las respuestas a las preguntas formuladas y terminada la réplica; luego de debatir entre sí, reservada y libremente lo declaran..... *Aprobado*.....
(Aprobado/Desaprobado) por..... *unanimidad*.....(Unanimidad/Mayoría)
con el calificativo de *Mención notable*.....[Mención Sobresaliente(18-20)/
Mención Notable(16-17)/ Aprobado(11-15)/ Desaprobado], equivalente a *diez y seis* en
fe de lo cual firmamos la presente Acta, siendo las *16:49*.... horas del mismo día,
con lo que se dio por terminado el Acto de Sustentación.

Dr. Jhonnel Williams Samaniego Joaquín
Presidente

Mg. Víctor Humberto Chero Pacheco
Integrante

Dr. Randall Jesús Seminario Unzueta
Integrante

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y darme salud para poder lograr mis objetivos, además de su infinita bondad, protección y amor.

A mis padres, por su gran apoyo en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy, por ser mi gran motivación para nunca rendirme y seguir adelante.

También a mi pareja y familiares por brindarme su apoyo moral. Depositando su entera confianza en la realización de mis sueños y metas trazadas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Facultad de Farmacia y Bioquímica por la formación académica profesional, porque en sus aulas, recibí el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes que pertenecen a esta casa de estudio.

Este trabajo de tesis realizado en el Centro de Salud San Martín de Porres de Villa el Salvador-Minsa, que me ha permitido aprovechar la competencia y la experiencia de muchas personas que deseo agradecer.

En primer lugar, a mi asesora de tesis Mg. Q.F. Elisa J. Gálvez Dávila por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haberme tenido toda la paciencia para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis y al Mg. Víctor Chero, por su dedicación y apoyo con los resultados estadísticos. Cuya experiencia y educación han sido muy importante y fuente de motivación.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del centro de salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.

Metodología: Se realizó un estudio observacional transversal, de nivel descriptivo, diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 100 pacientes donde se aplicó el instrumento de recolección “SERVQUAL” de datos a partir de la variable satisfacción y se analizó mediante el programa IBM SPSS statistic 21.

Resultados: De acuerdo a la dimensión fiabilidad el 97.4% de pacientes se encuentran insatisfechos, de acuerdo a la dimensión capacidad de respuesta el 98.3% de pacientes se encuentran insatisfechos, de acuerdo a la dimensión seguridad el 97.5% de pacientes se encuentran insatisfechos, de acuerdo a la dimensión empatía el 98.8% de pacientes se encuentran insatisfechos y de acuerdo a la dimensión aspectos tangibles el 98.5% de pacientes se encuentran insatisfechos.

Conclusión: Se identificó que el 98.1% de los pacientes se encuentran insatisfechos con el servicio de farmacia. Siendo la dimensión Empatía la que obtuvo mayor grado de insatisfacción 98.8%, es decir la actitud del Químico hacia el paciente se da de manera desolador.

ABSTRACT

Objective: *To determine the satisfaction of patients in the pharmacy service of the San Martín de Porres health center, Villa El Salvador district, 2019.*

Methodology: *A cross-sectional observational study was carried out, at a descriptive level, non-experimental design, the sample consisted of 100 patients where the "SERVQUAL" data collection instrument was applied based on the satisfaction variable and analyzed through the IBM SPSS program. statistic 21.*

Results: *According to the reliability dimension, 97.4% of patients are dissatisfied, according to the response capacity dimension 98.3% of patients are dissatisfied, according to the security dimension 97.5% of patients are dissatisfied, according to the empathy dimension 98.8% of patients are dissatisfied and according to the dimension tangible aspects 98.5% of patients are dissatisfied.*

Conclusion: *It was identified that 98.1% of patients are dissatisfied with the pharmacy service. Being the dimension Empathy the one that obtained greater degree of dissatisfaction 98.8%, that is to say the attitude of the Chemist towards the patient is given in a distressing way.*

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE	vi
LISTA DE FIGURAS Y TABLAS	viii
INTRODUCCIÓN	1
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema General.....	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Objetivos.....	3
1.3.1. Objetivo General.....	3
1.3.2. Objetivos Específicos.....	3
1.4. Justificación.....	4
2. MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes	5
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	5
2.1.2. Antecedentes Nacionales	8
1.2. Base teórica.....	11
1.3. Definición de términos básicos.....	13
1.4. Hipótesis	14
1.4.1. Hipótesis General.....	14
1.4.2. Hipótesis Específicas	14
3. METODOLOGÍA.....	15

2.1. Tipo de investigación.....	15
2.2. Nivel de investigación.	15
2.3. Diseño de la investigación.	15
2.4. Área de estudio.	15
2.5. Población y muestra: criterios de inclusión y exclusión.	16
2.6. Variables y operacionalización de variables	18
2.7. Instrumentos de recolección de datos	19
2.8. Validación de los instrumentos de recolección de datos	19
2.9. Procedimientos de recolección de datos	19
2.10. Componente ético de la investigación.....	20
2.11. Procesamiento y análisis de datos	20
4. RESULTADOS	22
5. DISCUSION	28
6. CONCLUSIONES	31
7. RECOMENDACIONES	32
8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	33
9. ANEXOS	37
9.1 Matriz de consistencia.....	8
9.2 Instrumento de recolección de datos.....	39
9.3 Fichas de validación por criterio de jueces.....	44
9.4 Tabla de resultados para cada una de sus preguntas.....	47
9.5 Consentimiento informado.....	48
9.6 Autorización de Ejecución de la encuesta.....	49
9.7 Análisis de los indicadores.....	50
9.8 Fotos del trabajo de investigación	51

LISTA DE FIGURAS Y TABLAS

FIGURA 1.- Determinar la fiabilidad del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.....	22
FIGURA 2.- Determinar la capacidad de respuesta del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.....	23
FIGURA 3.- Determinar la seguridad del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.....	24
FIGURA 4.- Determinar la empatía del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.....	25
FIGURA 5.- Determinar los aspectos tangibles del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.....	26
FIGURA 6.- Determinar la satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del centro de salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.....	27

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Salud (MINSA) desde el año 2001 ya cuenta con áreas de Acreditación y Gerencia de Aseguramiento de la Calidad con la finalidad de “Contribuir fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud público y privada y servicios médicos de apoyo”; sosteniendo que “La satisfacción del usuario es de fundamental con el propósito de mejorar la calidad y la eficiencia en la atención”, se desarrolla proyectos, indicadores, auditorías y acciones de mejora en los establecimientos de salud del país, la población podrá percibir como garantía del derecho fundamental de “Derecho a la salud, indispensable para su desarrollo y Derecho a la calidad de atención” (1).

En el año 2011, el MINSA elaboró el Documento Técnico “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” su principal propósito es identificar las causas relevantes de insatisfacción de los usuarios, para posteriormente satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes desarrollando así una en las instituciones de la salud (2).

Para evaluar la calidad del servicio ha sido un gran desafío para los profesionales de la salud por ello el Ministerio de Salud ha asumido la metodología conteniendo así un cuestionario. Se obtiene una escala de medición de calidad de servicio integral (SERVQUAL) modificada, considerando que la calidad de atención es la diferencia entre las percepciones y expectativas. Evalúa el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención (3).

En el presente trabajo de investigación se realizó una encuesta para medir la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia. De acuerdo a nuestros resultados, estos datos se encuentran en el 98.1% de insatisfacción del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019. Este resultado obtenido constituye una llamada de atención para ver las mejoras que se deben de implementar, a fin de disminuir este porcentaje tan elevado, para dar a conocer las carencias de este establecimiento.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Una encuesta realizada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) a 21 países de la Unión Europea el año 2003 nos menciona que factores determinan la satisfacción de las personas con el sistema de atención de salud, entre ellas se menciona la capacidad de respuesta del sistema de salud, que se refieren a la manera y el entorno en el que se trata a las personas cuando buscan atención médica, dando como resultado el 10.4% de la variación en torno al concepto de satisfacción. Otros factores como las expectativas del paciente, el estado de salud, el tipo de atención y la cobertura de inmunización dieron el 17.5% de la variación observada como sumatoria entre ellas (4).

El informe final sobre la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud en el año 2016 emitida por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) dirigida a los usuarios de las oficinas de seguros en los establecimientos de salud del MINSA, permitió obtener información acerca de la percepción de satisfacción que tienen los usuarios con respecto a los tiempos promedios de espera para ser atendidos el cual dio de 19 minutos por atención con una satisfacción de 70.8%, y para realizar todo tipo de trámite 6 minutos con una satisfacción de 73,4% en las unidades de seguros (5).

El Centro de Salud San Martín de Porres tiene a más de 60000 atenciones anuales de las cuales se derivan al área de farmacia cerca de 45000 visitas. Se ha registrado diversas quejas de los usuarios del servicio de farmacia por la insuficiente calidad en el servicio brindado, algunos manifiestan que la información brindada por el técnico o químico farmacéutico son insuficientes, el personal de farmacia no explica bien cómo seguir el tratamiento, no se encuentra los medicamentos prescritos por el médico, el personal no muestra empatía con la enfermedad del paciente, tiempo de espera prolongado del paciente para ser atendido, entre otros. Estas manifestaciones son un claro ejemplo del descontento del usuario en el centro de salud, por ello es necesario determinar la satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la fiabilidad del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019?
- ¿Cuál es la capacidad de respuesta del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019?
- ¿Cuál es la seguridad del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019?
- ¿Cuál es la empatía del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019?
- ¿Cuáles son los aspectos tangibles del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del centro de salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la fiabilidad del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.
- Determinar la capacidad de respuesta del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.

- Determinar la seguridad del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.
- Determinar la empatía del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.
- Determinar los aspectos tangibles del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.

1.4 Justificación

A nivel práctico, esta investigación beneficiará al centro de salud, ya que mostrará las expectativas y percepciones que tiene el usuario acerca de la atención en el servicio de farmacia y con ello quedarán reflejado y demostrado las carencias y puntos que deben ser atendidas por las diferentes gerencias o departamentos del centro de salud nos permitirá conocer la insatisfacción o satisfacción de los usuarios, y contando con las 5 dimensiones nos permitirá iniciar acciones de mejora continua en la calidad de la atención.

En el aspecto social, el estudio permitirá conocer si existe insatisfacción de los usuarios por el servicio brindado en farmacia, dado que esta situación en caso de no ser corregida puede generar que el paciente no acuda una siguiente vez para recoger sus medicamentos, lo que podría agravar su estado de salud.

En el aspecto económico, se beneficiará a los futuros pacientes que acudan al servicio de farmacia dado que el médico jefe del centro de salud realizará los cambios necesarios a fin de mejor la atención y por tanto los pacientes no tendrán que comprar sus medicamentos en otros establecimientos a precios elevados afectando su economía, debido a que muchos de los pacientes que acuden al servicio se atienden por el seguro integral de salud (SIS).

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Sánchez J, Martí C, Recuero L, Mejía M, Gómez M, Barreda D. 2015 (6). “Satisfacción percibida por los pacientes y por el personal auxiliar de farmacia del área de atención a pacientes externos como método de mejora de la calidad, España”

El objetivo fue conocer el grado de satisfacción del cliente interno (facultativos especialistas de área y enfermería) y del cliente externo (pacientes) de un Servicio de Farmacia e identificar oportunidades de mejora. El diseño del estudio fue transversal realizado en un hospital de segundo nivel. El cuestionario dirigido al cliente interno constaba de 4 preguntas con 5 respuestas, además, los cuestionarios de enfermería presentaban una quinta pregunta a valorar. Al final de las preguntas, todos presentaban una escala de valoración global (valor máximo: 10) del servicio de farmacia y un apartado de sugerencias de mejora. La encuesta del cliente externo, constaba de 5 preguntas con 5 respuestas. También presentaban escala de valoración global y apartado de sugerencias. Participaron de la encuesta 150 facultativos y 201 enfermeras, y una valoración global de $7,9 \pm 1,8$ y $6,2 \pm 2,1$, respectivamente. En relación al cliente externo sólo 314 pacientes calificaron el servicio de farmacia con un valor de $8,0 \pm 1,5$. Los facultativos sugirieron principalmente mayor presencia del farmacéutico en la historia clínica electrónica; mientras que los clientes externos señalaron la incomodidad y dificultad de acceso a la sala de espera, sugirieron reducir el tiempo de espera y ampliar el horario de atención. La conclusión del estudio fue que ambos clientes se encuentran satisfechos con el servicio brindado por farmacia.

Ana R. Pinto, Andreia Machado, Elisabete Gonçalves, Luís Salsas, Tiago Vicente, María I. B. Ribeiro, Isabel C. J. F. Pinto, 2014 (7). “Users Satisfaction Regarding the Service Provided in Community Pharmacies”

El objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios con la asistencia en farmacias comunitarias, en relación a los factores de carácter personal, edad, género y satisfacción. El diseño del estudio fue transversal, observacional y correlacional,

realizado en cuatro lugares del norte de Portugal. Se utilizó un cuestionario que consta de tres partes: la primera contenía artículos de caracterización personal, la segunda consistía en un cuestionario de servicios de farmacia, y el último tenía preguntas sobre la opinión de los encuestados. Se obtuvo la muestra de 525 encuestados, cuyos resultados mostraron que el grado de satisfacción con los servicios de las farmacias comunitarias fue de 39% a 46,1% considerado como bueno, destacando que las mujeres mostraron un mayor grado de satisfacción. La investigación concluyó que, en general, las farmacias comunitarias brindan un mayor grado de satisfacción a los usuarios mayores y femeninos.

Made Sri Saraswati, Susi Ari Kristina, Abdul Karim Zulkarnain, 2017 (8). “Perceived Service Quality and Patient Satisfaction at Pharmacy Department in Yogyakarta, Indonesia”

El objetivo fue medir la brecha entre las expectativas y las percepciones de los pacientes sobre los servicios brindados en el departamento de farmacia. El diseño del estudio fue transversal realizado en el Hospital General de Distrito de Sleman, provincia de Yogyakarta. Se empleó el modelo SERVQUAL, que consta de cinco dimensiones de servicio las cuales son: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los participantes fueron 200 pacientes mayores de 18 años que respondieron a la encuesta, de los cuales el 54% eran mujeres y el 46% hombres. El 31% de los pacientes tenían entre 45 y 54 años. Utilizando este modelo se encontró una brecha de 0.487 con un puntaje promedio de calidad de servicio de 2.938; (DE 1.16) y puntuación media de satisfacción del paciente 3.425 (DE 0.54). Los resultados arrojaron que los pacientes con menos educación fueron más satisfechos que aquellos con más educación. Los usuarios percibieron una cierta insatisfacción, ello debe ser considerado cuando se realice las futuras atenciones médicas, ya que ayudara a los profesionales de la salud identificar donde se necesita realizar las mejoras.

Anggi Nuritasari, 2015 (9). “Patient Satisfaction Analysis of Pharmaceutical Service Quality in UMP Dispensary”.

El objetivo de la encuesta fue estudiar la satisfacción que recibe el paciente en el servicio farmacéutico. El diseño de investigación fue descriptivo con enfoque de estudio transversal desarrollado en el dispensario de la Universidad de Muhammadiyah Purwokerto . El cuestionario contenía 10 ítems que se enfocaron en cinco factores de influencia las cuales son: tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y énfasis. La muestra fue de 50 pacientes adultos de los cuales con referencias al factor tangibles se obtuvo que la comodidad y limpieza del dispensario es del 86% satisfecho de 43 encuestados y 14% no satisfecho de 7 encuestados. El factor confiabilidad se obtuvo con la capacidad del oficial para proporcionar productos farmacéuticos, el resultado fue de 88% satisfecho de 44 encuestados y 12% no satisfecho de 6 encuestados. El factor capacidad de respuesta es la capacidad de proporcionar servicios a los clientes de forma rápida y precisa que consisten en la velocidad del oficial al servicio de la droga, el cual mostro un 84% satisfecho de 42 encuestados y 16% no satisfecho de 8 encuestados. El factor seguridad es la capacidad de proporcionar confianza, la asequibilidad o la idoneidad del precio del medicamento, concluyo en un 94% satisfecho de 47 encuestados y 6% no satisfechos de 3 encuestados. El factor énfasis consiste en la amabilidad y cuidado del oficial al servicio de la droga, lo cual arrojó un 92% satisfecho de 46 encuestados y 8% no satisfecho de 4 encuestados. De lo cual se concluyó que los pacientes perciben los factores de confiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, énfasis y seguridad en un porcentaje de 92% a 98% de satisfacción. Por otra parte, se percibe una satisfacción moderada con respecto a disponibilidad de la droga en el dispensario de integridad, la capacidad del oficial en proporcionar información farmacéutica denotada en un 88% a 92% de satisfacción. También se pudo obtener una cierta insatisfacción con respecto al confort y limpieza del dispensario y la velocidad del oficial en el servicio de drogas denotado en un 84% a 86%.

Nafisa Adat, 2013 (10).” Customer Satisfaction at a selected retail Pharmacy Chain in the Greater Durban Area”.

El objetivo de este estudio fue medir los niveles de satisfacción del cliente en una cadena de farmacias. La investigación fue un estudio cuantitativo descriptivo de corte transversal, realizado en las áreas de Durban, Zeithaml, Bitner y Gremler. El instrumento para evaluar las expectativas y percepciones del cliente sobre su

satisfacción fue el cuestionario SERVQUAL a través de sus cinco dimensiones de calidad las cuales son: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los participantes fueron 400 clientes de los que se obtuvo puntuaciones medias de la brecha con respecto a la seguridad de -0.21 para City View-Durban, -0.20 para Musgrave-Zeithaml, -0.14 para Gateway-Bitner y -0,24 para Pavilion-Gremler. La capacidad de respuesta arrojó el puntaje promedio más alto de brecha de -0,22. De los otros factores la confiabilidad tiene el tercer puntaje de brecha más grande de -0,19 mientras que la empatía tiene un puntaje de brecha de -0,16 y la tangibilidad tiene la puntuación de brecha más pequeña de -0,1, lo que indica un grado razonable de acuerdo con las afirmaciones que constituyen esta dimensión. Como conclusión se tiene que muchos encuestados están satisfechos con la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos y la apariencia y trato del personal de la cadena de farmacias.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Flor Lída Bustamante Fustamante, Norma del Carmen Gálvez Díaz, 2017. (11). “Nivel de Satisfacción del Usuario Externo que acude al Servicio De Farmacia, de un Hospital Del Ministerio de Salud de Cajamarca Perú”.

El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en un servicio de farmacia. El diseño del estudio fue de naturaleza cuantitativa y descriptiva. Se realizó en el Servicio de Farmacia Central del Hospital Regional de Cajamarca, el estudio se realizó mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL que consta de 22 preguntas con referencia a percepción y expectativa, dicha encuesta contempla las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles ajustado para los establecimientos de salud del Ministerio de Salud según resolución ministerial. La confiabilidad del instrumento se realizó según Alfa de Cronbach cuyo resultado obtenido fue de 0.984. Para el análisis de la información se aplicaron las pruebas estadísticas de Chi Cuadrado de Pearson. Siempre se tuvo en cuenta los criterios de rigor científico y los principios éticos, entre los resultados se tiene que el nivel de satisfacción global fue de 54% y el 46% estuvo insatisfecho. Como conclusión se puede afirmar que la calidad está en proceso, por lo tanto, la atención no es satisfactoria.

Nathalie Gianina Feldmuth García, Andrea Isabel Hablutzel Lino, Luis Ernesto Vásquez Villalobos. 2017 (12) “Calidad en el Servicio en el Sector de Cadenas de Farmacias en Lima”.

El objetivo de esta investigación fue buscar la validación del modelo SERVQUAL en el sector de las cadenas de farmacias de Lima Metropolitana. Este estudio se desarrolló según la metodología de enfoque cuantitativo, transversal, descriptivo y correlacional, puesto que permitió probar o rechazar las hipótesis planteadas para establecer la relación entre las variables independientes con la variable dependiente, es decir, la calidad percibida del servicio en el sector de cadenas de farmacias. Para la validación del modelo se realizaron los contrastes de hipótesis analizando la relación entre las variables independientes, las dimensiones de la escala, y la variable dependiente, la calidad percibida del servicio. También a partir de un análisis correlacional, se buscó establecer la relación que existe entre las variables de esta investigación, y mediante un análisis de regresión, se determinó la causalidad que existe entre estas. Los participantes para el estudio fueron 385 personas que viven en Lima Metropolitana, para validar el instrumento, se realizaron pruebas estadísticas para contrastar las hipótesis, rechazándose las seis hipótesis nulas y se confirmó que, efectivamente, las hipótesis planteadas en esta investigación sí son válidas y que sí existe una relación positiva, como también sucede entre todas las dimensiones juntas frente a la calidad percibida. En conclusión, por medio de los análisis se confirmó la existencia de una relación positiva entre las dimensiones sobre la calidad de servicio percibida. Así también, los resultados obtenidos mediante el modelo SERVQUAL determinan una brecha positiva entre las expectativas y las percepciones de los clientes de cadenas de farmacias, generándose así una oportunidad de mejora para el sector.

Verónica Ramírez Saavedra, 2016 (13) “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema”.

El objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de Farmacia. El diseño de la investigación es de tipo descriptivo correlacional, desarrollado en el Hospital Santa Gema, la técnica empleada para el recojo de datos fue la encuesta con su instrumento el cuestionario, el cual se sometió a una validación por parte del Juicio de expertos, con profesionales conocedores de gestión

pública y de investigación científica. La población era 120 usuarios de los cuales mediante las formulas probabilísticas se escogió la muestra de 30 usuarios. El resultado principal de esta investigación, es que se determina una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia; es decir cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes. En conclusión, se pudo determinar que existen una relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad de la calidad con un coeficiente de Pearson de 0.3537. También se pudo determinar que existen relaciones directas entre la satisfacción del usuario y las dimensiones de seguridad de la calidad de servicio y empatía generando un coeficiente de correlación de 0.2089 y 0.2514 respectivamente.

Paredes Jerí, Elvis Johann Rolando, Reyes Paucarima, Javier Arturo. 2017 (14). “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”.

El objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron al servicio de farmacia. El estudio fue descriptivo, prospectivo, de diseño observacional y de corte transversal, realizado en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, en Villa el Salvador. El cuestionario de satisfacción del usuario externo de modelo SERVPERF, estaba constituido por 22 preguntas, con siete categorías de respuesta basada en la escala Likert. La muestra fue de 324 usuarios. Para los resultados se evaluó cada dimensión de la calidad de servicio por estar estrechamente ligado a la satisfacción las cuales 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 lo que se concluyó que el servicio de farmacia no cumple con todas las necesidades 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.

Yessica Paola Samame Trelles, (15). “Calidad de Atención Farmacéutica y Satisfacción del usuario del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima-Perú 2015”.

El objetivo principal de esta investigación fue determinar el nivel de calidad de atención respecto a sus dimensiones y la satisfacción que se brinda al usuario externo en el Servicio de Farmacia. El diseño de la investigación fue descriptivo, de tipo correlacional, retrospectivo y de corte transversal, realizado en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Para la recolección de datos se utilizó las técnicas de Fichaje, técnicas de análisis de documentos, técnicas psicométricas, en la medida que se utilizó el método SERVQUAL (Elaborado bajo criterios psicométricos de validez, confiabilidad y normalización). La población estaba constituida por 4,752 de las cuales mediante fórmulas estadísticas se pudo realizar la muestra de 356 pacientes. Con respecto a los resultados se pudo determinar que la Calidad de Atención del Servicio presenta los niveles de calidad de atención en Baja calidad (53,9%), Calidad modesta (5,9%) y Alta calidad (40,2%). En relación al nivel de importancia que el usuario externo del servicio de farmacia le atribuye a cada una de las características del Servicio Farmacéutico, la mayor frecuencia de porcentajes sobre las cinco características evaluadas recae sobre el servicio que se brinda de forma segura y precisa alrededor de 11% a 20%. El trato amable de los químicos-farmacéuticos y técnicos del Servicio Farmacéutico y su habilidad para transmitir un sentimiento de fe y confianza presentan mayor frecuencia de porcentajes en el rango de 21% a 30%. Se concluyó que la calidad de Atención evaluada por el usuario externo está en relación con el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

2.2 Base teórica

2.2.1. Calidad

Calidad ha sido aplicada a la atención médica donde hace referencia a la capacidad que obtiene las organizaciones a la asistencia sanitaria para así lograr la satisfacción y las necesidades de los consumidores en el servicio de la salud. Cuenta con dos aspectos básicos; la calidad técnica o intrínseca, que al ser comparado con un servicio o productos establece un juicio objetivo. Mientras la calidad percibida, cuya expresión de los usuarios busca satisfacer sus expectativas (16).

2.2.2. Dimensiones de la calidad de servicio

SERVQUAL: Define la calidad de servicio como la diferencia entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. Cuya herramienta se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio

que se brinda al usuario (14). Esta herramienta abarca las siguientes dimensiones (17):

-Aspectos Tangibles: Son los aspectos físicos donde se detalla las condiciones y apariencia de las instalaciones.

-Capacidad de Respuesta: Promover un servicio eficaz y oportuno a los usuarios.

-Empatía: Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella

-Fiabilidad: La disposición para cumplir un servicio con un objetivo exitoso.

-Seguridad: confianza que genera la actitud del personal que brinda un servicio demostrando así un conocimiento.

2.2.3. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud

Se define como un conjunto de procesos que dirigen y controlan a la Red Proveedora de servicios de salud del Ministerio de Salud-Gobierno Regional (MINSA-GR), con la finalidad de aportar al incremento de la calidad y seguridad de las atenciones salud, así como la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios que brindan los establecimientos de salud, donde existe una relación entre la gestión de calidad y los sistemas de salud considerando importante los siguientes tres niveles de gestión de la calidad. La gestión de la calidad de la atención individual como colectiva, calidad de gestión de las organizaciones proveedoras de la atención y el nivel de desempeño del sistema de salud con referencia a la atención que brindan (18).

2.2.4. La calidad y satisfacción del usuario

Es de gran satisfacción para todos los usuarios del servicio de salud y también para el resto de la sociedad, ya que un buen servicio genera satisfacción (19).

2.2.5. Satisfacción de los usuarios

Considerada como una respuesta de actitud y juicio de valor que el usuario construye, producto de su encuentro e interacción con el servicio (20).

Es razonable considerar la satisfacción de usuario en una experiencia ecuánime o cognoscitiva, que derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio que está sometido a numerosos

factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y también a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. Es importante conocer que el objetivo principal de los servicios sanitarios que es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y también destacar que el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud, que ayudara a diversas organizaciones (21).

2.2.6. Instrumentos para medir la satisfacción del usuario

El modelo SERVQUAL o PARASURAMAN mide la calidad percibida de un servicio, como es la diferencia entre la percepción y la expectativa. El Modelo SERVPEF emplea una encuesta relacionada con la percepción del servicio y no con las expectativas, lo cual conlleva que el trabajo de interpretación y análisis de resultados sean más sencillos (22).

2.2.7. Los elementos que conforman la satisfacción del usuario

Kotler (1989) calificó la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas", y está conformada de tres elementos (23):

La primera es la percepción, menciona al acción en la entrega de valor que el usuario considera haber obtenido, después de adquirir un servicio.

La segunda es la expectativa, los usuarios tienen la esperanza de conseguir algo, pueden ser de dos formas básicas y diferenciadas con el fin de que los usuarios sientan que han recibido algo.

La tercera son los niveles de satisfacción, después de realizar un servicio, los usuarios experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del usuario.
- Satisfacción: se produce cuando el desempeño o cortesía percibida del producto coincide con las expectativas del cliente.

- Complacencia: se produce cuando el desempeño o cumplimiento percibido excede a las expectativas del usuario.

2.3 Definición de términos básicos

Atención Farmacéutica: Es la participación activa del farmacéutico para la asistencia al paciente en la dispensación y seguimiento de un tratamiento terapéutico, cooperando así con el médico y otros profesionales sanitarios, a fin de conseguir resultados que mejoren la calidad de vida del paciente. También conlleva la participación del farmacéutico en actividades que proporcionen buena salud y prevengan las enfermedades (24).

Calidad Integral: Grado en el que un conjunto de características inherentes, cumple con la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria (25).

Establecimientos de Salud: Son aquellos que realizan, en régimen ambulatorio o de internamiento, atención de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas (26).

Satisfacción: Sentimiento de bienestar que se siente al cubrir una necesidad o deseo. Sentimiento generalizado que tienen los usuarios atendidos (27).

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

De acuerdo al carácter descriptivo de la investigación, no se requiere la hipótesis general.

2.4.2 Hipótesis específica

De acuerdo al carácter descriptivo de la investigación, no serán consideradas las hipótesis específicas.

3. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

Según el propósito de la investigación es aplicada porque se busca identificar problemas y plantear estrategias de solución.

Según el número de mediciones de la variable es transversal porque se tomarán las observaciones en un único tiempo.

Según el tiempo de recolección de datos es prospectivo puesto que se realizará las encuestas a los usuarios.

3.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo ya que se busca conocer las características de la variable a estudiar.

3.3 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, puesto que las variables se estudian cómo se presentan en el entorno natural y además no se ha realizado manipulación de éstas. El diagrama de este diseño es el siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio.

O: Información recogida de la muestra.

3.4 Área de estudio

El estudio se realizó en el Centro de Salud San Martín de Porres ubicado en la Calle Los Bomberos S/N ST. 2 GR. 15 S/N distrito Villa El Salvador, categoría I-3, bajo la jurisdicción de la DIRIS Sur. El centro de salud cuenta con los servicios de obstetricia, odontología, medicina general y farmacia.

3.5 Población y muestra: Criterios de inclusión y exclusión

3.5.1 Población

Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que, "la población está conformada por los casos de cualquier clase ya sean de personas, eventos u objetos"(28). La población está constituida por los pacientes atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres distrito Villa El Salvador en el mes de marzo del 2019.

El número de usuarios atendidos en farmacia durante el último año fue 45042 por tanto se aplicó la media aritmética por mes, obteniéndose el valor de 3753 personas/mes.

3.5.2 Muestra

El tamaño de la muestra se determinó utilizando la fórmula de cálculo que recomienda la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo de los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de apoyo, aprobada por RM N°527-2011/MINSA , señala la siguiente fórmula:

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

Donde:

p = Proporción de usuarios externos que espera se encuentren insatisfechos (0,5).

q = Proporción de usuarios externos que espera se encuentren satisfechos (1 – p).

E = Error estándar según categoría del establecimiento. En este caso como el establecimiento es de categoría I su valor es 0,1.

Z = Valor de Z para el intervalo de confianza 95%. El valor de Z es igual a 1,96.

N = Tamaño de la población en un mes es igual a 3753.

El tamaño de muestra calculado es igual a 94 personas, considerando conveniente la inclusión de 4 sujetos más, finalizando con una muestra de 100 individuos.

Para aplicar la encuesta de forma sistemática, se divide el número de pacientes atendidos en la última semana entre el tamaño de la muestra obtenida, con lo cual establecerá cada cuanto usuario se entrevistará.

Fórmula:

Número de usuarios atendidos la última semana	720	7.3
Tamaño de muestra obtenida	94	

Criterios de inclusión:

- Pacientes que deseen participar voluntariamente.
- Pacientes que firmen el consentimiento informado.
- Pacientes de ambos sexos, entre 18 a 65 años que acudan al servicio de farmacia del centro de salud San Martín de Porres distrito villa el salvador.

Criterios de exclusión

- Menores de 18 años y mayores de 65 años.
- Personal de salud que trabajen dentro del Centro de Salud San Martín de Porres.
- Pacientes que no deseen participar en el estudio.
- Pacientes que no otorguen su consentimiento informado.
- Encuestas llenadas de forma equivocada o incompleta.

3.6 Variables y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR
Satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia	Grado de cumplimiento por parte del servicio de farmacia, respecto a las expectativas y percepciones del paciente en relación a los servicios que esta le ofrece.	La satisfacción que poseen los pacientes atendidos en el servicio de farmacia según las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.	Fiabilidad	Capacidad del personal	1,2,3	Ordinal	Del 1 al 7
				Innovación de equipos	4		
				Abastecimiento de medicamentos	5		
			Capacidad de respuesta	Comunicación oportuna	6,		
				Disposición	7,8,9		
			Seguridad	Aptitud	10,11		
				Confianza	12,13		
			Empatía	Actitud	14,15		
				Atención cuidadosa	16,17,18		
			Aspectos tangibles	Equipos	19		
				Instalaciones	20,21		
Material	22						

3.7 Instrumentos de recolección de datos

La técnica a emplear es la encuesta y como instrumento el cuestionario de percepción y expectativa (Anexo 9.2) con el objetivo recoger la información en relación a la satisfacción del usuario externo del servicio de farmacia. Se empleó la encuesta SERVQUAL modificada en “la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”, estructurada de 22 preguntas cerradas tipo escala de Likert con opciones de respuesta del 1 al 7. El número de ítems o preguntas por cada dimensión fue la siguiente: Fiabilidad: 1 - 5, Capacidad de respuestas: 6 - 9; Seguridad: 10 - 13; Empatía: 14 - 18 y Aspecto tangible: 19 - 22.

3.8 Validación de instrumento de recolección de datos

El instrumento fue sometido a una evaluación por juicio de 3 expertos, especialistas en el tema de investigación. Se entregó a cada uno los dos cuestionarios, ficha de escala de calificación, matriz de operacionalización de variables y matriz de consistencia del Proyecto. Los informes de validación señalan que ambos cuestionarios son válidos para el presente estudio (Anexo 9.3). Asimismo, se halló la confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cron Bach obteniéndose el resultado de 0,332 (Anexo 9.4).

3.9 Procedimiento de recolección de datos

- Se solicitó una carta de presentación de la Universidad María Auxiliadora, la cual se presentó al Médico Jefe del centro de salud para su autorización de la ejecución de las encuestas en el horario de lunes a sábado de 7 a 19 horas.
- Se seleccionó a los pacientes luego de la adquisición de sus medicamentos según los criterios de inclusión y exclusión formulados y se aplicará el instrumento en forma aleatoria.
- Se informó al paciente el objetivo del proyecto de investigación, así como se le explicará lo que abarca el estudio y resolvió todas sus preguntas. En el caso que desee participar voluntariamente se le entregó el formato de consentimiento informado (Anexo 9.5) para su respectiva firma.

- Al finalizar la aplicación de la encuesta se realizó el control de calidad previo a la digitación, verificando que todas las preguntas se encuentren respondidas por los pacientes atendidos en el servicio de farmacia del centro de salud San Martín de Porres distrito Villa El Salvador, 2019.

3.10 Componente ético de la investigación

Se consideró los siguientes principios éticos:

- Autonomía: La participación es de carácter voluntario. En este trabajo de investigación los usuarios externos del servicio farmacia del centro de salud tomó la decisión de participar o no en la investigación, quienes firmarán un consentimiento informado.
- No maleficencia: En la investigación se tomó en cuenta los beneficios, puesto que en este estudio no hay riesgo de hacer daño a la persona ya que solo se busca obtener información, mas no realizar experimentos.
- Justicia: La muestra se eligió de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión, por lo cual todos los usuarios tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

3.11 Procesamiento y análisis de datos

Se verificó la integridad de datos de los instrumentos aplicados.

Se utilizó los programas Microsoft Excel 2019 para la construcción de la base de datos; y el programa estadístico SPSS 21 para elaborar las tablas y porcentajes.

a) Para la digitación de las encuestas se debe tener en cuenta lo siguiente:

Se utilizó la herramienta informática Excel).

Después de la digitación, se realizó un control de calidad a la base de datos en la herramienta informática.

b) Finalmente se obtendrán los reportes a través del programa estadístico SPSS 21.

El análisis de los datos es expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden:

Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles.

Para el análisis de los resultados se consideró como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P).

4. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos formulados en el presente estudio, y considerando las dimensiones se desarrolla el siguiente análisis de resultado.

Según el primer objetivo específico respecto a determinar la fiabilidad del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019, se considera el siguiente resultado representado por la tabla 1:

Tabla N° 1. DIMENSIÓN: FIABILIDAD

INSATISFECHO		SATISFECHO	
N	%	N	%
99	99	1	1
98	98	2	2
97	97	3	3
94	94	6	6
99	99	1	1
97.4		2.6	

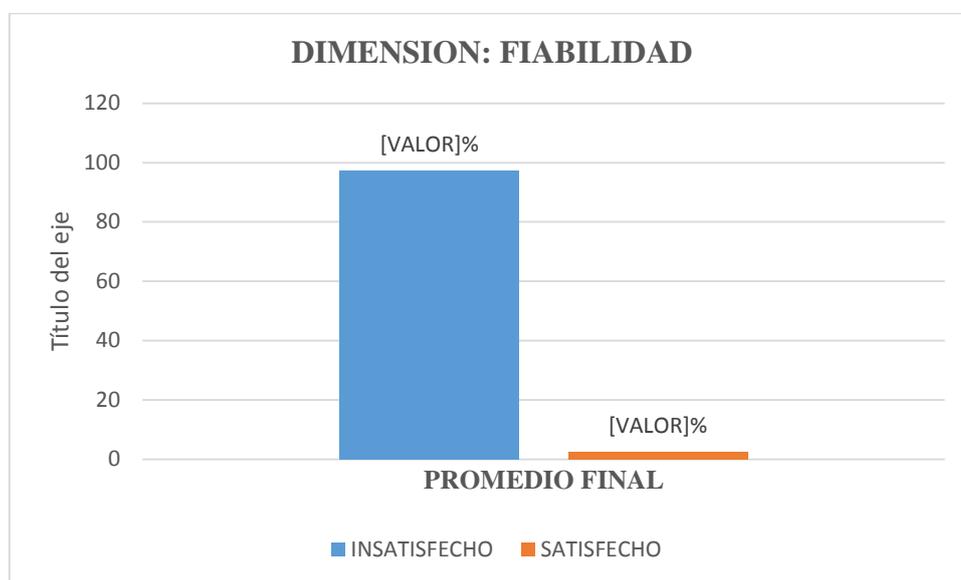


Gráfico N°1. PORCENTAJE GENERAL DE DIMENSIÓN FIABILIDAD

De acuerdo a lo evidenciado en la tabla N° 1, respecto a la dimensión fiabilidad, estos datos se encuentran en el 97.4% de insatisfechos del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.

Según el segundo objetivo específico refiere a determinar la capacidad de respuesta del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019, se considera el siguiente resultado representado por la tabla 2:

Tabla N° 2. DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

INSATISFECHO		SATISFECHO	
N	%	N	%
100	100	0	0
99	99	1	1
98	98	2	2
96	96	4	4
98.3		1.8	

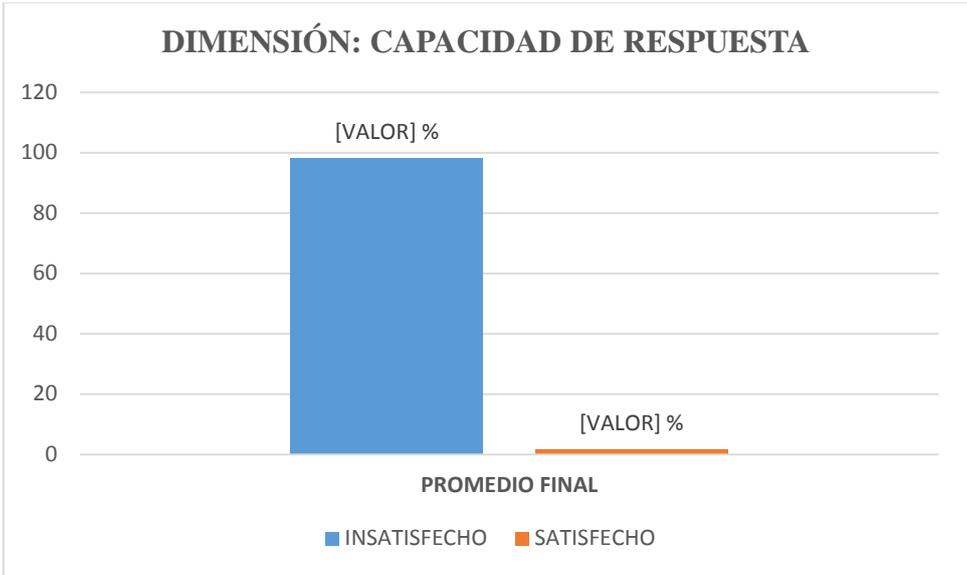


Gráfico N°2. PORCENTAJE GENERAL DE DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

De acuerdo a lo evidenciado en la tabla N° 2, respecto a la dimensión capacidad de respuesta, estos datos se encuentran en el 98.3% de insatisfechos del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.

Según el tercer objetivo específico refiere a determinar la seguridad del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019, se considera el siguiente resultado representado por la tabla 3:

Tabla N° 3. DIMENSIÓN: SEGURIDAD

INSATISFECHO		SATISFECHO	
N	%	N	%
99	99	1	1
96	96	4	4
97	97	3	3
98	98	2	2
97.5		2.5	

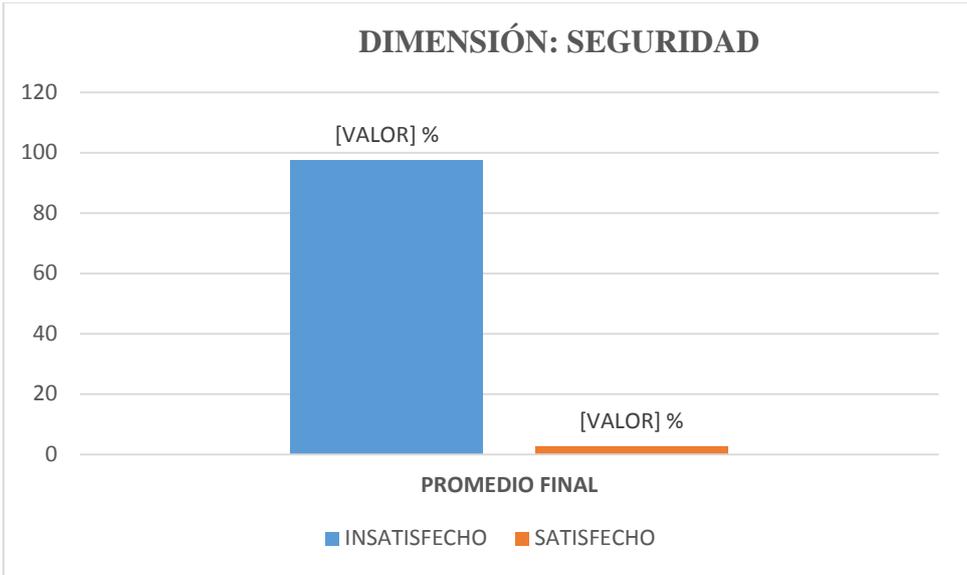


Gráfico N°3. PORCENTAJE GENERAL DE DIMENSIÓN SEGURIDAD.

De acuerdo a lo evidenciado en la tabla N° 3, respecto a la dimensión seguridad, estos datos se encuentran en el 97.5% de insatisfechos del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.

Según el cuarto objetivo específico refiere a determinar la empatía del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019, se considera el siguiente resultado representado por la tabla 4:

Tabla N° 4. DIMENSIÓN: EMPATÍA

INSATISFECHO		SATISFECHO	
N	%	N	%
97	95.06	3	2.94
99	97.02	1	0.98
99	97.02	1	0.98
100	98	0	0
99	97.02	1	0.98
95.8		1.2	

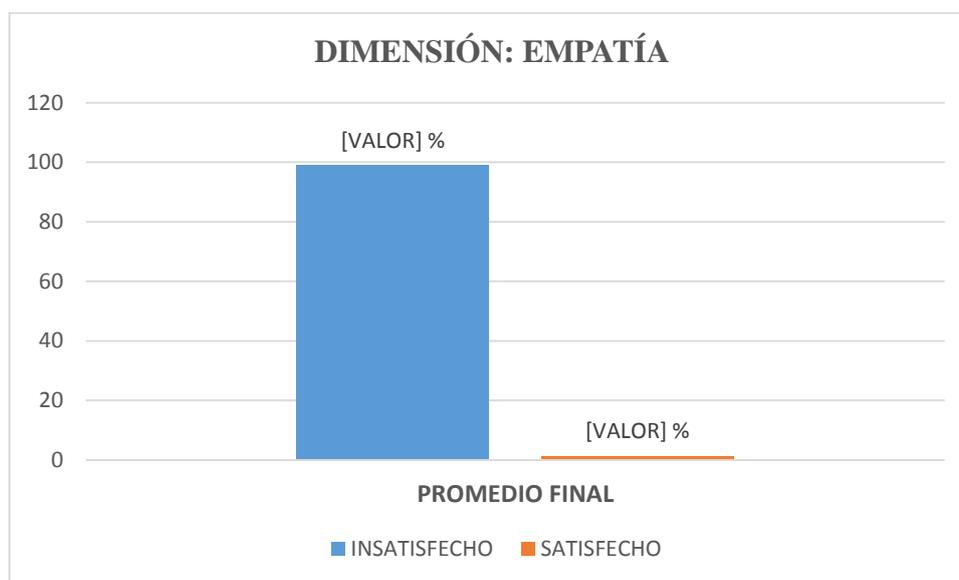


Gráfico N°4. PORCENTAJE GENERAL DE DIMENSIÓN EMPATÍA.

De acuerdo a lo evidenciado en la tabla N° 4, respecto a la dimensión empatía, estos datos se encuentran en el 98.8% de insatisfechos del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.

Según el quinto objetivo específico refiere a determinar los aspectos tangibles del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019, se considera el siguiente resultado representado por la tabla 5:

Tabla N° 5. DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES

INSATISFECHO		SATISFECHO	
N	%	N	%
99	99	1	1
96	96	4	4
100	100	0	0
99	99	1	1
98.5		1.5	

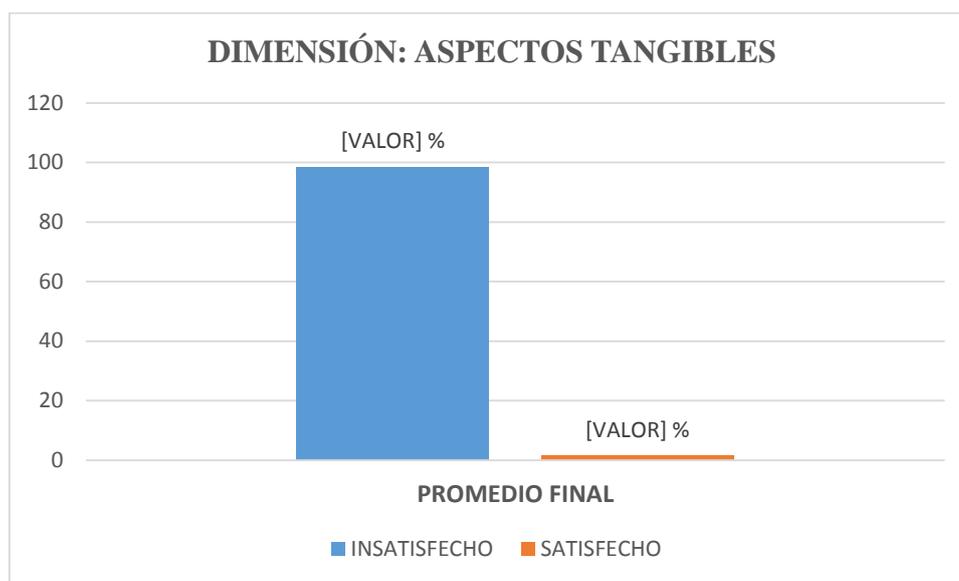


Gráfico N°5. PORCENTAJE GENERAL DE DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES

De acuerdo a lo evidenciado en la tabla N° 5, respecto a la dimensión aspectos tangibles, estos datos se encuentran en el 98.5% de insatisfechos del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.

Según el objetivo general respecto a determinar la satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del centro de salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019, se considera el siguiente resultado representado por la tabla 6:

Tabla N° 6. PORCENTAJE GENERAL DE RESULTADOS

INSATISFECHO		SATISFECHO	
N	%	N	%
98.1	98.1	1.9	1.9

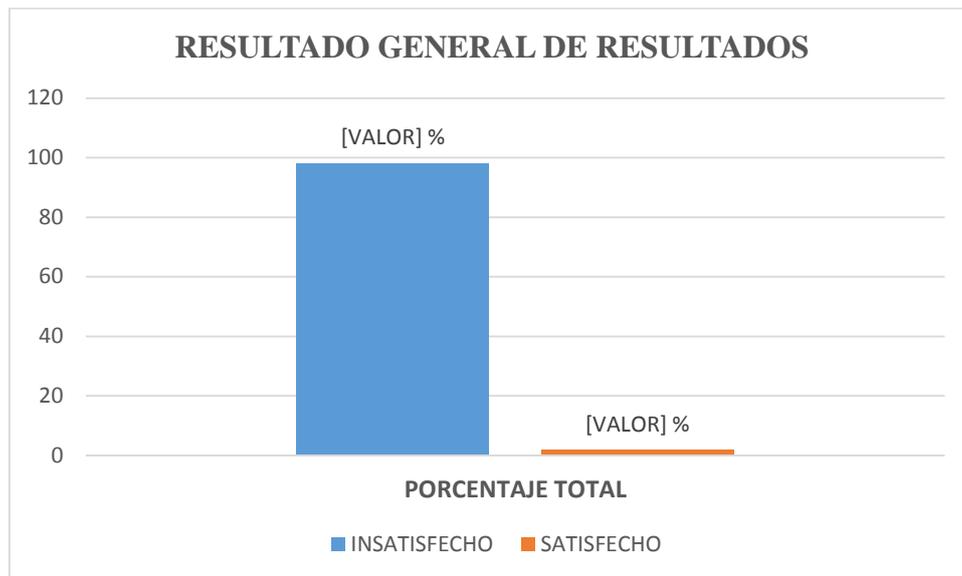


Gráfico N° 6. PORCENTAJE GENERAL DE RESULTADOS

De acuerdo a lo evidenciado en la tabla N° 6, respecto al objetivo general, estos datos se encuentran en el 98.1% de insatisfechos del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.

5. DISCUSIÓN

De acuerdo a la dimensión fiabilidad, se muestra una insatisfacción de 97.4% y el 2.6% de satisfacción, estos resultados guardan relación con el trabajo de Quispe (29), quien refiere los siguientes resultados del 29.54 % de satisfacción y el 70.45% de insatisfacción de los usuarios externos en el Puesto de Salud Alto Libertad Cerro Colorado, con respecto del total de fiabilidad. Díaz y Yampi (30), determinaron que el indicador de fiabilidad percibido por los clientes de las farmacias Mifarma del Sector Angamos de Surquillo – Lima, 2017 su porcentaje de satisfacción alta es de 85%, 15% satisfacción media y 0% insatisfacción. En los indicadores con respecto a la dimensión fiabilidad. En el estudio realizado por Haro (31), respecto a la satisfacción en la atención por parte del personal de salud se encontró que el 54.60% están satisfechos con la atención y el 45.40% están insatisfechos según dimensión fiabilidad, lo cual se debe básicamente a que se hace necesario que el servicio cuente siempre con los medicamentos que receto el médico y que la atención sea respetando el orden de llegada resaltando positivamente la existencia de mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida, la atención sin cometer errores y la atención sin discriminación.

Acorde a la dimensión capacidad de respuesta, se muestra una insatisfacción 98.3% y 1.8 % de satisfacción. Estos resultados guardan relación con el estudio de Aquino (32), quien reporto con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta los siguientes resultados con el 65.23% satisfecho y 34.77% insatisfecho de acuerdo al nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho, Enero 2017. Rojas y Bernaola (33), señalan como resultado, en relación la dimensión capacidad de respuesta, que el 6.42% perciben una atención de nivel insatisfactorio, 67.11% parcialmente satisfactorio y 26.47% satisfactoria, la encuesta fue aplicada en el servicio de farmacia del hospital III Suarez Angamos EsSalud de lima en el mes de Enero 2015. Considerando el trabajo de investigación de Marroquín y Rojas (34), el valor más bajo de insatisfacción fue 60,7% en la dimensión capacidad de respuesta. Según los resultados obtenidos se concluyó que existe un alto nivel de insatisfacción respecto a la calidad en la atención al usuario del servicio de farmacia de emergencia – Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima febrero 2014. Se concluye que esto se

debe básicamente a que se requiere efectuar una atención rápida, con tiempo corto de espera y solución inmediata por el personal al problema que se presenta.

Respecto a la dimensión seguridad, se muestra una insatisfacción de 97.5% y 2.5 % de satisfacción, estos resultados guardan relación con el trabajo de Ninamango (35), en donde refiere que los niveles de satisfacción global según la dimensión seguridad dan como resultado un 64% de insatisfacción y 36.1% de satisfacción. Rivera (36), refiere que las dimensiones que presentaron mayor nivel de percepción sobre la atención de los usuarios externos atendidos en los Consultorios de Medicina General del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú, fueron la Seguridad y Empatía. En relación al nivel de percepción según la dimensión Seguridad, las características relacionadas con el tiempo necesario que brinda el médico para responder dudas o preguntas de los clientes (54,3%) y si el examen médico se realiza de forma completa y minuciosa (51,8%) son las que presentaron mayores niveles de percepción según los usuarios externos atendidos en los Consultorios de Medicina General. La característica que presentó la más baja percepción fue la referida a la confianza que inspira el médico cuando atiende al paciente mostrando como resultado el 10,7%. Esto se debe a que básicamente el personal no brindó el tiempo suficiente para atender las dudas o preguntas de los usuarios, además de considerar el respeto a su privacidad durante la atención, revisión minuciosa de la receta para atenderlo y confianza que inspiró durante la atención.

Según la dimensión empatía, se muestra una insatisfacción del 95.8% y 1.2% de satisfacción. Urquiza (37), refiere que hay un nivel de 72.2% de usuarios satisfechos y 27.84% de usuarios insatisfechos según la calidad de servicio en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017. De acuerdo a la dimensión empatía, evalúa el trato del personal en las consultas y la atención. Destaca que siempre hay quejas en relación a la mala atención y la falta de interés del médico. Huiza (38), reportó en su estudio titulado Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-Diciembre 2003, que la satisfacción del usuario externo fue del 76,15 %, medianamente satisfechos el 16,92 % e insatisfechos el 6,92 %. Esto se debe básicamente a que el personal requiere mejorar su atención al brindar información útil para el tratamiento del paciente, preocuparse por absolver todas las dudas y capacidad de respetar las ideas o puntos de

vista. Cabe destacar que el personal debe brindar un trato amable y adecuarse al estado emocional que presenta el usuario.

Como resultado en la dimensión aspectos tangibles del servicio de farmacia en pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019, se muestra una insatisfacción de 98.5% y 1.5 % de satisfacción. Estos resultados guardan relación con la investigación de Prado (39) quien reportó la Calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maisón de Santé, sede Surco, Lima 2015, dando como resultado según la dimensión Aspectos tangibles que el 54,3% ubica la dimensión elementos tangibles en un nivel bajo, mientras que el 30% en un nivel regular y el 15,7% en un nivel bueno. Redhead (40) realizó una investigación con el título de Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013 detallando que en la dimensión elementos tangibles, la satisfacción fue baja en 37%, regular en 55% y alto en 8%. Esto se debe básicamente a la necesidad de contar con un ambiente adecuado para brindar consulta farmacológica especializada (Dispensación Farmacéutica), mejorar el sistema de ubicación del servicio de farmacia y contar con ambientes adecuados para el expendio de medicamentos.

Se muestra el consolidado del estudio de todas las dimensiones con el objetivo de medir el grado de satisfacción que perciben los pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019, , lo cual se presentó con estos resultados se tiene visión general sobre los nudos críticos que originan la insatisfacción de los usuarios el 98.1% , traduciéndose en una precaria gestión de la calidad y una desatención por parte de las autoridades responsables de mejorar el servicio al paciente. En el análisis global de la encuesta se observa la diferencia entre la expectativa de los pacientes del centro de salud y la percepción de los mismos respecto a la atención brindada en el área de farmacia, y se ve reflejada con la insatisfacción en dos niveles, el primero teniendo en cuenta a los profesionales sanitarios (Químicos farmacéuticos), mientras que en el segundo nivel se engloba a los recursos (infraestructura, etc.) que dispone el sistema para la atención. Esto constituye una valiosa fuente de información para los planes de mejora continua de la calidad en el servicio y el Centro de salud.

6. CONCLUSIONES

En cuanto a la dimensión fiabilidad, se encuentran insatisfechos, representando esto un importante punto en contra para las prestaciones de servicios de salud ya que los sujetos que no creen en el servicio brindado no está seguros de las medidas que adopta el personal de salud para mejorar su bienestar físico y mental.

Respecto a la dimensión, capacidad de respuesta, se encuentran insatisfechos lo cual es crítico porque se refiere a una mala atención, el tiempo de espera se percibe como extenso, el personal no prioriza en atender al usuario externo que acude al área de farmacia del Centro de Salud.

La evaluación de la dimensión seguridad, dio como resultado individuos insatisfechos, debido a que no se respetó su privacidad durante la atención, el personal químico farmacéutico no inspiró confianza y no se realizó una revisión minuciosa de la receta que indico el médico.

En la dimensión empatía, se evidenció insatisfacción respecto a las actitudes del personal de salud del área de farmacia tomando en cuenta el trato por el personal respectivo del cual los usuarios manifestaron su malestar.

En la calidad de atención según la dimensión de aspectos tangibles, se muestra que predomina la insatisfacción por los usuarios.

Se identificó que los pacientes se encuentran insatisfechos con el servicio de farmacia, siendo la dimensión empatía la que obtuvo mayor grado de insatisfacción es decir, la actitud del químico hacia el paciente no se percibe como apropiada a lo que hace referencia a que el paciente no se siente a gusto en cuanto a la prestación del servicio en sus diversos procesos, conllevando a un fracaso en la prestación del servicio reflejando principalmente en la poca confianza de los sujetos que acudan al área respectiva.

7. RECOMENDACIONES

Verificar el abastecimiento de medicamentos hacia el paciente, a fin de no quedarse sin stock, ya que este problema genera mucha insatisfacción a los pacientes del servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres.

Brindar capacitaciones a los Químicos, haciendo hincapié en los procedimientos a seguir para dar mejor flujo al proceso y evitar retrasos al momento de dispensar los productos farmacéuticos según receta médica. Así como, brindar capacitaciones en cuanto se refiere a las habilidades blandas, a fin de que pueda ser transmitido al paciente.

Tener medidas de control cuando se realice la dispensación hacia el paciente, se debe de constatar que el químico cubra todas las dudas del paciente y que brinde el tiempo suficiente para revisar a detalle la receta médica.

Realizar un diagnóstico de manera general a fin de encontrar las posibles causas raíces de los problemas y con ello considerar diferentes metodologías de mejora de la calidad.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud del Perú. Satisfacción del usuario Externo Documento Técnico RM 519 – 2016/MINSA. Lima, Perú: Dirección de Calidad de Salud; 2013. [Citado 10 Oct 2017]. Disponible en:
<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%F3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>
2. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA Sistema de gestión de la calidad en salud Ministerio de Salud- lima (2008). Documento técnico N° MINSA/DGSP-V 04.
3. Babakus, E.; W. G. Mangold. Babakus, E.and W. G. Mangold 1992: Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation Health Services Research 26, N°. 6: 767-786. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1069855/pdf/hsresearch00075-0070.pdf>
4. Sara N Bleich, a Emre Özaltinb & Christopher JL Murrayc (2007), How does satisfaction with the health-care system relate to patient experience.
5. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud mayo-junio (2016)
[.http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf](http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf)
6. Sánchez J, Martí C, Recuero L, Mejía M, Gómez M, Barreda D. Satisfacción percibida por los pacientes y por el personal auxiliar de farmacia del área de atención a pacientes externos como método de mejora de la calidad. Rev. O.F.I.L. España: 2015; 25;3:137-144.
7. Pinto AR, Machado A, Gonçalves E, Salsas L, Vicente T, Ribeiro MIB et al. Users Satisfaction Regarding the Service Provided in Community Pharmacies. Rev, Advances in Pharmacology and Pharmacy. 2014; 2(2):18-29.
8. Saraswati MS, Kristina SA, Zulkarnain AK. Perceived Service Quality and Patient Satisfaction at Pharmacy Department in Yogyakarta, Indonesia. Int J Pharm Pharm Sci, 2017; 10(2):42-45.
9. Nuritasari A. Patient Satisfaction Analysis of Pharmaceutical Service Quality in UMP Dispensary. Rev International Conference on Trends in Economics, Humanities and Management (ICTEHM'15) March 27-28, 2015 Singapore.

10. Adat N. Customer satisfaction at a selected retail pharmacy chain in The Greater Durban Area, published year 2013, South Africa.
11. Bustamante FL, Gálvez NC. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un Hospital Del Ministerio de Salud de Cajamarca Perú. Rev. Tzhoeoen 2017; 9(1). Versión electrónica.
12. Feldmuth NG, Hablutzel AI, Vásquez LE. Calidad en el Servicio en el Sector de Cadenas de Farmacias en Lima octubre 2017. [Tesis maestría]. Lima. Pontificia Universidad Católica del Perú; 2017. 120 p.
13. Ramírez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema, Yurimaguas. [Tesis maestría]. Yurimaguas, Universidad César Vallejo. 2016, 65 p.
14. Paredes EJR, Reyes JA. 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 pregrado]. Lima. Universidad Norbert Wiener. 2017, 62p.
15. Samamé YP. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario del hospital nacional Hipólito Unanue, Lima-Perú 2015. [Tesis maestría]. Lima. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. 2015, 120p.
16. Vásquez RC, García S. Evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General Del ISSS abril a junio del año, 2011. [Tesis maestría]. San Salvador. Universidad El Salvador. 2011; 72p.
17. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA Sistema de gestión de la calidad en salud Ministerio de Salud- lima (2008). Documento técnico N° MINSA/DGSP-V 04.
18. Sistema de gestión de la calidad en salud (2008), Documento Técnico N° - MINSA / DGSP – V. 04.
19. Quispe Y. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. [Tesis pregrado]. Andahuaylas. Universidad Nacional José María Arguedas. 2015, 121p.
20. Seclén-Palacín J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. An Fac Med Lima 2005; 66(2): 127-141.

21. Andía CM, Pineda AM, Sottec V, Santos JR, Molina ME, Romero Z. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar abril 2002. Suta XX: 18-22.
22. Ayuntamiento Castellón. Dirección de modernización y calidad de los servicios municipales. Encuesta de satisfacción 2014. Disponible en:
http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACION%20DE%20LA%20SATISFACCION%20DEL%20CIUDADANO%20vs%20CARLOS_20140429060943.pdf.
23. Vilca CL. Nivel de satisfacción de los alumnos de la escuela profesional de administración con respecto al sistema de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje Implementado por La UPAO a partir del 2013-20 en la ciudad de Trujillo 2016. [Tesis pregrado]. Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego. 2016, 109p.
24. J. Bonal, C. Alerany, T. Bassons, P. Gascón. Farmacia clínica y atención farmacéutica. <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap21.pdf>.
25. Calidad Integral. ISO 9001 – Calidad [Fecha de acceso: 28 de abril 2017]. Disponible en: <http://www.calidadintegral.com>.
26. Proyecto NTS N° 021-MINSA / DGSP-V.02 “Categorías de Establecimientos del Sector Salud”.
27. Farlex. Satisfacción. The Free Dictionary. [Fecha de acceso: 28 de abril 2017]. Disponible en: <http://es.thefreedictionary.com>
28. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 5ta edición. México: Mc Graw Hill; 2010.
29. Quispe CH. J. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en el puesto de Salud Alto libertad cerro colorado del departamento de arequipa periodo enero - marzo del 2015. [Tesis de Magíster]. Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez- 2018.
30. Díaz F,J., Armuto T,Y. Satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del sector Angamos de surquillo – lima, 2017. [Tesis]. Universidad Norbert Wiener - 2018.
31. Haro E, G. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, setiembre – noviembre de 2016. [Tesis]. Universidad Privada San Juan Bautista - 2017.

32. Aquino C,M. “Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho, Enero 2017”. [Tesis].Universidad Nacional Federico Villareal - 2018.
33. Rojas P G., Bernaola R.N. —Nivel de Satisfacción percibido por los usuarios externos del servicio de farmacia del Hospital III Suarez – Angamos ESSALUD. Lima – Enero ; año 2015”. [Tesis].Universidad Norbert Wiener - 2015.
34. Marroquín P. R., Rojas R. J. Calidad en la Atención al Usuario del Servicio de Farmacia de Emergencia – Hospital Guillermo Almenara Irigoyen; julio 2014”. [Tesis]. Universidad Norbert Wiener - 2014.
35. Ninamango V.W. —Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. [Tesis]. Universidad UNMSM 2014.
36. Rivera S.G- Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú. Lima, Setiembre 2013 – Febrero 2014.[Tesis de Magister].UNMSM 2016
37. Urquiza A.A. —Calidad de servicio en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017 [Tesis de Magister]. Universidad Cesar Vallejo. Año 2017.
38. Huiza G,G.- Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-Diciembre 2003. [Tesis de Magister]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, año 2006.
39. Prado A, T. Calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maisón de Santé, sede Surco, Lima 2015.
40. Reahead G,R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. .[Tesis de Magister].UNMSM 2015.

9. ANEXOS

9.1 Matriz de consistencia

LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD SAN MARTÍN DE PORRES, DISTRITO VILLA EL SALVADOR, 2019

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
¿Cuál es la satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del centro de salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019?	Determinar la satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del centro de salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.	De acuerdo al carácter descriptivo de la investigación, no se requiere la hipótesis general.	TIPO DE INVESTIGACIÓN Según el nivel de conocimientos es descriptivo porque solo se describirá a la variable del estudio. Según el número de mediciones de la variable es transversal porque se tomarán las observaciones en un único tiempo.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICA	NIVEL DE INVESTIGACIÓN
¿Cuál es la fiabilidad del servicio de farmacia en pacientes del centro de salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019?	Determinar la fiabilidad del servicio de farmacia en pacientes del centro de salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.	De acuerdo al carácter descriptivo de la investigación, no será caracterizada la hipótesis específica.	El nivel de investigación es descriptivo.
¿Cuál es la capacidad de respuesta del servicio de farmacia en pacientes del centro de salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019?	Determinar la capacidad de respuesta del servicio de farmacia en pacientes del centro de salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.		DISEÑO DE INVESTIGACIÓN El diseño considerado es no experimental. De acuerdo al carácter descriptivo de la investigación, no serán consideradas las hipótesis específicas.
¿Cuál es la seguridad del servicio de farmacia en pacientes del centro de salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019?	Determinar la seguridad del servicio de farmacia en pacientes del centro de salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.		
¿Cuál es la empatía del servicio de farmacia en pacientes del centro de salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019?	Determinar la empatía del servicio de farmacia en pacientes del centro de salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.		
¿Cuáles son los aspectos tangibles del servicio de farmacia en pacientes del centro de salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019?	Determinar los aspectos tangibles del servicio de farmacia en pacientes del centro de salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019.		

9.2 Instrumento de recolección de datos

		Nº Encuesta:
LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD SAN MARTÍN DE PORRES, DISTRITO VILLA EL SALVADOR, 2019		
Nombre del encuestador:		
Dni del encuestador:		
Establecimiento de salud:		
Fecha:	Hora de inicio:	Hora Final:
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres.</p> <p>Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p>		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
2. Sexo	Femenino:	Masculino:
3. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
4. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
5. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir 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.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Usted espera ser atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.							
02	E	Usted espera que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.							
03	E	Usted espera que el químico farmacéutico lo atienda según el horario publicado en el establecimiento de salud.							
04	E	Usted espera que el servicio de farmacia tenga los mecanismos para atender sus quejas o reclamos.							
05	E	Usted espera que el servicio de farmacia cuente con los medicamentos que le recete el médico.							
06	E	Usted espera que la atención en el servicio de farmacia sea rápida.							
07	E	Usted espera que el químico farmacéutico priorice atenderlo antes que atender asuntos personales.							
08	E	Usted espera que el tiempo que aguarde para ser atendido en el servicio de farmacia sea corto.							
09	E	Usted espera que durante su atención en el servicio de farmacia se respete su privacidad.							
10	E	Usted espera que el químico farmacéutico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
11	E	Usted espera que el químico farmacéutico revise minuciosamente su receta médica para atenderlo.							

12	E	Usted espera que el químico farmacéutico responda sus preguntas en forma precisa.							
13	E	Usted espera que el químico farmacéutico que le atienda le inspire confianza.							
14	E	Usted espera que el químico farmacéutico que le atienda lo trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Usted espera que el químico farmacéutico le brinde atención personalizada.							
16	E	Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre su enfermedad.							
17	E	Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre los cuidados para su salud.							
18	E	Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre el tratamiento que recibirá.							
19	E	Usted espera que los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud para ubicar el servicio de farmacia sean adecuados para orientarlo.							
20	E	Usted espera que el servicio de farmacia se encuentre limpio y con un ambiente adecuado para la dispensación de su medicamento.							
21	E	Usted espera que la presentación personal o apariencia del personal que lo atienda en el servicio de farmacia sea adecuada.							
22	E	Usted espera que el servicio de farmacia cuente con un ambiente adecuado para la venta de medicamentos.							

PERCEPCIÓN

En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a cómo 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.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿El químico farmacéutico lo atendió según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿El servicio de farmacia tiene los mecanismos para atender sus quejas o reclamos?							
05	P	¿El servicio de farmacia tuvo los medicamentos que le recetó el médico?							
06	P	¿Su atención en el servicio de farmacia fue rápida?							
07	P	¿El químico farmacéutico priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales?							
08	P	¿El tiempo que esperó para ser atendido en el servicio de farmacia fue corto?							
09	P	¿Durante su atención en el servicio de farmacia se respetó su privacidad?							
10	P	¿El químico farmacéutico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P	¿El químico farmacéutico revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo?							

12	P	¿El químico farmacéutico respondió sus preguntas en forma precisa?							
13	P	¿El químico farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El químico farmacéutico que le atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El químico farmacéutico le brindó atención personalizada?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el químico farmacéutico sobre su enfermedad?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el químico farmacéutico sobre los cuidados para su salud?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el químico farmacéutico sobre el tratamiento que recibirá?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud para ubicar el servicio de farmacia son adecuados para orientarlo?							
20	P	¿El servicio de farmacia se encontró limpio y con un ambiente adecuado para la dispensación de su medicamento?							
21	P	¿La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió en el servicio de farmacia fue adecuada?							
22	P	¿El servicio de farmacia cuenta con un ambiente adecuado para la venta de medicamentos?							

9.3 Fichas de validación por criterio de jueces.

ANEXO N°-----

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50 – 60 – 70 – 80 – 90 – 100				
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	()	() (✓)
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	()	() (✓)
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	()	() (✓)
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	()	() (✓)
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	()	() (✓)
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	() (✓)

SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera Usted que deberían agregarse?

..... *Ninguno*

2. ¿Qué ítems considera Usted que podrían eliminarse?

..... *Ninguno*

3. ¿Qué ítems considera Usted que deberán reformularse o precisarse mejor?

..... *Ninguno en su integridad. Solamente adicionar lo necesario para un mejor comprensión.*

Fecha: *23-11-2018*

Validado por: *Rg. Víctor H. Chero P.*

Firma:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50 – 60 – 70 – 80 – 90 – 100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	() () () () (X) ()
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	() () () () (X) ()
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	() () () () (X) ()
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	() () () () (X) ()
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	() () () () (X) ()
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	() () () () (X) ()

SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera Usted que deberían agregarse?

.....

2. ¿Qué ítems considera Usted que podrían eliminarse?

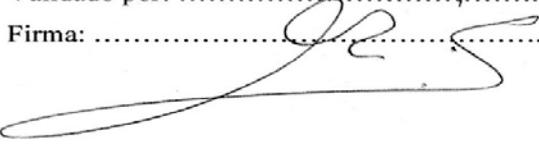
.....

3. ¿Qué ítems considera Usted que deberán reformularse o precisarse mejor?

.....

Fecha: 30/100/2018

Validado por: Dr. Randall Semirau

Firma: 

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50 – 60 – 70 – 80 – 90 – 100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	() () () () () (<input checked="" type="checkbox"/>)
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	() () () () () (<input checked="" type="checkbox"/>)
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	() () () () () (<input checked="" type="checkbox"/>)
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	() () () () () (<input checked="" type="checkbox"/>)
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	() () () () () (<input checked="" type="checkbox"/>)
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	() () () () () (<input checked="" type="checkbox"/>)

SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera Usted que deberían agregarse?

.....

2. ¿Qué ítems considera Usted que podrían eliminarse?

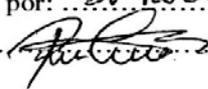
.....

3. ¿Qué ítems considera Usted que deberán reformularse o precisarse mejor?

.....

Fecha: 20/12/2018

Validado por: Dr. RUBEN E CUEVA MESTANZA

Firma: 

9.4. Tabla de resultados para cada una de sus preguntas

Coefficiente de Alfa de Cronbach

RESULTADO ALFA DE CRONBACH

ANÁLISIS DE FIABILIDAD

El índice de Confiabilidad Alfa de Cronbach para la variable es de 0.332, el estudio deta compuesto por 22 elementos y 7 ítems.

Resumen del procesamiento de los casos

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

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,33	22

9.5 Consentimiento informado

La satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa El Salvador, 2019

El presente estudio tiene como objetivo determinar la satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019. Por lo que se solicita a Usted su participación voluntaria. Antes de tomar una decisión, lea con atención lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta anónima para lo cual se le pide veracidad y seriedad al momento de la encuesta.

2. Se le entregará un documento el cual tiene 3 partes:

-Primera parte, datos generales.

-Segunda parte: Cuestionario de expectativas de la atención del servicio de farmacia.

-Tercera parte: Cuestionario de percepción de la atención del servicio de farmacia.

Toda información obtenida en el presente estudio es confidencial y solo tendrá acceso a ella Usted. y el investigador. Los resultados de la investigación serán publicados en una tesis. En caso de no estar dispuesto a participar en el estudio, Usted tendrá derecho a retirarse voluntariamente.

Declaración:

Certifico que he sido informado(a) con claridad y veracidad con debido respeto, según las características de la investigación, otorgando mi consentimiento voluntario para que se considere la información brindada por mi persona.

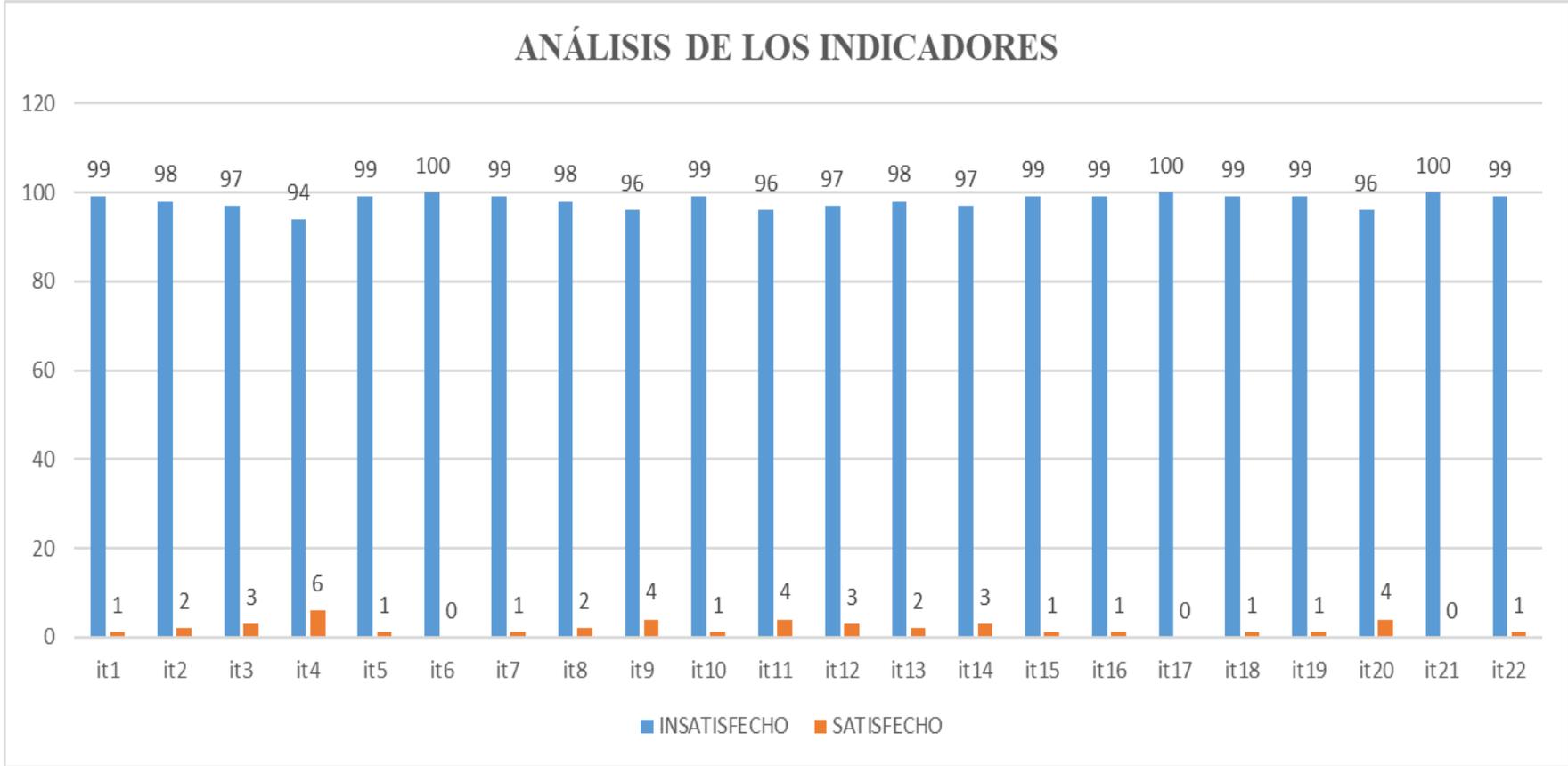
Fecha:

Nombre completo del participante:

Firma del participante: DNI:

Firma del investigador:

9.7 Análisis de los indicadores



9.8 Fotos del trabajo de investigación

Foto del centro de salud San Martin de Porres



Área de farmacia del Centro de Salud San Martin de Porres



Expectativa del paciente a la atención brindada en el área de farmacia



Percepción del paciente a la atención brindada en el área de farmacia

