

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA



FACULTAD DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA

**CALIDAD DE ATENCION Y GRADO DE SATISFACCION DE LOS
USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA AMBULATORIA EN UNA
CLINICA PRIVADA, 2018**

Tesis para optar al Título Profesional de Químico Farmacéutico y Bioquímico

TESISTAS:

De la Cruz Allcca Yessica
Tambracc Osejo Rocío Natali

ASESOR: Mg Q.F Roa Chunga Luis

Lima – Perú

2018

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada principalmente a Dios, por habernos permitido llegar hasta este momento tan importante de nuestra vida y habernos dado salud para lograr nuestros objetivos. Asimismo, a nuestros padres quienes nos dieron la vida, sus consejos, valores, esfuerzo y por su incondicional apoyo nos enseñaron que en la vida hay que luchar para alcanzar nuestras metas.

Todo el trabajo ha sido posible gracias a ellos.

Agradecimiento

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que han colaborado en la elaboración de este proyecto, en particular a todos los usuarios de servicio, acompañantes y profesionales de la clínica privada quienes nos otorgaron de manera muy amable la información necesaria para la realización de nuestra tesis.

Agradecemos a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por habernos permitido alcanzar un importante logro profesional.

Asimismo, agradecemos a nuestro asesor Mg Q.F Luis Roa Chunga, que mostró un apoyo incondicional, experiencia y conocimientos para lograr el objetivo principal durante todo este proceso de la tesis.

Finalmente agradecemos a los docentes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega a sus enseñanzas y sus orientaciones compartidos en las cuales aprendimos temas extraordinarios durante la carrera universitaria y por ser nuestros guías para ser líderes en todo momento de nuestra vida.

Abreviaturas

JCI : Joint Comission Internacional

SERVQUAL: Calidad de servicio

OMS : Organización mundial de la salud

MINSA: Ministerio de Salud

ESSALUD: Seguro Social de Salud

RM: Resolución Ministerial

Índice de tablas

Tabla N° 1 Operacionalización de variables	32
Tabla N° 2 Criterios de la muestra	36
Tabla N° 3 Entrevistados según sexo	40
Tabla N° 4 Entrevistados según su condición por limitación	40
Tabla N° 5 Entrevistados según el tipo de seguro que utilizan	41
Tabla N° 6 Entrevistados según el grado de instrucción de la muestra ...	41
Tabla N° 7 Entrevistados según la edad de la muestra	41
Tabla N° 8 Satisfacción de los pacientes, de acuerdo a las preguntas realizadas	42
Tabla N° 9 Porcentajes de Satisfacción e Insatisfacción en el indicador fiabilidad	43
Tabla N° 10 Porcentajes de Satisfacción e Insatisfacción en el indicador capacidad de respuesta	44
Tabla N° 11 Porcentajes de Satisfacción e Insatisfacción en el indicador seguridad	45
Tabla N° 12 Porcentajes de Satisfacción e Insatisfacción en el indicador empatía	46
Tabla N° 13 Porcentaje de Satisfacción e Insatisfacción en el indicador aspectos tangibles	47
Tabla N° 14 Resultados de Satisfacción de la muestra	48
Tabla N° 15 Calidad de Atención según la satisfacción del usuario de servicio	49
Tabla N° 16 Calidad y grado de satisfacción con respecto a la edad del usuario	50
Tabla N° 17 Frecuencias observadas de calidad y grado de satisfacción con respecto a la edad del usuario: (n=250)	50
Tabla N° 18 Frecuencias esperadas de Calidad y grado de satisfacción con respecto a la edad del usuario: (n=250)	50
Tabla N° 19 Calculo chi cuadrado para relacionar Calidad y grado de satisfacción con respecto a la edad del usuario (n=250)	51
Tabla N° 20 Calidad y grado de satisfacción con respecto al sexo del usuario	52

Tabla N° 21 Frecuencias observadas de Calidad y grado de satisfacción con respecto al sexo del usuario: (n=250)	52
Tabla N° 22 Frecuencias esperadas de Calidad y grado de satisfacción con respecto al sexo del usuario: (n=250)	53
Tabla N° 23 Calculo chi cuadrado para relacionar Calidad y grado de satisfacción con respecto al sexo del usuario (n=250)	53
Tabla N° 24 Calidad y grado de satisfacción con respecto al nivel de estudios del usuario	54
Tabla N° 25 Frecuencias observadas de Calidad y grado de satisfacción con respecto al nivel de estudios del usuario: (n=250)	55
Tabla N° 26 Frecuencias esperadas de Calidad y grado de satisfacción con respecto al nivel de estudios del usuario: (n=250)	55
Tabla N° 27 Calculo chi cuadrado para relacionar Calidad y grado de satisfacción con respecto al sexo del usuario (n=250)	56
Tabla N° 28 Calidad y grado de satisfacción con respecto al tipo de seguro del usuario	57
Tabla N° 29 Frecuencias esperadas de Calidad y grado de satisfacción con respecto al tipo de seguro del usuario: (n=250)	57
Tabla N° 30 Frecuencias esperadas de Calidad y grado de satisfacción con respecto al tipo de seguro del usuario: (n=250)	57
Tabla N° 31 Calculo chi cuadrado para relacionar Calidad y grado de satisfacción con respecto al tipo de seguro del usuario (n=250)	58

Índice de figuras

Fig. N° 1 Inconformidad del estudio realizado por el banco mundial	2
Fig. N° 2 Nivel de satisfaccion de los servicios de salud existentes	3
Fig. N° 3 Nivel de satisfaccion en los diversos establecimientos de salud 4	
Fig. N° 4 Tamaño de la muestra según la Norma UNE 66176.....	35
Fig. N° 5 Método SERQUAL	37
Fig. N° 6 Calculo Alfa Cronbach Cuestionario 1	38
Fig. N° 7 Calculo Alfa Cronbach Cuestionario 2	39

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA	69
ANEXO N° 2 ENCUESTAS	70
ANEXO N° 3 ENCUESTAS VALIDADAS	73
ANEXO N° 4 AUTORIZACION DE LA CLINICA	77
ANEXO N° 5 COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD	80
ANEXO N° 6 DECLARACION JURADA	81
ANEXO N° 7 FOTOS TOMADAS DURANTE LAS ENCUESTAS	83

Resumen

Durante el presente trabajo se determinó la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada, 2018, para lo cual se determinó la calidad de atención a través de sus indicadores, medidos a través de la escala de Likert, demostrando que existe una asociación positiva entre la calidad de atención y el grado de satisfacción a los pacientes de la farmacia ambulatoria de una clínica privada. Aplicándose un cuestionario en una muestra de 250 pacientes elegidos de forma aleatoria. Se utilizó el método de SERVQUAL que mide la calidad de atención y satisfacción de los pacientes a través de 22 preguntas divididas en expectativas y percepciones. Encontrándose los siguientes resultados: 65.28% de pacientes satisfechos y un 34.72% de insatisfechos. Se observó menores niveles de satisfacción en el indicador elementos tangibles. Por todo lo anteriormente descrito se determinó que existe una calidad de atención muy satisfactoria durante la atención a los usuarios del servicio de la farmacia ambulatoria de una clínica privada en estudio, además por la alta calidad de atención se consigue un alto grado de satisfacción del usuario.

Palabras Clave: Calidad, Satisfacción, Expectativas, Percepción.

Abstract

During the present work, the quality of care and the degree of satisfaction of users of Outpatient pharmacy service of the international clinic in the months of October- November 2018 was determined, for which the quality of care was determined through its measured indicators. Through the Likert scale, demonstrating that there is a positive association between the quality of care and the degree of satisfaction to the patients of the outpatient pharmacy of a private clinic. A sample of 250 patients was taken chosen at random. The SERVQUAL method was used to measure the quality of attention and patient satisfaction through 22 questions divided into expectations and perceptions. Finding the following results: 65.28% of satisfied patients and 34.72% of dissatisfied. Lower levels of satisfaction were observed in the indicator tangible elements. For all the above described it was determined that there is a very satisfactory quality of care during the service to the users of the outpatient pharmacy of a private clinic under study, in addition to the high quality of care achieved a high degree of satisfaction of the user.

Keywords: Quality, Satisfaction, Expectations, Perception.

Índice

Dedicatoria

Agradecimiento

Abreviaturas

Índice de tablas

Índice de figuras

Índice de anexos

Resumen

Abstract

INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1 Descripción de la realidad problemática	2
1.2 Formulación del Problema	6
1.2.1. Problema general:	6
1.2.2 Problemas específicos:	6
1.3 Objetivos	7
1.3.1 Objetivo general.	7
1.3.2 Objetivos específicos.	7
1.4 Justificación e importancia del estudio	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes del estudio	9
2.1.1. Nacionales	9
2.1.2 Internacionales	11
2.2 Bases Teóricas	14
2.2.1 Base Legal	14
2.2.2 Calidad de atención	14
2.2.3 Definiciones de calidad	14
2.2.4 Calidad de atención al usuario de servicio en la visión de la empresa	15
2.2.5 Los objetivos de calidad de atención	16
2.2.6 Dimensiones de calidad de atención	17
2.2.8 Componentes de la calidad asistencial	22
2.2.9 Calidad máxima versus la calidad optima	23
2.2.10 Motivaciones para mejorar la calidad	23
2.2.11 Satisfacción	23

2.2 Elementos que conforman la satisfacción del usuario de servicio	24
2.2.13 Dimensiones de la Satisfacción	26
2.2.14 Niveles de satisfacción	27
2.2.15 Satisfacción del usuario de servicio	27
2.2.16 Relación entre calidad y satisfacción	28
2.2.17 Usuario de servicio	29
2.2.18 Clínica Internacional:	29
2.3. Hipótesis	31
2.3.1. Hipótesis general:	31
2.3.2. Hipótesis específicas:	31
2.4 Variables	32
2.4.1 Operacionalización de variables:	32
2.5 Marco Conceptual	32
CAPÍTULO III: METODO	35
3.1 Tipo de estudio	35
3.2 Diseño a utilizar	35
3.3 Población	35
3.4 Muestra	35
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
5.6. Procesamiento de datos	40
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	40
4.1. Presentación de resultados:	40
4.2 Contrastación de Hipótesis:	48
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1 Conclusiones:	62
5.2 Recomendaciones:	63
REFERENCIAS:	64
ANEXOS: ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA	69
.....	73
.....	83

INTRODUCCION

Hoy en día medir la calidad de atención de las entidades; sobre todo en los servicios de salud, es base fundamental para la satisfacción del usuario de servicio. La Clínica cuenta con años al servicio de la salud y estándares de calidad a los cuales se ve sometida (JCI), siendo de gran ayuda para mejorar los servicios prestados. El servicio de farmacia ambulatoria es el punto de origen de acceso de muchos usuarios que necesitan los servicios de salud de forma; crónica, aguda o de baja complejidad.

La concurrencia de origen entre los profesionales, los usuarios de servicio, la familia o colaboradores que los conducen en el servicio de farmacia, influye la manera como los pacientes y sus acompañantes distinguirán la experiencia ambulatoria, además de la excelencia de la tarea prestada y de la satisfacción con el servicio sanitario y de salud .¹

La calidad de los servicios es hoy en día es la esencia en la administración y desarrollo de las instituciones ya sean del ámbito público o privado; es por ello que el analizar el grado de satisfacción de los usuarios hacia el servicio recibido, permite mejorar el servicio prestado, además de mejorar la percepción de la salud de los pacientes.

En el Perú, mediante la Dirección de Calidad en Salud, se implementó el estudio de la Satisfacción del Usuario Externo mediante la aplicación del cuestionario SERVQUAL, analizando así la oposición entre las percepciones y expectativas de éste por los servicios y productos recibidos de las instituciones de salud .²

Encuestas aplicadas por organismos internacionales como el banco mundial en países americanos como: Colombia, México, Ecuador, etc. demuestran que más del 50 % de pacientes están insatisfechos de los servicios de salud recibidos en las entidades públicas o privadas.³

La finalidad de recabar información de los usuarios externos implicados en el servicio de farmacia ambulatoria, resulta ser un aspecto innovador, que puede ayudarnos a ubicar las fortalezas y debilidades que pueden ser de ayuda a plantear nuevas estrategias de mejora de la calidad del servicio .¹

Esperamos que el presente estudio motive a posteriores áreas a medir la calidad en sus servicios.

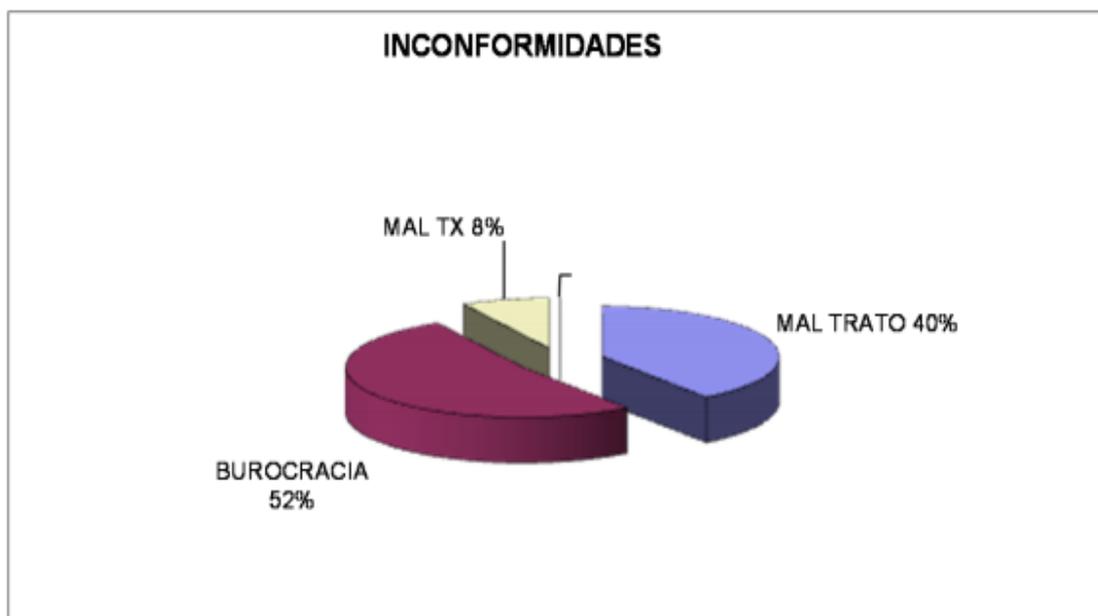
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática

Según el estudio realizado por Gonzales H; 2001 La mala calidad de los servicios de salud prestados en el país, situó a México en el lugar 55 de 64 países, de acuerdo a un balance de la calidad de los servicios de salud de la OMS. Esta situación fue originada, no solo por la mala organización y la carencia de materiales que también representan un difícil problema, con el personal y los sistemas administrativos .²

Según la encuesta realizada por el Banco Mundial; 2001, la insatisfacción que presentan los pacientes de los servicios de salud es mayor al 50%. La búsqueda reveló que el 40% de los pacientes expresó que no se les atendía de manera adecuada, 52% consideraba que había demasiados protocolos y el 8%

Fig. N° 1 Inconformidad del estudio realizado por el Banco Mundial



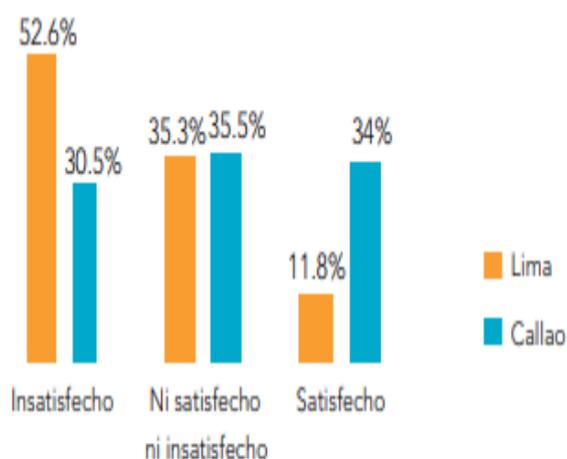
que no había tenido el tratamiento médico adecuado cuando lo precisaba el paciente .³

Fuente. Atlantic International Universit (AIU) Publicaciones estudiantiles

De acuerdo con la última edición de la encuesta, *Lima como vamos 2017*, Los usuarios de servicio que expresan haberse encontrado insatisfechos referente a los servicios de salud prestados ha disminuido relativamente en años anteriores 57% en el 2016, 52.6% en 2017. Es importante aclarar que las brechas de oposición halladas: Lima Sur 60.7%, Lima Norte 47.7%. En Callao, la insatisfacción es 22 puntos menor que en Lima (30.5%). En comparación con lo que ocurre en la capital, en donde la predisposición es baja, el porcentaje de satisfacción se extendió en 13.5 puntos en confrontación con el 2016 .⁴

Fig. N° 2 Nivel de satisfacción de los servicios de salud existentes

**¿Cómo califica su nivel de satisfacción con los servicios de salud que existen en la ciudad?
Lima Metropolitana y Callao, 2017.**



Fuente: Instituto de Opinión Publica PUCP (IOP-PUCP)

En general, la provincia de Callao demuestra una alta satisfacción con los servicios de salud existentes, más de 20 puntos porcentuales por encima de Lima. Este análisis fue ejecutado en los múltiples establecimientos que imparten salud desde una botica, hasta entidades del estado (MINSA/ESSALUD) además de entidades privadas. Donde se demostró los niveles de insatisfacción .⁴

Al efectuar encuestas por el nivel de satisfacción con el servicio al cual asistió en Lima, el Hospital del Seguro Social (ESSALUD) es el que dispone con la mayor insatisfacción (44.4%), mientras que la clínica privada es el establecimiento que cuenta con mayor satisfacción (85%).

Fig. N° 3 Nivel de satisfacción en los diversos establecimientos de salud

¿Qué tan satisfecho está usted con la atención en salud que recibió? Lima Metropolitana y Callao, 2017.

		LIMA	CALLAO
Hospital del Ministerio de Salud	Insatisfecho	26.3%	27.40%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	39.1%	37.0%
	Satisfecho	34.7%	35.6%
Hospital del Seguro Social (ESSALUD)	Insatisfecho	44.4%	28.6%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	25.7%	33.3%
	Satisfecho	29.9%	38.1%
Clínica privada	Insatisfecho	1.3%	0.0%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	13.7%	18.5%
	Satisfecho	85.0%	81.5%
Hospital militar y/o policial	Insatisfecho	12.5%	0.0%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	31.3%	0.0%
	Satisfecho	56.3%	100%
Hospital de la Solidaridad	Insatisfecho	8.3%	5.9%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	39.7%	52.9%
	Satisfecho	52.0%	41.2%
Posta médica	Insatisfecho	34.8%	11.0%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	40.1%	29.0%
	Satisfecho	25.2%	60.0%
Consultorio o médico particular	Insatisfecho	0.0%	0.0%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	17.2%	19.4%
	Satisfecho	82.8%	80.6%
Empresa o lugar de trabajo	Insatisfecho	10.0%	0.0%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	0.0%	33.3%
	Satisfecho	80.0%	66.7%
Farmacia o botica	Insatisfecho	2.40%	4.1%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	37.3%	28.3%
	Satisfecho	59.9%	67.6%

Fuente: Instituto de Opinión Pública PUCP (IOP-PUCP)

Según el estudio realizado por Bazán V. 2017, la investigación realizada en el Hospital ESSALUD II Tarapoto 2016, concluyó que en cuanto a la calidad de atención de los servicios, se observa que el 67% de encuestados indican que la atención es intermedia, mientras que solo el 33% indican que el nivel es óptimo; relativamente a los resultados obtenidos a nivel macro nos manifiestan un 76% de encuestados que el nivel es bajo, mientras que el 24% indican que el nivel es regular. Por este motivo la investigación concluye que existe una relación directa significativa entre calidad de atención al cliente y satisfacción del usuario externo.⁵

Estudios realizados en centros de salud demuestran que ante un menor tiempo de espera aumenta la percepción de satisfacción de los usuarios; Por el contrario un excesivo tiempo de espera y otros problemas como la falta de la prescripción de su medicamento.

La Clínica internacional en estudio, busca ser la red de servicios de salud privada de referencia en el país, basada en estándares internacionales, proyectos de mejora y calidad en el servicio prestado a los usuarios de servicio. Por ello, es de suma importancia que se mejoren los niveles de satisfacción, porque de lo contrario esto conllevaría a generar reclamos, denuncias, maltrato al personal asistencial, inestabilidad psicológica, etc.

Por otra parte, no se tienen estudios sobre el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en farmacia ambulatoria de la clínica privada por lo que, se plantea realizar una investigación minuciosa que permita establecer la relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios del área de farmacia ambulatoria, que permita luego, replantear estrategias de mejora.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1. Problema general:

¿Cuál es la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada, 2018?

1.2.2 Problemas específicos:

1. ¿Cuál es la calidad de atención y el grado satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria de una clínica privada, 2018?
2. ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con la edad de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018?
3. ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el sexo de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria de una clínica privada ,2018?
4. ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el nivel de estudio de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria de una clínica privada, 2018?
5. ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el tipo de seguro de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria de una clínica privada ,2018?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

Determinar la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de servicio de farmacia ambulatoria de una clínica privada ,2018.

1.3.2 Objetivos específicos.

1. Determinar la calidad de atención y el grado satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria de una clínica privada ,2018.
2. Determinar la relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con la edad de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria de una clínica privada ,2018.
3. Determinar la relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el sexo de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria de una clínica privada, 2018.
4. Determinar la relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el nivel de estudio de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria de una clínica privada, 2018.
5. Determinar la relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el tipo de seguro de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria de una clínica privada, 2018.

1.4 Justificación e importancia del estudio

El presente estudio se enfoca en evaluar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción, ya que son parámetros fundamentales y vitales en la recuperación de los usuarios de servicio de farmacia. Hoy en

día, las entidades prestadoras de servicios de salud juegan un papel muy importante en el completo bienestar del individuo.

Es imprescindible se realice este estudio, debido al aumento notable en la actualidad, de la demanda asistencial en los servicios prestados por la clínica en estudio, que ha situado a esta como parte fundamental y pieza clave de la prestación de los servicios de la salud a nivel nacional.

Los estudios y la mejora continua de la atención de los servicios en la clínica internacional en estudio se han vuelto indispensables en estos días; los profesionales de la salud desarrollan su trabajo dentro de los estándares de JCI (Joint Commission International). Siendo de vital importancia la atención brindada al manejo clínico del paciente y que aporte de manera significativa la satisfacción global.

Esta investigación es importante para el servicio de farmacia ambulatoria de la Clínica internacional en estudio, con dirección Jr. Washington 1481 Centro de Lima, sede Lima, ya que nos permitirá distinguir y monitorear los niveles de calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos.

También es importante, porque será pilar fundamental para futuras investigaciones, además de ser un aporte en la mejora de los servicios de farmacia para el conocimiento de otros profesionales de la salud.

El no realizarse estos estudios, impedirá tener una visión del servicio prestado a los pacientes, además del malestar e insatisfacción no solo en pacientes, sino en el personal que realiza la labor de atender las necesidades de los que acuden a la clínica.

Por todo lo anteriormente especificado, llegamos a la conclusión de que mediante la elaboración de este trabajo no solo lograremos demostrar la relación entre la calidad y grado de satisfacción de los pacientes de farmacia ambulatoria, sino que los resultados obtenidos permitirán a la entidad aplicar planes de mejora continua, a fin de prevenir incidencias,

mejorar los indicadores de calidad del servicio y grado satisfacción del usuario.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Nacionales

Córdova S; 2014, realizó un estudio titulado “Percepción de la calidad de atención al usuario, en farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo”.⁶

Este estudio posibilitó alcanzar detalles confiables para poder concluir que la percepción de la calidad de atención al usuario. En toda gestión organizacional, es imprescindible el sondeo y evaluación de las labores del personal, comprender cómo están produciendo cada uno de sus subsistemas y estar capacitados frente a una realidad sumamente desafiante y activa como es la globalización. Esta investigación es observacional, transversal y descriptivo. Su fundamento está en el ejemplar de calidad del Dr. Avedis Donabedian, que tiene como fin evaluar la calidad asistencial de acuerdo a la planificación (recursos materiales y humanos), desarrollo (interacción entre profesionales y cliente) y el producto (mejoras en salud y satisfacción). Se estima que la calidad percibida es pieza clave para evaluar la calidad en la atención en salud. Luego del pronunciamiento de la indagación de las 135 encuestas realizadas en el periodo Abril 2014, se procedió a elaborar una base de datos en SPSS v.20, en la cual se registró la búsqueda obtenida. El 56.3% de los encuestados del muestreo fueron Mujeres y el 43.7% fueron hombres. El producto del estudio demuestra que evidencian que en promedio, los valores de los indicadores se encuentran en el nivel de “Mala” calidad, salvo el valor del indicador “Trabajo en equipo”, que se ubica en el nivel de “Regular” calidad, siendo el parámetro más bajo el referido a “Participación social”. Por otro lado, el 50% de los evaluados, considera el servicio de atención como “Mala”, ya que se alcanza los valores uno y dos. Igualmente, los valores de la Moda, demuestran que el valor que más se considera en los diferentes indicadores está entre uno y dos, es decir “Mala calidad”. Se determina de modo final que los indicadores y las dimensiones para medir la calidad de atención en el servicio de Farmacia de

Consultorios Externos del Hospital Nacional “Dos de Mayo”, señalaron un estándar dentro del promedio que la percepción de la calidad es “mala”.⁶

Calderón J, Reyes J, Chong M; 2010, realizaron un estudio titulado. “Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del hospital Hermilio Valdizan” .⁷

El propósito al que se proyectaron fue trazar la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de un hospital psiquiátrico. El sistema aplicado fue de tipo observacional descriptivo. La muestra fue de 99 personas que utilizaron el servicio de farmacia. Se tuvo en cuenta variables sociodemográficas, de uso del servicio y de valoración personal. Las conclusiones que se obtuvieron fue que la mayor parte de usuarios se hallaron satisfechos con la atención recibida en farmacia y estimaron que debería haber mayor disponibilidad de medicamentos con nombre original. La mitad de clientes expusieron haber encontrado todos los medicamentos que les recetaron los médicos .⁷

Infantes, F. 2016, en la investigación de “Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de atención de Medicina complementaria del hospital III Iquitos - 2016”.⁸

La satisfacción global fue de 72.9%. La satisfacción por dimensiones fue de un 68.6% de Fiabilidad; 72.3% de Capacidad de Respuesta; 77.1% de Seguridad; 73.7% de Empatía, y 73.6% para Aspectos Tangibles. El sexo y la edad estuvieron relacionados con todas las dimensiones evaluadas ($p < 0,05$) y con la satisfacción global en el caso de las personas mayores de 58 años. Conclusión. La satisfacción global percibida fue alta, siendo las dimensiones de Seguridad y Empatía las que presentaron mayores porcentajes de satisfacción, encontrándose relación con el sexo y la edad.

Ministerio de Salud, 2018 “Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud”.⁹

El Sistema de Gestión de la calidad, del Ministerio de Salud del Perú identifica la calidad como un principio básico de la atención de salud, estableciendo que calidad de la atención es el conjunto de características técnico-científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud que se provea a los usuarios en la búsqueda constante de su satisfacción. El sistema considera

entre sus componentes el de Información para la Calidad, que está definido como el conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos que permiten contar con evidencias de la calidad de manera sistemática y continua.⁹

Marroquín R.J. Lima, Febrero 2014 “Calidad de atención al usuario del Servicio de Farmacia” Hospital Guillermo Almenara Irigoyen ¹⁰, este estudio fue realizado con el objetivo de determinar la calidad de atención al usuario del Servicio de Farmacia del mencionado hospital. Se aplicó el diseño observacional, descriptivo, transversal, utilizando el Modelo SERVQUAL que mide la percepción y expectativas del usuario; así mismo, se evaluó el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, el grado de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles que brinda el servicio. Muestra constituida por 150 usuarios. Teniendo como resultado 83.3 % estaban insatisfechos con la calidad de atención recibida, como también se pudo destacar que el nivel de insatisfacción de los usuarios fue muy alta en cada una de las dimensiones estudiadas, encontrando que el valor más bajo de insatisfacción fue 60.7 % en la dimensión capacidad de respuesta. Teniendo un alto nivel de insatisfacción (83.3 %).¹⁰

2.1.2 Internacionales

Hernández, C.; Jiménez, E.; Rivera, L. (2012), en la investigación Evaluación de la Calidad del Servicio de Farmacias San Nicolás, realizado en el Salvador, se concluye que la percepción de los clientes en cuanto a la calidad del servicio que brinda la farmacia San Nicolás, la evalúan como de muy buen servicio, siendo el nivel de confianza transmitido por parte de los empleados, la eficiencia del servicio, el desenvolvimiento de los vendedores y la capacidad de resolución de problemas de éstos, son factores mejor calificados en este estudio.⁸

Salazar; 2012 realizó un estudio titulado. “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012”.¹¹

En los últimos años se ocasionó una transformación relevante en el vínculo médico-paciente. Uno de sus impresiones es que el resultado de la atención

médica es cronometrado hoy en términos de efectividad, eficiencia, percepción por el paciente del tratamiento de su dolor, la impresión de que su bienestar físico y mental, igualmente, por su satisfacción con la respuesta lograda. Por este motivo se tiene en cuenta como principal examinar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos en cuanto a las expectativas que tienen de sus obligaciones de salud en el periodo 2012. Para lo cual se hace una investigación observacional con un diseño epidemiológico analítico transversal en una población de 4822 usuarios potenciales. Se hace una encuesta con un cuestionario previamente validado, de 20 preguntas, con una confiabilidad medida por alpha de Cron Bach de 0.832. Como producto se encuentra que al concluir la cita médica con el profesional de la salud, los pacientes manifiestan en un 92,1% hay satisfacción en la atención, IC95%: 88.97 – 94.36%, y determinan que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. ($r = -0.184$; $p 0,000...$). Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 10.5% IC95% de 7.82-1.92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención ⁽¹¹⁾.

Armando P, Uema S, Sola N; 2006 realizaron un estudio titulado “Valoración de la satisfacción de los pacientes con el seguimiento farmacoterapéutico” .¹²

Se evaluó la satisfacción de pacientes bajo rastreo farmacoterapéutico con la metodología Dader en farmacias comunitarias de la provincia de Córdoba (Argentina). Se utilizó un interrogatorio autoadministrable semiestructurados abocado a pacientes o sus acompañantes, diseñado con pocos ítems.

Con el boceto de la herramienta usada, se determinaron las dimensiones de satisfacción con seguimiento farmacoterapéutico a contrastar, resultando un promedio de 84.1% de respuestas más altas entre todos estos ítems. La mayor valoración compete a la mejora de competencias sobre los medicamentos utilizados y la menor, a la minimización de los efectos no deseados.

Fue coincidente el desvío del paciente sobre permanecer en el programa de seguimiento farmacoterapéutico, recomendándolo a otras personas y el objetivo de incluir al médico. El reconocimiento económico del servicio fue alto .¹²

Hospital Universitario del Valle, HUV; 2010 Realizó el estudio titulado “Calidad de atención en Salud. Percepción del Usuario” .¹³

Para los pacientes los aspectos físicos y personales son igualmente importantes porque dimensionan un servicio en salud de calidad. Sobre el aspecto físico se determinaron elevados niveles de insatisfacción sobre todo por el área de Urgencias. Respecto a elementos tangibles faltan camillas colchonetas, sábanas sillas, etc. También se observó altos niveles de insatisfacción. En cuanto a fiabilidad el tiempo de espera para las citas o exámenes son demasiado extensos; la capacidad de respuesta de HUV es muy bajo la demora en la programación de citas, el tiempo de espera en urgencias es demasiado largo. Los médicos no informan los diagnósticos lo que genera insatisfacción. “Existe la percepción de que los médicos son muy buenos en su especialidad; pero al igual que el personal asistencial hace falta el espíritu servicial” .¹³

Delgado M, Vásquez M, Morales L; 2010 Realizaron el estudio “Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil”¹⁴

Los marcos de sentido desde los cuales construyen la calidad de la atención, usuarios y personal de salud en ambos países, mostraron convergencias en torno a tres grandes ejes: adecuación de la estructura, nivel técnico y humanización de la atención. Presentaron, no obstante, matices diferenciadores: los usuarios de ambos países profundizan en aspectos estructurales y organizativos como disponibilidad y accesibilidad de recursos, en aspectos técnicos y calidad técnica. El personal de salud de Colombia y Brasil mostró similitudes, pero mientras los primeros destacaban más una administración ágil y tiempo de consulta mayor; los segundos, más disposición de personal especializado, materiales e insumos suficientes. Por su parte, el marco de sentido de los formuladores emergió del conjunto de normas legales. Los matices aportados por los distintos marcos de sentido de calidad de los actores sociales, indican la necesidad de tenerlos en cuenta en su totalidad, ya que apuntan a diferentes debilidades del sistema. Además, muestran que los

usuarios profundizan más en aspectos técnicos del servicio de lo considerado habitualmente.¹

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Base Legal

RM No 527 – 2011/MINSA. Es un método de valoración de la Satisfacción al usuario de servicio en las Empresas de Salud y Beneficios médicos de apoyo¹⁵.

Motivo fundamental de esta guía es restablecer un procedimiento e instrumentos estandarizados para el estudio de la satisfacción al usuario de servicio.

Esta reciente guía es de empleo en las instituciones de salud y beneficios médicos de apoyo del ministerio de salud, de las jefaturas regionales, y de servicio referencial para ESSALUD, sanidades de las fuerzas armadas y de la policía nacional del Perú e instituciones privados¹⁶.

2.2.2 Calidad de atención

Donabedian propone que la Calidad de atención es aquella que puede otorgar al máximo y el más completo bienestar al usuario de servicio que emplean para alcanzar las mejoras en la salud. Asimismo, radica en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica con el propósito de adquirir los beneficios y disminuir los peligros en la salud.¹⁷

Por otra parte calidad de atención esta enlazada con satisfacción de la necesidad al usuario de servicio.¹⁷

2.2.3 Definiciones de calidad

Calidad procede del latín *qualitas-atis* es un instrumento básico e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa, que permite caracterizarla y valorarla con respecto a su especie. Calidad es seguridad al usuario de servicio, también es la cualidad de una atención sanitaria para mejora de la salud y un futuro sostenible de esta.¹⁷

Según Donabedian 1990 comprende el manejo de la relación interpersonal entre el paciente y el encargado de la atención médica.

Avedis Donabedian 1995, indica que los pacientes no están, capacitados para distinguir entre una atención buena y una mala. Los servidores de salud tienen una responsabilidad inherente: la de actuar para el servicio de los intereses de los pacientes.³¹

Ishikawa 1986 define como el “desarrollar, diseñar manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el usuario de servicio”.

Juran y Dryna 1998, exponen a la calidad como “es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del usuario del servicio”.

La norma ISO 9000- 2000, define a la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

La calidad es un factor muy importante para una administración, viene ser el soporte seguro que un establecimiento brinda al usuario de servicio.

Por consiguiente, es el centro para conseguir buenos resultados, por lo cual, proporciona satisfacción al usuario de servicio.¹⁷

Es la capacidad que tiene un sistema para efectuar de modo confiable, a un cierto grado de desempeño; a una administración de beneficios.¹⁸

Calidad de la persona es un proceso para asegurar a un usuario de servicio, internamente o externamente del establecimiento, precisamente obtener aquello que desea en términos de características intrínsecas, costos y atención que emitirán satisfacción para el usuario de servicio.¹⁸

2.2.4 Calidad de atención al usuario de servicio en la visión de la empresa

Es proporcionar la mayor atención saludable, expresando la máxima calidad y la mayor accesibilidad. Asimismo, es brindar una atención de modo eficiente, lo cual otorga una atención en el lugar indicado, con el profesional correcto, con el tratamiento adecuado, con el diagnóstico requerido y reduciendo el tiempo de espera. De esta manera conseguimos los objetivos que producen nuestros tres

elementos de la atención: La mejor calidad asistencial, la máxima rapidez en el servicio brindado y la mejor seguridad de atención.¹⁹

Asimismo, es implantar, impulsar y mejorar un paradigma asistencial privado brindado en la calidad para que el usuario de servicio se convierta en referente de la salud privada en nuestro país.¹⁹

Tener en cuenta que una atención se considera calidad cuando se satisface las necesidades del usuario de servicio. Es importante cuando un usuario de servicio recibe una excelente atención, debido a que este retornara al mismo lugar y se recomendará a terceros.

2.2.5 Los objetivos de calidad de atención

- Establecer las necesidades y expectativas de los usuarios de servicios y de todas partes interesadas.²⁰
- Determinar la política y objetivos de la calidad de la distribución de la empresa.²⁰
- Establecer los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.²⁰
- Establecer y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.²⁰
- Brindar los métodos para medir la potencia, eficiencia con calidad, calidez y seguridad para el paciente en todo el proceso.²⁰
- Establecer los medios para evitar las no conformidades y anular sus causas.²⁰
- Determinar y asignar un método para la mejora continua del sistema de la calidad.²⁰

- Establecer protocolos de atención al usuario de servicio que norman y ayudan a estandarizar los procesos de atención.²¹
- Establecer un sistema de información básico, integrado y confiable.²¹
- Establecer un sistema regulatorio de la calidad y aseguramiento.²¹

2.2.6 Dimensiones de calidad de atención

Según la Guía Técnica R.M. 527-2011/MINSA, las dimensiones del usuario son expresadas en:

a) Elementos tangibles

Son establecimientos físicos, instalaciones, personal y componentes de información comodidad y otros elementos con los que el usuario de servicio está en contacto al contratar el servicio .Son aquellos que publican y representan imágenes del servicio, que el usuario de servicio usa, asimismo medir la calidad.²²

Se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuado y los materiales de comunicación que permitan acercarnos al usuario de servicio.

b) Fiabilidad

Se refiere habilidad del equipo para brindar el servicio prometido en manera precisa y digna de confianza.²² Asimismo, es honradez del servicio que se manifiesta.

La fiabilidad es la probabilidad de que un bien funcione correctamente durante un periodo, bajo condiciones operativas.²²Habilidad para ejecutar el servicio en forma cuidadosa y confiable al usuario de servicio.

Drucker 1990, Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

c) Capacidad de respuesta

Es una buena disposición de atender, ayudar y proporcionar un servicio rápido al usuario de servicio.²²

Se mencionan algunas definiciones básicas:

Mantener satisfecho, es estrategia para afianzar que el usuario de servicio actual no se vuelvan en usuario de servicio distante. El no desempeñar una buena disposición aumentara la insatisfacción al usuario de servicio con el establecimiento y estimularlos a averiguar los servicios de su competencia. Es una prioridad muy importante al usuario de servicio, así mismo se encontrara que los momentos de servir al usuario de servicio incrementara, por lo tanto los conflictos, los problemas de servicio disminuirán.¹⁸

Drucker 1990, Considerando que la capacidad de respuesta se refiere a la disposición y a la voluntad, por parte de los empleados, para ayudar a los usuarios de servicio y para proporcionar un servicio rápido.

d) Seguridad

Investiga la propiedad de donde no se registran peligros, maltratos ni riesgos. Por lo tanto es firme, verdadero e innegable, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza. Por consiguiente, la seguridad puede considerarse como una confianza que genera la actitud del personal que brinda el servicio de salud.¹⁸

Es el conocimiento del servicio, amabilidad y la atención mostrada por los trabajadores; asimismo, su capacidad para transmitir confianza al usuario de servicio.¹⁸

Asimismo, corresponde a las necesidades en las que se desarrolla una actividad: la prevención en caso de alguna complicación o accidente que se ha ocurrido, las acciones que se realizan en caso de desastre, así mismo se trabajará para sostener el buen equilibrio y la tranquilidad en el establecimiento.¹⁸

Drucker 1990, es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la

mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad.

e) Empatía.

Es aplicar la atención personalizada y cuidadosa que dispensa la organización al usuario de servicio. La empatía es una habilidad propia de cada persona.

Asimismo, es la capacidad de entender, comprender y experimentar sus emociones ajenas que permiten la buena información, mostrando sentimientos de afecto, comprensión y nobleza.

Cumple también las funciones de motivación y comunicación ya que va dirigida a tranquilizar la necesidad y determinar la satisfacción al usuario de servicio. Podemos decir que una persona es empática cuando sabe brindar respeto a su entorno.¹⁸

Por lo tanto, la empatía es la habilidad de una persona para comprender el conjunto emocional de otra persona, es un mérito propio de las personas, entender los problemas que se presenta y así ayudar de manera más eficaz.¹⁸

Drucker 1990, No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el usuario de servicio, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos.

2.2.7 Estrategias de calidad

Lo fundamental para obtener una atención con calidad son los siguientes:

1. Investigar y entender las necesidades y expectativas de los usuario de servicio

Se logra de distintas maneras de investigación, desde datos estadísticos y de investigación. Asimismo, poder analizar las quejas y reclamos del usuario de servicio.¹⁸

2. Comunicar las necesidades y expectativas del usuario de servicio a través de la organización

La comunicación, debe ser coherente y sin engaños. Asimismo, poder conseguir datos e informes del usuario de servicio, darse cuenta de los defectos para una mejora de atención.¹⁸

3. Medir la satisfacción del usuario de servicio y actuar según los resultados

Las administraciones deben contar con medios para conocer la atención, satisfacción del usuario de servicio y así corregir en vista a los datos recolectados, las habilidades y posibilidades de la administración.¹⁸

4. Manejo sistemático de las relaciones con los usuarios de servicios

El usuario de servicio debe estar satisfecho en todas condiciones de atención, especialmente cuando se proceden quejas y reclamos. Se deberá hacer lo posible por remediar los reclamos, que se presenta en determinados casos.¹⁸

5. Asegurar una aproximación balanceada satisfaciendo al usuario de servicio y otras partes interesadas (como propietarios, empleados, proveedores, financieros, comunidades locales y la sociedad como un todo)

Para que todo circule bien, se debe determinar un adecuado interés para evitar generar los problemas. La administración, es un conjunto de dirigentes y trabajadores, compromete a todas las partes y procesos que se relaciona con el establecimiento. Así dar las mejores motivaciones a todo el establecimiento.¹⁸

6. Motivar al equipo de la organización

Si se cuenta con motivación en los personales en la empresa, ellos se esmeran para mejorar sus resultados y conformar a la organización. Este compromiso conciliará al equipo a los objetivos de la organización asimismo, la calidad de atención mejorará.¹⁸

7. Promover la iniciativa individual y la creatividad

Si los personales del establecimiento se comprometen, dan la iniciativa a su trabajo, asimismo pueden otorgar nuevas y buenas ideas motivadas. La creatividad es un instrumento muy importante para descubrir la calidad de atención.¹⁸

8. Incentivar la responsabilidad sobre los propios resultados

Los personales del establecimiento deben actuar solos. Cuentan con compromiso de obedecer con las necesidades y expectativas del trabajo en todo el procedimiento. Asimismo, cuenta con la responsabilidad de tener la autoridad en su labor y así tener el éxito para lograr los correctos resultados.¹⁸

9. Hacer sentir a los integrantes de la organización el deseo de participar y contribuir al proceso de mejora continua

Los personales de la empresa deben estar enfocados y motivados sobre la necesidad de participar en organización de la calidad. Por lo tanto, el proceso de mejora continuara, para ser conseguida por la propia actividad de la organización.¹⁸

10. Mejorar la tecnología de la organización

Para lograr la máxima satisfacción en el usuario de servicio se debe mejorar la tecnología de la organización. Asimismo, resulte productivo y que los beneficios sean inmediatos. La calidad se logra mejorando la tecnología y la organización del trabajo.¹⁸

2.2.8 Componentes de la calidad asistencial

Son los siguientes:

1. **El componente técnico**, presencia relacionada con el correcto diagnóstico y tratamiento adecuado. Asimismo dependerá de los conocimientos y procesos utilizados para llegar a las organizaciones con una asistencia adecuada. Ofrece el aumento de mejora sin incrementar el peligro.²³
2. **El componente interpersonal**, es muy importante la evaluación con calidad asistencial. Es la relación entre los especialistas y usuario de servicio; el usuario de servicio trasmite la información necesaria para llegar a un diagnóstico, asimismo indica a su médico su prioridad, Por lo tanto debe seguir las normas, valores con empatía, honestidad, tacto y sensibilidad así como escuchar la preferencia de cada usuario de servicio. Lo que permite que el especialista seleccione los métodos de asistencia más acertada y así llevar a cabo una asistencia técnica correcta.²³
3. **Los aspectos de confort**, son los componentes del hábitat del usuario de servicio que produce un cuidado bien agradable, servicios de hostelería proporcionados, el sistema de información, la situación de confianza en la que se atiende al usuario de servicio.²³

2.2.9 Calidad máxima versus la calidad optima

Calidad máxima contra la calidad óptima son las siguientes:

La calidad máxima constituye una intención de lograr una calidad conceptual teórica, con libertad de creer si existen o no elementos que se opone a su obtención. Se refleja razonablemente una utopía, la mayoría siendo imposible pero se debe obtenerlo.¹⁷

En el siguiente se opone la calidad óptima, en el cual presenta una visión práctica y razonable, Se dice que atendiendo a los motivos asistentes, es sencillo de obtener. Una capacidad del empeño que se logra para alcanzar una determinada calidad.

Por lo tanto calidad ideal, los sistemas de atención al usuario de servicio revisan cómo se comportan las organizaciones para aprovechar su experiencia en situaciones de crisis.¹⁷

2.2.10 Motivaciones para mejorar la calidad

Las motivaciones pueden proponerse a distintas maneras. Por lo tanto, la infracción de las cualidades en una circunstancia específica que asesora un cambio de una u otra circunstancia de mayor categoría, conforme con las capacidades de índole ética.

Asimismo, el progreso de la calidad debe ser anunciado por el administrador, por ejemplo al promulgar leyes de acreditación de los centros de atención que alcanzan unos requisitos para ciertas actividades. La mejora de la calidad puede desarrollarse de otra manera, lo cual es corroboración que se posee una mala representación dentro del establecimiento y como resultado el motivo social será el responsable del cambio. Asimismo, la circunstancia económica y la verificación de los costos en específico pueden ser motivo del cambio.²⁴

2.2.11 Satisfacción

2.2.11.1 Definiciones de satisfacción

La satisfacción es la reacción del usuario de servicio a presencia de la atención adquirida, es la conducta que lleva al elemento emocional, intelectual y como reacción, detalla diversos aspectos de la atención de la salud -estructura,

proceso y resultados. La satisfacción es un índice confiable para medir calidad de atención.

Donabedian (1983) como Vuori (1986) publican que hay un alto grado de unión entre la satisfacción al usuario de servicio y la calidad de la atención sanitaria.

Según:

Donabedian (1990) La satisfacción resulta de la conducta de evaluaciones positivas de la atención de salud. El escritor opina que la satisfacción del paciente existe cuando se efectúa una consideración positiva de distintas participaciones o de las experiencias de la atención recibida.

Los usuarios de servicio que recurren al establecimiento del sector de la salud, ellos cuentan con servicios médicos comprensibles, como en los tramites que se solicitan para poder adecuar de ellos con atención, educación y oportunidad, contar con un ambiente satisfactorio; con comunicación suficiente por todo el equipo administrativo, médico y enfermería; con elementos obligatorio para satisfacer los requisitos de la atención a todo el grupo, utilizando correctamente el buen estado de conservación .La satisfacción es una conducta del usuario de servicio contra el sistema de salud.²⁴

La satisfacción del usuario de servicio, es sistema multidimensional que determina de manera individual en diversos aspectos con el cuidado de su salud, asimismo es la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud cumplen con las expectativas del usuario de servicio.²⁴

2.2.12 Elementos que conforman la satisfacción del usuario de servicio

La satisfacción del usuario de servicio está conformada por tres elementos:

a. Rendimiento Percibido

Es el resultado que el usuario de servicio percibe y que se obtiene en la atención que recibió. Es la ejecución en otorgar al usuario de servicio el valor que se considera haber obtenido luego de adquirir una atención.

Son las siguientes propiedades:

- Se establece desde el punto de vista del usuario de servicio, no del establecimiento.

- Se enfoca en los resultados que el usuario de servicio adquiere de la atención.
- Está basado en las sensaciones del usuario de servicio, no necesariamente en la realidad.
- Depende del estado de ánimo del usuario de servicio y de su lógica.
- Dada su dificultad puede ser determinado luego de una agotadora investigación que se origina y se finaliza en el usuario de servicio.¹⁸

b. Las expectativas

Es la percepción de ocurrencia de un evento.

OLSON Y DOVER lo definen: La opinión de parte del usuario de servicio acerca de los atributos de un servicio este en un tiempo futuro. Asimismo las expectativas que el usuario de servicio tiene por obtener algo.²⁵

Las expectativas de los usuarios de servicio se originan por el objetivo de estas circunstancias:

- Compromiso que hace el establecimiento con respecto a los privilegios que designa el servicio.
- Experimentación de las compras que se realizó.
- Recomendaciones de los compañeros, familiares u otras personas.
- Propuesta que brindan los competidores.²⁵

Asimismo hablar del tema es considerable ya que el indicio de satisfacción del paciente no siempre significa una reducción en la calidad de los servicios; muchas circunstancias son los resultados de un incremento en las expectativas al usuario de servicio.¹⁸

c. Los niveles de satisfacción

Contamos con 2 niveles que evalúa la satisfacción de cada usuario de servicio:

- **Insatisfacción**
- **Satisfacción**

2.2.13 Dimensiones de la Satisfacción

Confiabilidad

Es la habilidad para realizar el servicio que garantiza de manera firme y puntual. La confiabilidad explica que el establecimiento realiza su compromiso de la entrega, el servicio de atención, el arreglo a los problemas y los precios.

Es la credibilidad, veracidad y honestidad en la atención brindada.

Por lo tanto la confiabilidad es la probabilidad de que un producto realice su función correcta, sin accidentes por un periodo de tiempo bajo las condiciones indicadas.²⁴

Validez

Es la propiedad principal de la atención que asigna el medico a una manera justa y eficiente. Es tener la capacidad de conseguir el resultado que se desea con la perspectiva del usuario de servicio.

Es el procedimiento por el cual el examinador que elabora encuestas, obtiene demostración para sustentar sus conclusiones y a la vez recoger la evidencia solicitada.²⁴

La validez es la propiedad principal de lo eficiente, es de gran importancia, la medición para cuantificar de forma adecuada el rasgo para aquella medición que ha sido diseñada y a su vez refleja el concepto que se está estudiando.²⁴

Lealtad

Es el carácter peculiar de los extraordinarios dirigentes, se presenta cuando los dirigentes ayudan a sus trabajadores a relacionarse con los pacientes correctos.

Es la etapa en el que un trabajador se identifica con la distribución y continúa seguir contribuyendo activamente en ella. Los trabajadores involucrados con la administración poseen buenos resultados de asistencia, realizan voluntariamente las políticas de la administración.

Por lo tanto los socios deben conceptuarse, estar comprometidos e identificados con el establecimiento, en la toma de decisiones de la oficina bajo compromiso compartida.

Así mismo comprendemos que el compromiso en los negocios contamos con tres perspectivas: la lealtad del usuario de servicio, lealtad del trabajador y lealtad del empresario.²⁴

La lealtad es la promesa que nosotros mismos nos hacemos con las personas que se están en nuestro entorno, las que estimamos y apreciamos. Por lo tanto la lealtad que un usuario de servicio que tiene a una empresa cuenta en volver o usar el mismo servicio en lugar de la competencia.²⁴

La lealtad es relativa; en algún momento todos experimentamos conflictos de lealtad a los parientes, los amigos, a nosotros mismos o viceversa

2.2.14 Niveles de satisfacción

Se considera lo siguiente:

1. Insatisfacción

Se genera cuando el desempeño percibido de la manufactura no alcanza la Expectativa del usuario de servicio.

2. Satisfacción

Se genera cuando el desempeño percibido de la manufactura coincide con la Expectativa del usuario de servicio. ⁽¹⁸⁾

2.2.15 Satisfacción del usuario de servicio

La satisfacción es la respuesta de la saciedad del paciente.

Es un afecto de felicidad, satisfacción y tranquilidad que se adquiere cuando se cubre una necesidad.

La satisfacción del usuario de servicio depende de la calidad de atención y de sus expectativas cuando los servicios cubren o supera sus necesidades.¹⁸

Para el Ministerio de Salud el afrontar las inquietudes del usuario de servicio es tan primordial para la atención con calidad, las características como el tiempo

de espera, el buen trato, respetar la intimidad, la correcta atención y de obtener la atención requerida.

En cuanto respecta a los aspectos se espera que el personal sea amistoso, atento, responsable, educado, amable y cortés. En cuanto a la conducta, debe brindar respuesta rápida, explicar palabras claras y precisas, mostrar respeto, manejar un dialecto adecuado, escuchar atentamente al usuario de servicio; y así se obtendrá una adecuada satisfacción.¹⁸

Asimismo es recomendable que el personal de una empresa conozca los beneficios adecuados para lograr la satisfacción al usuario de servicio.²⁷

Existen beneficios para una buena satisfacción del usuario de servicio:

El usuario de servicio satisfecho, regresa para su atención al establecimiento, asimismo, la empresa logra como beneficio su fidelidad.²⁷

El usuario de servicio satisfecho informa en su entorno sus experiencias positivas de la atención del servicio. Asimismo, el establecimiento líder obtiene como beneficio una publicidad, el usuario de servicio satisfecho brinda información a sus familiares, amistades y personas cercanas. Siendo beneficiada la empresa y obteniendo determinado lugar de participación e información en el mercado.²⁷

2.2.16 Relación entre calidad y satisfacción

La calidad está vinculado con la satisfacción al usuario de servicio; mencionamos que la calidad de atención produce satisfacción a un usuario de servicio continuo.

Aunque muchos escritores lo consideran, asimismo recomiendan que la satisfacción puede ser denominada, atención percibida de un servicio no un bien de consumo.¹⁸

La calidad es un componente más que trasciende en la satisfacción del usuario de servicio. La satisfacción también se ve lastimado por el estado personal y situaciones que no se miden y escapan del control del servicio.

La calidad en el servicio prestado se enfoca prácticamente en las dimensiones del servicio. La satisfacción, en cambio, es un concepto más amplio que no solo se ve afectado por las recompensas, sino también por factores personales y situacionales que escapan del control quien brinda del servicio.³⁰

2.2.17 Usuario de servicio

El usuario es quien usa comúnmente algo. Se hace mención a una persona que utiliza un tipo de objeto o es destinada de un servicio ya sea privado o público.

La importancia de tener claridad de a quiénes vamos a servir y cuáles son sus verdaderas necesidades en esta materia. Estas razones justifican el hecho de profundizar en el conocimiento del usuario que se atenderá por medio de los servicios específicos que serán implementados en el sistema en concordancia con sus necesidades y demandas de información.

El usuario el individuo que utiliza o usa un servicio en particular. Para la informática es un usuario aquella persona que utiliza un tipo de servicio para ser beneficiado. Asimismo es un usuario aquel que adquiere una computadora o dispositivo electrónico y que lo emplea para comunicarse con otros usuarios, generar contenido y documentos u otras acciones posibles.

El usuario de un servicio de salud toda persona física que adquiera el derecho a utilizar bienes o servicio de salud. Se entiende por usuario a toda persona que recibe atención de la salud, o en su defecto sus familiares, cuando su presencia y actos se vinculen a la atención de aquella.

2.2.18 Clínica Internacional:

Visión: Ser la red de servicios de salud privada de referencia del país.

Misión: Hacer sentir a nuestros pacientes que su salud está en las mejores manos, combinando la excelencia en nuestro servicio con nuestra pasión por la salud y la innovación permanente de procedimientos médicos.

Valores:

Respeto: Nuestros pacientes primero.

Vocación de servicio: Aseguramos la experiencia positiva de nuestros pacientes.

Trabajo en equipo: En equipo es más fácil.

Excelencia: Enfocándonos en la calidad de nuestro trabajo.

Integridad: Mejores profesionales, mejores personas.

Compromiso: 100% actitud.

Historia:

En el año 1959 Clínica Internacional inicia sus actividades el 29 de mayo de 1959 por iniciativa de la Compañía Internacional de Seguros del Perú.

En los 90 Clínica Internacional comienza una nueva etapa en la que mejoró su infraestructura y modernizó sus equipos médicos con la última tecnología; ampliando significativamente su red de atención con nuevas sedes y medicentros en Lima y provincias.

Se adquieren nuevas propiedades sumando más de 11.000 m² de terreno en su Sede de Lima.

Incluyendo a Farmacia Ambulatoria sede Lima que mide 121 m² teniendo como área de administración, área de recepción, área de dispensación, área de cuarentena, etc. El servicio de **farmacia** a través de la atención farmacéutica al usuario **ambulatorio** responde a la orden o prescripción médica y lleva a cabo la dispensación de medicamentos al usuario de servicio. El servicio al paciente externo o **ambulatorio** se inicia con la presentación de la receta para la obtención del medicamento.

En el 2007 Se adquiere la Clínica San Lucas, la que posteriormente se convierte en la actual Sede San Borja.

Se empieza a construir el Edificio de Consultorios ubicado en la Sede San Borja en el 2012. En el 2014 Clínica Internacional logra la acreditación Joint Commission International, certificando nuestras sedes de Lima y San Borja bajo estándares internacionales de calidad y seguridad del paciente. ³²

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general:

Existe relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018.

2.3.2. Hipótesis específicas:

1. Existe buena calidad de atención y el grado satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada, 2018.
2. Existe relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con la edad de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada, 2018.
3. Existe relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el sexo de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada, 2018.
4. Existe relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el nivel de estudio de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada, 2018.
5. Existe relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el tipo de seguro de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada, 2018.

Tabla N° 1 Operacionalización de variables

Fuente: Elaboración propia

2.4 Variables

2.4.1 Operacionalización de variables:

1. Variable Independiente:

-Usuarios de servicio ambulatorio

2. Variable Dependiente:

-Calidad de atención y Grado de Satisfacción

2.5 Marco Conceptual

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	FUENTE	INTRUMENTO
V.D. CALIDAD DE ATENCION Y GRADO DE SATISFACCION	-FIABILIDAD -CAPACIDAD DE RESPUESTA -SEGURIDAD -EMPATIA -ASPECTOS TANGIBLES	-SATISFACCION - INSATISFACCION	ENTREVISTA DIRECTA CON EL USUARIO	CUESTIONARIO SERVQUAL
V.I USUARIOS DE SERVICIO DE FARMACIA AMBULATORIA LIMA	STATUS DEMOGRÁFICO Y NIVEL DE EDUCACIÓN	-EDAD -SEXO -NIVEL DE ESTUDIO -TIPO DE SEGURO -TIPO DE USUARIO -CONSULTORIO EN EL QUE FUE ATENDIDO	ENTREVISTA DIRECTA CON EL USUARIO	CUESTIONARIO FICHA DE OBSERVACIÓN

1. Atención de Salud

Son servicios que se brindan al usuario de servicio, como las actividades, procedimientos e intervenciones, prevención, diagnóstico, tratamiento y recuperación que se prestan a la comunidad.

2. Insatisfacción

Es cuando el usuario de servicio no se siente satisfecho con la atención recibida ya sea por la mala atención u otros factores.

La insatisfacción es un afecto de ansiedad o fastidio que se obtiene cuando no se satisface una necesidad o un malestar.

3. Efectividad

Es un éxito de los resultados programados en el tiempo y precios precisos para lograr un objetivo. Es la habilidad de buscar el resultado que busca.

4. Eficacia

Es hacer lo correcto con las actividades de trabajo, es alcanzar el efecto que se ha deseado. Cumplir un objetivo mínimo de recursos disponibles.

5. Eficiencia

Es una capacidad para cumplir una correcta función de los recursos (medios de producción) disponibles.

6. Habilidad

Es un indicador de los conocimientos y hábitos en nuevas condiciones que corresponde con su objetivo.

7. Infraestructura

Es un equipo servicios que están considerados y es necesario para que una actividad se desarrolle objetivamente.

8. Elementos tangibles

La instalación del establecimiento, equipos y materiales.

9. Fiabilidad

Capacidad para proceder una correcta atención, de forma confiable y cuidadosa.

10. Capacidad de respuesta

Capacidad para favorecer al usuario de servicio y para conceder de una atención rápida.

11. Profesionalidad

Propiedad de la habilidad requerida del servicio. Asimismo, desarrollar cierta actividad profesional con dicho compromiso

12. Cortesía

Atención, respeto y cordialidad del personal a cargo, la amistad del Personal que presta el servicio.

13. Credibilidad

Veracidad, creencia, honestidad y cualidad de lo creíble en el servicio que se presta.

14. Seguridad

Ausencia de peligro, miedo y riesgos.

15. Accesibilidad

Lo comprensible y sencillo de contactar. Los usuarios de servicio reciban los servicios que requieren.

16. Comunicación

Es permanecer al usuario de servicio comunicado, utilizando un lenguaje adecuado así nos ayuden a intercambiar información, así como escucharlos atentamente.

17. Comprensión

Es la acción de conocer, comprender al usuario de servicio y sus necesidades que necesitan.

CAPÍTULO III: METODO

3.1 Tipo de estudio

El presente es un estudio no experimental, descriptivo y correlacional; ya que investigaremos y observaremos los fenómenos tal y cómo ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo; y las variables se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí o si por el contrario no existe relación entre ellos. Grado de relación entre dos variables. En este caso estudiaremos la Calidad y el grado de satisfacción en los meses de octubre-noviembre del 2018.

3.2 Diseño a utilizar

El diseño de la investigación es transversal compendiada de lo que se debe hacer para lograr los objetivos del estudio.

3.3 Población

Los usuarios de servicio atendidos en la farmacia ambulatoria en la clínica internacional en sede Lima. Los cuales fueron promediados en un rango de 3 meses, dando como resultado 600.

3.4 Muestra

Conformada por 250 usuarios de servicio atendidos en la farmacia ambulatoria de Clínica Internacional de forma voluntaria (donde los sujetos de la muestra han sido seleccionados aleatoriamente.)

Fig. N° 4 Tamaño de la muestra según la Norma UNE 66176

$$n = \frac{Nz_{\alpha/2}^2\sigma^2}{E^2(N-1) + z_{\alpha/2}^2\sigma^2}$$

Como norma general se aplicarán los siguientes valores:

N	E	z	σ
Total de la población	0,5	1,96	5

Fuente: Hospital Universitario del Valle, estudio de calidad.

Tabla N° 2 Criterios de la muestra

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
1. Usuarios de servicio o acompañantes mayores de edad.	1. Usuarios de servicio menores de edad
2. Usuarios de servicio sin déficit auditivo o en el habla.	2. No aceptación
3. Usuarios de servicio letrados	
4. Aceptación voluntaria	

Fuente: Elaboración propia

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

1. Descripción del instrumento: El SERVQUAL es un instrumento de escala de diferenciada magnitud para tasar la calidad del servicio prestado en empresas del sector educación, salud, etc. Desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasumaran y Leonard L. Berry. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, usuarios de servicio, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto a la prestación de bienes de una organización, puede organizar una medida de calidad de servicio y la brecha existente entre ambas un indicador para mejorar ⁽¹⁴⁾.

El instrumento que se utilizó es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los usuarios externos e internos de farmacia ambulatoria, la misma que incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

Fiabilidad: Capacidad y asistencia de brindar la prestación de servicio en forma tal como se ofreció y acordó. Preguntas del 01 al 05.

Capacidad de Respuesta: Disposición y buena voluntad de apoyar a los clientes y aprovisionarlos de un servicio asistencial rápido y oportuno. Preguntas del 06 al 09.

Seguridad: Educación y capacidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Preguntas del 10 al 13.

Empatía: Habilidad para ponerse en el lado del otro, pensar inicialmente en el paciente y observar según particularidad y situaciones. Custodia e interés individualizada. Preguntas del 14 al 18.

Aspectos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. Preguntas del 19 al 22.

Fig. N° 5 Método SERQUAL

$$\text{PUNTUACION DE CALIDAD} = \text{PUNTUACION DE PERCEPCION} - \text{PUNTUACION DE EXPECTATIVAS}$$

Rango	Categoría
0 / 6	Satisfecho
-6 / -0.1	Insatisfecho

Fuente: Hospital Universitario del Valle, estudio de calidad.

2. Validación del instrumento:

El alfa de Cron Bach no es un estadístico al uso, por lo que no viene acompañado de ningún p-valor que permita rechazar la hipótesis de fiabilidad en la escala. No obstante, cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0.7 o 0.8 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala.

CALCULO DEL ALFA DE CRONBACH

Fig. N° 6 Calculo Alfa Cronbach Cuestionario 1

CUESTIONARIO N° 1

N°	1.E	2.E	3.E	4.E	5.E	6.E	7.E	8.E	9.E	10.E	11.E	12.E	13.E	14.E	15.E	16.E	17.E	18.E	19.E	20.E	21.E	22.E	limpi	
1	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	7	7	129	
2	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	153
3	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118
4	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	125
5	6	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
7	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	125
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
10	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
11	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
12	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
13	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	132
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
VAR	0.9	0.8	0.7	0.9	0.7	0.8	0.8	0.7	0.7	0.7	0.8	0.7	0.8	0.7	0.7	0.8	0.7	0.7	0.7	0.7	0.83	0.83	329	
																						var	16.8	

Su fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K : El número de ítems
 Si²: Sumatoria de Varianzas de los Items
 ST² : Varianza de la suma de los Items
 α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

27/09/2012

Mg. Fidel Arauco Canturín

4

$$\alpha = \frac{22}{22-1} \times \left[1 - \frac{16.8}{329} \right]$$

$$\alpha = 0.99$$

Interpretación: Este primer cuestionario (expectativas) nos da como resultado 0.99 considerado como alfa superiores a 0.7 o 0.8 siendo suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala.

CUESTIONARIO N° 2

Fig. N° 7 Calculo Alfa Cronbach Cuestionario 2

N°	1.¿F	2.¿F	3.¿P	4.¿P	5.¿P	6.¿P	7.¿P	8.¿P	9.¿P	10.¿	11.¿	12.¿	13.¿	14.¿	15.¿	16.¿F	17.¿F	18.¿	19.¿	20.¿	21.¿	22.¿P	limpie
1	7	4	7	7	4	7	5	6	7	7	3	7	7	7	5	6	4	7	7	2	7	7	130
2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
3	7	5	5	6	6	4	7	7	7	7	5	7	7	7	7	4	7	5	7	5	6	7	135
4	6	7	6	6	7	7	4	7	7	7	7	6	4	7	7	7	7	7	6	6	6	6	140
5	4	7	3	3	3	7	7	6	6	7	5	6	6	6	7	3	6	3	3	4	4	6	112
6	6	6	3	4	6	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7	5	5	5	6	6	7	7	132
7	6	6	6	6	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	147
8	7	7	7	7	5	7	7	5	5	7	7	7	7	5	5	4	4	4	2	2	2	2	115
9	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	4	1	5	7	127
10	7	7	7	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	3	2	7	7	7	138
11	7	3	3	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	4	7	7	140
12	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	6	7	151
13	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	5	7	150
14	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	2	7	7	7	3	7	7	7	1	7	1	2	122
15	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	131
16	7	7	7	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	1	1	7	125
VAR	0.8	1.6	2.4	2.6	3.5	0.8	2.9	0.4	0.4	0.1	2.5	0.2	0.7	0.8	1.3	1.8	1.27	2.3	5.5	5.3	4.6	2.83	156.6
																					var	44.2	

Su fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K : El número de ítems
 Si²: Sumatoria de Varianzas de los Items
 ST² : Varianza de la suma de los Items
 α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

27/09/2012

Mg. Fidel Arauco Canturín

4

$$\alpha = \frac{22}{22 - 1} \times \left[1 - \frac{(44.2)}{156.6} \right]$$

$$\alpha = 0.75$$

Interpretación: Este segundo cuestionario (percepciones) nos da como resultado 0.75 considerado como alfa superiores a 0.7 o 0.8 siendo suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala.

5.6. Procesamiento de datos

Los datos obtenidos de las encuestas fueron procesados a través del programa Excel versión 14 (EXCEL 2010) en las cuales se manejaron 3000 aprox. datos obteniendo tablas y gráficos.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados:

Tabla N° 3 Entrevistados según sexo

(n=250)

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	117	46.80%
Femenino	133	53.20%
	250	100%

Fuente: Elaboración propia

La muestra estuvo formada en su mayoría por usuarios del sexo femenino 133 (53.20%)

Tabla N° 4 Entrevistados según su condición por limitación

Condición	Frecuencia	Porcentaje
Usuario	195	78.00%
Acompañante	55	22.00%
	250	100%

Fuente: Elaboración propia

La muestra estuvo conformada en su mayoría por un 78% de usuarios de servicio.

El 22% fueron acompañantes (padres, familiares de los usuarios de servicio)

Tabla N° 5 Entrevistados según el tipo de seguro que utilizan

Tipo de Seguro	Frecuencia	Porcentaje
Seguro Privado	243	97.20%
SIS / SOAT	5	2.00%
Ninguno	1	0.40%
Otro	1	0.40%
	250	100.00%

Fuente: Elaboración propia

La mayoría de usuarios de servicio tiene seguro privado (RIMAC, PACIFICO, FEBAN, etc.)

Tabla N° 6 Entrevistados según el grado de instrucción de la muestra

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Superior Universitario	168	67.20%
Superior Técnico	43	17.20%
Secundaria	38	15.20%
Primaria	1	0.40%
Analfabeto	0	0.00%
	250	100.00%

Fuente: Elaboración propia

El 67.20 % de usuarios de servicio indicó tener estudios universitarios.

Tabla N° 7 Entrevistados según la edad de la muestra

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Adulto	99	79.60%
Adulto Mayor	51	20%
Total	250	100%

Fuente: Elaboración propia

El 79.6 % de usuarios de servicio indicó tener entre 18 – 59 años.

Tabla N° 8 Satisfacción de los pacientes, de acuerdo a las preguntas realizadas

Pregunta	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho
	N°	%	N°	%
P 1	198	79.20%	52	20.80%
P 2	191	76.40%	59	23.60%
P 3	174	69.60%	76	30.40%
P 4	172	68.80%	78	31.20%
P 5	188	75.20%	62	24.80%
FIABILIDAD	923	74%	327	26%
P 6	208	83.20%	42	16.80%
P 7	202	80.80%	48	19.20%
P 8	207	82.80%	43	17.20%
P 9	208	83.20%	42	16.80%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	825	82.50%	175	17.50%
P 10	209	83.60%	41	16.40%
P 11	197	78.80%	53	21.20%
P 12	200	80.00%	50	20.00%
P 13	196	78.40%	54	21.60%
SEGURIDAD	802	80%	198	20%
P 14	198	79.20%	52	20.80%
P 15	193	77.20%	57	22.80%
P 16	159	63.60%	91	36.40%
P 17	197	78.80%	53	21.20%
P 18	164	65.60%	86	34.40%
EMPATIA	911	73%	339	27%
P 19	145	58.00%	105	42.00%
P 20	132	52.80%	118	47.20%
P 21	170	68.00%	80	32.00%
P 22	167	66.80%	83	33.20%
ASPECTOS TANGIBLES	614	61%	386	39%
TOTAL	163	65.29%	87	34.71%

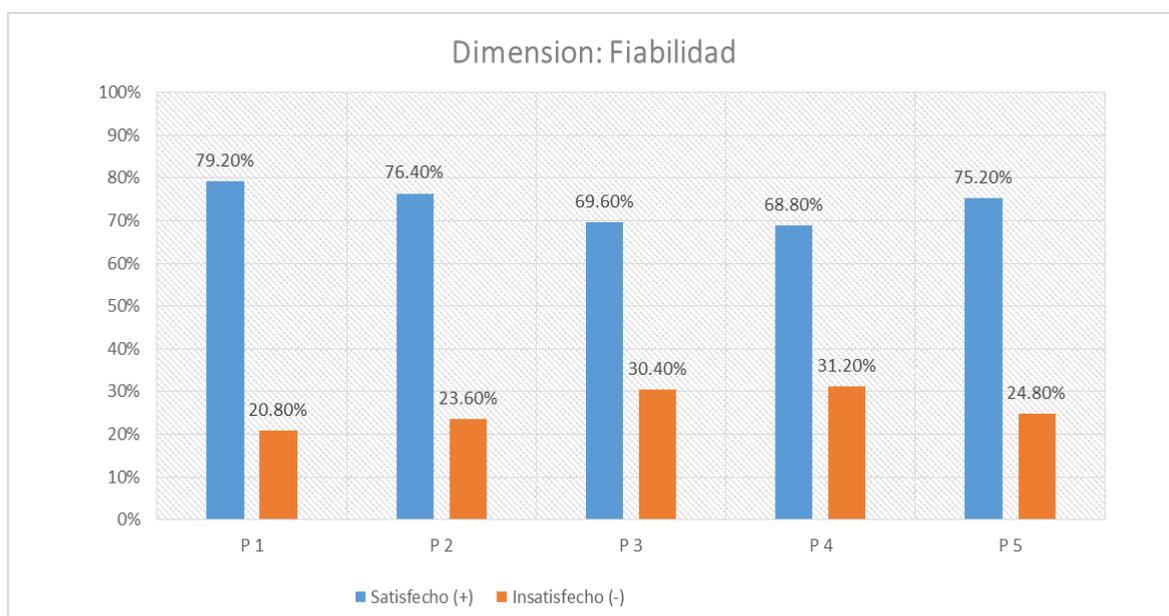
Fuente: Elaboración propia

Resultados de satisfacción e insatisfacción de la muestra por cada pregunta usada en el instrumento. Se observa en la mayoría de preguntas del instrumento SERVQUAL óptimos niveles de satisfacción.

En el indicador Seguridad se observa en la pregunta 10 (¿Durante su atención se respetó su privacidad?) un óptimo resultado con un 83.6 %. Seguido por capacidad de respuesta en la pregunta 6 (¿Los medicamentos y/o materiales se realizaron en su totalidad?) con un 83.2%.

Se aprecia que en la pregunta 1 (¿Ud. o sus familiares fueron atendidos inmediatamente a su llegada a farmacia?) relacionada a fiabilidad se obtiene un 79.2 % de aprobación. En empatía se presentan los mismos valores en la pregunta 14 (¿El técnico de farmacia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?)

Tabla N° 9 Porcentajes de Satisfacción e Insatisfacción en el indicador fiabilidad



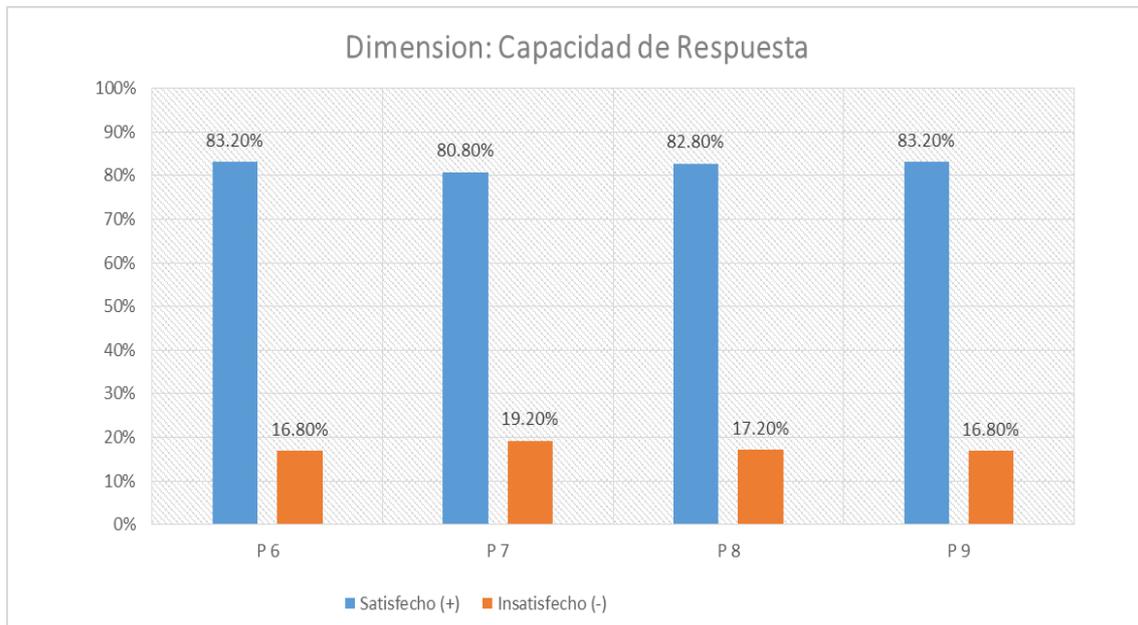
01	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a farmacia, sin importar su condición socioeconómica?
02	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?(Atención preferencial)
03	P	¿Su atención en farmacia estuvo a cargo del químico farmacéutico?
04	P	¿El químico farmacéutico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?
05	P	¿La atención de su ticket de espera fue lo más pronto y oportuno posible?

Fuente: Elaboración propia

Se aprecia mayor satisfacción en la pregunta 1 con un 79.2%, en la mayoría de preguntas predomina la mayor satisfacción, siendo solo la pregunta 3 donde hay un 30.4% de pacientes insatisfechos.

De acuerdo a la tabla.6 el porcentaje de satisfacción de este indicador es de: 63.20 %.

Tabla N° 10 Porcentajes de Satisfacción e Insatisfacción en el indicador capacidad de respuesta



06	P	¿La atención de todos los medicamentos / materiales que recetó el médico se atendieron en su totalidad?
07	P	¿La atención para sus medicamentos / materiales no coberturados fue de forma óptima y rápida?

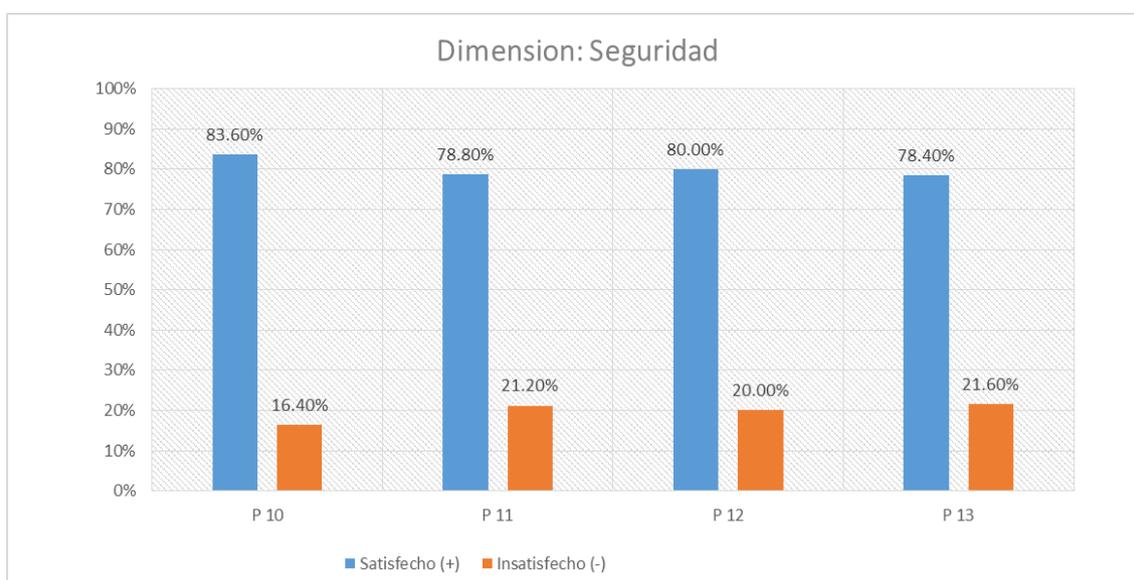
08	P	¿La entrega (picking) de sus medicamentos sea rápida?
09	P	¿El cobro de su medicación fue rápido?

Fuente: Elaboración propia

En las preguntas 6 y 9 se observan los mayores niveles de satisfacción con un 83.20 %. Solo en la pregunta 7 se muestra un 19.20 % de insatisfacción. Se aprecian óptimos y altos niveles de satisfacción.

De acuerdo a la tabla.6 el porcentaje de satisfacción de este indicador es de: 78.00 %.

Tabla N° 11 Porcentajes de Satisfacción e Insatisfacción en el indicador seguridad



10	P	¿Durante su atención se respetó su privacidad?
11	P	¿Durante su atención el técnico de farmacia le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre la entrega de sus medicamentos?
12	P	¿El técnico de farmacia que le atendió le realizó una revisión completa y minuciosa de su receta atendida?
13	P	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?

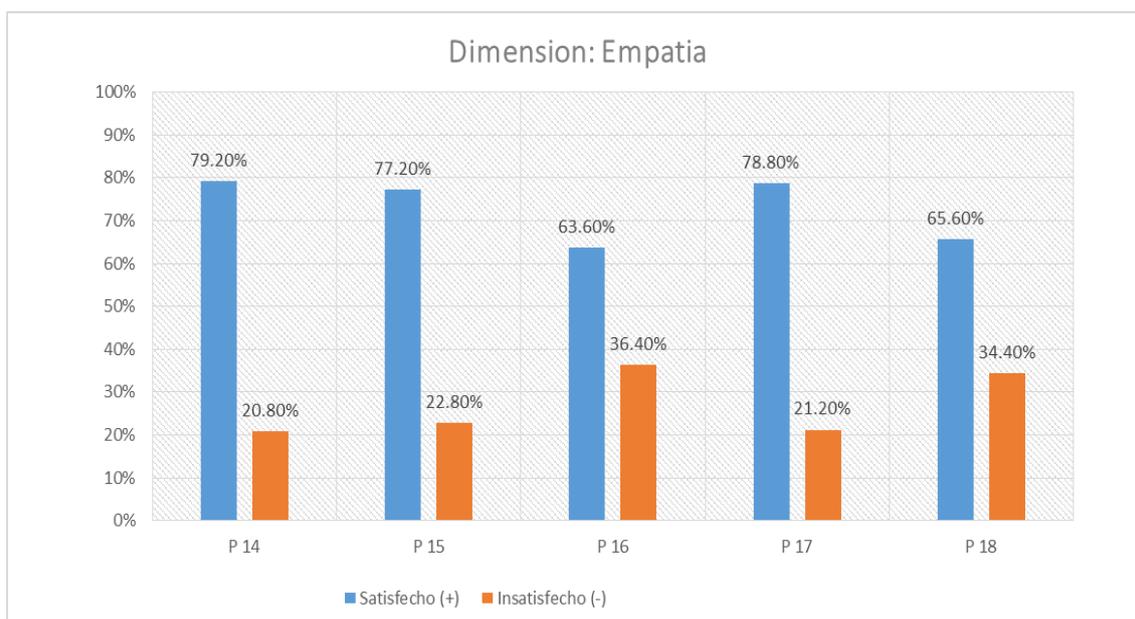
Fuente: Elaboración propia

Los mayores niveles de satisfacción se obtuvieron en la pregunta 10 con un 83.6%, el resto de preguntas también presenta óptimos niveles de satisfacción.

Solo la pregunta 13 tiene un 23.6% siendo un nivel de insatisfacción bajo debido a que los usuarios llevan un tratamiento definido.

De acuerdo a la tabla.6 el porcentaje de satisfacción de este indicador es de: 74.00 %.

Tabla N° 12 Porcentajes de Satisfacción e Insatisfacción en el indicador empatía



14	P	¿El técnico de farmacia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?
15	P	¿El técnico de farmacia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el Químico farmacéutico le brindó sobre el resultado de la atención?
17	P	¿Usted comprendió lo indicado por el médico en su receta? Ya sean medicamentos, análisis, y demás.
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el químico farmacéutico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?

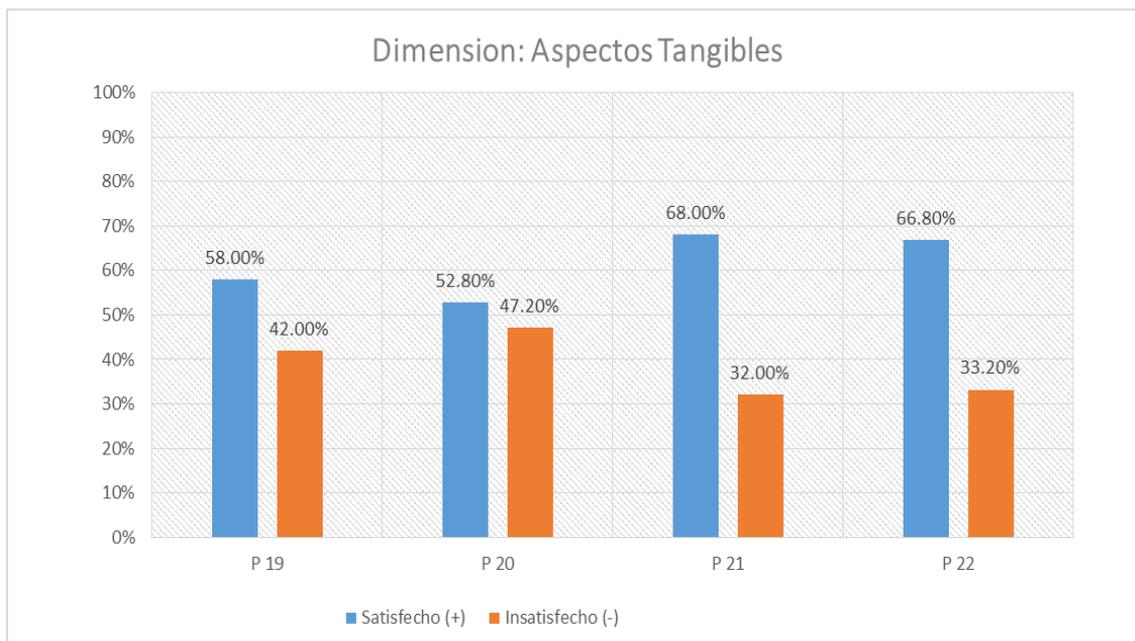
Fuente: Elaboración propia

Se aprecian óptimos niveles de satisfacción siendo el mayor el que presenta 79.20 % en la pregunta 14.

Siendo en la pregunta 16 que se obtuvo un 36.4% de insatisfacción debido que en algunas circunstancias no solicitaban al Químico Farmacéutico y el que dispensaba era el técnico en farmacia.

De acuerdo a la tabla.6 el porcentaje de satisfacción de este indicador es de: 61.6 %.

Tabla N° 13 Porcentaje de Satisfacción e Insatisfacción en el indicador aspectos tangibles



19	P	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de farmacia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?
20	P	¿La farmacia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?
21	P	¿La farmacia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?
22	P	¿Los ambientes del servicio de farmacia estuvieron limpios y cómodos?

Fuente: Elaboración propia

Este es el nivel es el que obtuvo niveles de insatisfacción superiores al 30%, siendo en la pregunta 20 donde se obtuvo un 47.2 % de insatisfacción debido que no había un personal indicado para orientar especialmente.

Y en la pregunta 21 un 68 % de satisfacción, corresponde a los inmuebles y equipos que se encuentran disponibles y en buen estado.

De acuerdo a la tabla.6 el porcentaje de satisfacción de este indicador es de:
49.6 %.

4.2 Contrastación de Hipótesis:

4.2.1 Hipótesis Especifica 1

1. HIPÓTESIS NULA (Ho): NO Existe buena calidad de atención y grado satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018.
2. HIPÓTESIS ALTERNATIVA (H1): SI Existe buena calidad de atención y el grado satisfacción con los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018.

Tabla N° 14 Resultados de Satisfacción de la muestra

Rango		Categoría	N°	Porcentaje
0	6	Satisfecho	163	65.28%
-6	-0.1	insatisfecho	87	34.72%
			250	100.00%

Fuente: Elaboración propia

En esta tabla se muestran los rangos para determinar si la muestra está satisfecha, de acuerdo a los parámetros del instrumento usado, los resultados son calificados como **aceptables en este caso con 65.28%** de pacientes satisfechos. Estos valores sustentan la validez de las hipótesis presentadas.

Tabla N° 15 Calidad de Atención según la satisfacción del usuario de servicio

Dimensiones	N°	Satisfecho	N°	insatisfecho
Fiabilidad	158	63.20%	92	36.80%
Capacidad De Respuesta	195	78.00%	55	22.00%
Seguridad	185	74.00%	65	26.00%
Empatía	154	61.60%	96	38.40%
Aspectos Tangibles	124	49.60%	126	50.40%
	163	65.28%	87	34.72%

Fuente: Elaboración propia

La calidad de atención se determinó mediante sus indicadores, estos fueron medidos a través de la escala de LIKERT donde los usuarios de servicio calificaron la atención recibida con puntuaciones del 1-7. Estos datos a su vez fueron medidos por el método SERVQUAL. Se aprecia que hay mayor porcentaje de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta con un 78%, siendo en aspectos tangibles el parámetro más bajo con un 49.2%.

Por tanto no se ubica en la zona de rechazo de la hipótesis alternativa, lo que permite aceptar la hipótesis Alternativa: **“SI Existe buena calidad de atención y el grado satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018”**

4.2.2 Hipótesis Especifica 2

1. HIPÓTESIS NULA (Ho): NO existe relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con la edad de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018.

2. HIPÓTESIS ALTERNATIVA (H1): SI existe relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con la edad de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018.

Tabla N° 16 Calidad y grado de satisfacción con respecto a la edad del usuario

Edad	%	Encuestados	Satisfecho		Insatisfecho	
Adulto	79.6%	199	109	53.60%	90	29.00%
Adulto Mayor	20%	51	34	11.68%	17	5.72%
Total		250	143	65.28%	107	34.72%

Fuente: Elaboración propia

Se observa que la mayoría de encuestados fueron adultos (18-59 años) con un 79.6%. Siendo la muestra total de este tipo un 53.6 % satisfechos. Estos valores sustenta la validez de las hipótesis presentadas.

Tabla N° 17 Frecuencias observadas de calidad y grado de satisfacción con respecto a la edad del usuario: (n=250)

Edad	Observado		
	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Adulto	109	90	199
Adulto Mayor	34	17	51
Total	143	107	250

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 18 Frecuencias esperadas de Calidad y grado de satisfacción con respecto a la edad del usuario: (n=250)

Edad	Esperado		
	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Adulto	113.828	85.172	199
Adulto Mayor	29.172	21.828	51
Total	143	107	250

Fuente: Elaboración propia

Fórmula estadística

$$\chi^2 = \sum \left[\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$$

Valor de aceptación

Si el valor de la prueba estadística χ^2_c (5.9915), es mayor que el valor crítico χ^2 de la tabla se rechaza la hipótesis nula.

f_o = Frecuencias observadas

f_e = Frecuencias esperadas

N = Número de datos

K = Número de parámetros

Tabla N° 19 Calculo chi cuadrado para relacionar Calidad y grado de satisfacción con respecto a la edad del usuario (n=250)

Edad	Calculo		
	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Adulto	0.20	0.27	0.48
Adulto Mayor	0.80	1.07	1.87
Total	1.00	1.34	2.35

Fuente: Elaboración propia

Grados de libertad

$$G1 = (c-1) (f-1)$$

$$G1 = (2-1) (2-1)$$

$$G1 = (1) (1)$$

$$G1 = 1$$

Nivel de confianza= 95%

$$\chi^2_t = 3.84 \text{ (Tabla estadística) valor crítico}$$

Aplicando la prueba del χ^2 (Chi cuadrado con 1 grado de libertad y 95% de confiabilidad), se obtuvo un valor de 0.014 que es inferior al punto crítico (3.84) por tanto no se ubica en la zona de rechazo de la hipótesis alternativa, lo que permite aceptar la hipótesis nula: **“NO existe relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con la edad de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018”**

4.2.3 Hipótesis Especifica 3

1. HIPÓTESIS NULA (Ho): NO existe relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el sexo de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018.
2. HIPÓTESIS ALTERNATIVA (H1): Si existe relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el sexo de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018.

Tabla N° 20 Calidad y grado de satisfacción con respecto al sexo del usuario

Sexo	%	Encuestados	Satisfecho		Insatisfecho	
Masculino	46.8%	117	77	38.80%	40	11.00%
Femenino	53.2%	133	66	26.48%	67	26.72%
Total		250	143	65.28%	107	34.72%

Fuente: Elaboración propia

Se observa que la mayoría de encuestados fueron del sexo femenino con un 53.2%. Siendo de este tipo solo un 26.48 % satisfechos. Estos valores sustentan la validez de las hipótesis presentadas.

Tabla N° 21 Frecuencias observadas de Calidad y grado de satisfacción con respecto al sexo del usuario: (n=250)

Sexo	Observado		
	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Masculino	77	40	117
Femenino	66	67	133
Total	143	107	250

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 22 Frecuencias esperadas de Calidad y grado de satisfacción con respecto al sexo del usuario: (n=250)

Sexo	Esperado		
	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Masculino	66.924	50.076	117
Femenino	76.076	56.924	133
Total	143	107	250

Fuente: Elaboración propia

Fórmula estadística

$$\chi^2 = \sum \left[\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$$

Valor de aceptación

Si el valor de la prueba estadística χ^2_c (5.9915), es mayor que el valor crítico χ^2 de la tabla se rechaza la hipótesis nula.

fo= Frecuencias observadas

fe= Frecuencias esperadas

N= Número de datos

K= Número de parámetros

Tabla N° 23 Calculo chi cuadrado para relacionar Calidad y grado de satisfacción con respecto al sexo del usuario (n=250)

Sexo	Calculo		
	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Masculino	1.52	2.03	3.54
Femenino	1.33	1.78	3.12
Total	2.85	3.81	6.66

Fuente: Elaboración propia

Grados de libertad

$$G1 = (c-1) (f-1)$$

$$G1 = (2-1) (2-1)$$

$$G1 = (1) (1)$$

$$G1 = 1$$

Nivel de confianza= 95%

$\chi^2_t = 3.84$ (Tabla estadística) valor crítico

Aplicando la prueba del χ^2 (Chi cuadrado con 1 grado de libertad y 95% de confiabilidad), se obtuvo un valor de 0.014 que es inferior al punto crítico (3.84) por tanto no se ubica en la zona de rechazo de la hipótesis alternativa, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa: **“SI existe relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el sexo de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018”**

4.2.4 Hipótesis Especifica 4

1. HIPÓTESIS NULA (Ho): NO existe relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el nivel de estudio de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018.
2. HIPÓTESIS ALTERNATIVA (H1): Si existe relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el nivel de estudio de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018.

Tabla N° 24 Calidad y grado de satisfacción con respecto al nivel de estudios del usuario

Grado de Instrucción	%	Encuestados	Satisfecho		Insatisfecho	
Analfabeto	0.0%	0	0	0.00%	0	0.00%
Primaria	0.4%	1	1	0.40%	0	0.00%
Secundaria	15.2%	38	26	12.40%	12	1.72%
Superior Técnico	17.2%	43	29	12.36%	14	3.60%
Superior Universitario	67.2%	168	87	35.56%	81	29.40%
Total		250	143	65.28%	107	34.72%

Fuente: Elaboración propia

Se observa que la mayoría de encuestados fueron del estudios superiores universitarios con un 67.2%. Siendo de este tipo un 35.56 % satisfechos. Estos valores sustenta la validez de las hipótesis presentadas.

Tabla N° 25 Frecuencias observadas de Calidad y grado de satisfacción con respecto al nivel de estudios del usuario: (n=250)

Grado de Instrucción	Observado		
	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Analfabeto	0	0	0
Primaria	1	0	1
Secundaria	26	12	38
Superior Técnico	29	14	43
Superior Universitario	87	81	168
Total	143	107	250

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 26 Frecuencias esperadas de Calidad y grado de satisfacción con respecto al nivel de estudios del usuario: (n=250)

Grado de Instrucción	Esperado		
	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Analfabeto	0.00	0.00	0
Primaria	0.57	0.43	1
Secundaria	21.74	16.26	38
Superior Técnico	24.60	18.40	43
Superior Universitario	96.10	71.90	168
Total	143	107	250

Fuente: Elaboración propia

Fórmula estadística

$$\chi^2 = \sum \left[\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$$

Valor de aceptación

Si el valor de la prueba estadística χ^2_c (5.9915), es mayor que el valor crítico χ^2 de la tabla se rechaza la hipótesis nula.

f_o = Frecuencias observadas

f_e = Frecuencias esperadas

N = Número de datos

K= Número de parámetros

Tabla N° 27 Calculo chi cuadrado para relacionar Calidad y grado de satisfacción con respecto al sexo del usuario (n=250)

Grado de Instrucción	Calculo		
	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Analfabeto	0.00	0.00	0.00
Primaria	0.32	0.43	0.75
Secundaria	0.84	1.12	1.95
Superior Técnico	0.79	1.05	1.84
Superior Universitario	0.86	1.15	2.01
Total	2.81	3.75	6.56

Fuente: Elaboración propia

Grados de libertad

$$G1 = (c-1) (f-1)$$

$$G1 = (2-1) (2-1)$$

$$G1 = (1) (1)$$

$$G1 = 1$$

Nivel de confianza= 95%

$$x^2_t = 3.84 \text{ (Tabla estadística) valor crítico}$$

Aplicando la prueba del x^2 (Chi cuadrado con 1 grado de libertad y 95% de confiabilidad), se obtuvo un valor de 0.014 que es inferior al punto crítico (3.84) por tanto no se ubica en la zona de rechazo de la hipótesis alternativa, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa: **“SI existe relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el nivel de estudios de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018”**

4.2.5 Hipótesis Especifica 5

1. HIPÓTESIS NULA (Ho): NO existe relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el tipo de seguro de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018.

2. HIPÓTESIS ALTERNATIVA (H1): Si existe relación entre calidad de atención y el grado de satisfacción con el tipo de seguro de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada, 2018.

Tabla N° 28 Calidad y grado de satisfacción con respecto al tipo de seguro del usuario

Tipo de Seguro	%	Encuestados	Satisfecho		Insatisfecho	
Seguro Privado	97.2%	243	140	63.48%	103	33.12%
SIS / SOAT	2.0%	5	3	1.80%	2	0.80%
Ninguno	0.4%	1	0	0.00%	1	0.40%
Otro	0.4%	1	0	0.00%	1	0.40%
Total		250	143	65.28%	107	34.72%

Fuente: Elaboración propia

Se observa que la mayoría de encuestados fueron de seguro privado con un 97.2%. Siendo de este tipo un 63.48 % satisfechos. Estos valores sustentan la validez de las hipótesis presentadas.

Tabla N° 29 Frecuencias esperadas de Calidad y grado de satisfacción con respecto al tipo de seguro del usuario: (n=250)

Tipo de Seguro	Observado		
	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Seguro Privado	140	103	243
SIS / SOAT	3	2	5
Ninguno	0	1	1
Otro	0	1	1
Total	143	107	250

Tabla N° 30 Frecuencias esperadas de Calidad y grado de satisfacción con respecto al tipo de seguro del usuario: (n=250)

Tipo de Seguro	Esperado		
	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Seguro Privado	138.996	104.004	243
SIS / SOAT	2.86	2.14	5
Ninguno	0.572	0.428	1
Otro	0.572	0.428	1
Total	143	107	250

Fuente: Elaboración propia

Fórmula estadística

$$\chi^2 = \sum \left[\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$$

Valor de aceptación

Si el valor de la prueba estadística χ^2_c (5.9915), es mayor que el valor crítico χ^2 de la tabla se rechaza la hipótesis nula.

f_o = Frecuencias observadas

f_e = Frecuencias esperadas

N= Número de datos

K= Número de parámetros

Tabla N° 31 Calculo chi cuadrado para relacionar Calidad y grado de satisfacción con respecto al tipo de seguro del usuario (n=250)

Tipo de Seguro	Calculo		
	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Seguro Privado	0.01	0.01	0.02
SIS / SOAT	0.01	0.01	0.02
Ninguno	0.57	0.76	1.34
Otro	0.57	0.76	1.34
Total	1.16	1.55	2.71

Fuente: Elaboración propia

Grados de libertad

$$G1 = (c-1) (f-1)$$

$$G1 = (2-1) (2-1)$$

$$G1 = (1) (1)$$

$$G1 = 1$$

Nivel de confianza= 95%

$$\chi^2_t = 3.84 \text{ (Tabla estadística) valor crítico}$$

Aplicando la prueba del χ^2 (Chi cuadrado con 1 grado de libertad y 95% de confiabilidad), se obtuvo un valor de 0.014 que es inferior al punto crítico (3.84) por tanto no se ubica en la zona de rechazo de la hipótesis alternativa, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa: **“No existe relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el tipo de seguro de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018”**

4.3 Discusión de resultados

Para determinar la calidad de atención de los usuarios del servicio con respecto a la condición del usuario, se determinó con un 78% que fueron encuestados los mismos usuarios atendidos, considerando un 46.4% satisfechos. Dando relación a la edad del usuario se obtiene que la mayoría de los encuestados fueron adultos con un 79.6% siendo un total de tipo un 43.6% satisfechos. Asimismo se obtuvo que la mayoría de los encuestados fueron de estudios superiores universitarios con un 67.2% siendo de este tipo un 34.80% satisfechos dentro del parámetro de calidad. Por consiguiente se contraponen con el estudio, dando como resultados de **Calderón, J. 2011**, que la investigación de Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia del Hospital Hermilio Valdizan. Los usuarios acompañantes representaron el 58,6% y 40,4% fueron los mismos clientes. El grupo más frecuente que usó el servicio de farmacia fue el de 40 a 49 años con un 25,3%. En relación al grado de Instrucción, el 49,5% tenía secundaria, seguido de instrucción superior 37,4%. El 8,1 % estuvo completamente satisfecho un 61,5% y el 25,3% estuvo insatisfecho.

Otro de los resultados de la investigación, en cuanto al porcentaje de satisfacción es el 78 % en capacidad de respuesta. Lo cual, significa que se cuenta con una buena disposición para la buena atención, como: Ayudar a dar un servicio rápido. Asimismo, en cuanto a la seguridad se tiene un 74%. Es por ello que, **Córdova; [2014]**, realizó un estudio titulado “Percepción de la calidad de atención al usuario, en farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo” obtuvo mediante sus indicadores como resultados que a un 50% de los encuestados que califica de una mala atención. A nivel internacional en el Hospital Universitario del Valle, HUV; 2010 Realizó el estudio titulado “Calidad de atención en Salud. Percepción del Usuario” donde el aspecto físico mostró altos niveles de insatisfacción en el área de Urgencias. Por otra parte, en los (elementos tangibles) se tiene ausencia de camillas, colchonetas, sábanas y sillas. También se observó altos niveles de insatisfacción. En cuanto a (fiabilidad) el tiempo de espera para las citas son

demasiado largos. Sin embargo, a diferencia del presente estudio se menciona que en nuestro establecimiento, con respecto a estos factores se tiene un 49.6% de elementos tangibles, 61.6% de empatía y 63.2% fiabilidad. Finalmente, se obtuvo una buena calidad de atención.

Cabe mencionar que **Infantes, F. 2016**, en la investigación de “Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de atención de Medicina complementaria del hospital III Iquitos - 2016”.

Se mostró mayor satisfacción global con un 72,9%. La satisfacción por dimensiones fue de un 68,6% de Fiabilidad; 72,3% de Capacidad de Respuesta; 77,1% de Seguridad; 73,7% de Empatía, y 73,6% para Aspectos Tangibles. Se demostró relación con el sexo y la edad. Mientras que en el presente estudio se obtuvo satisfacción a un 65.24% y relación con los indicadores sexo y nivel de estudio.

Por otra parte, para medir la satisfacción de los usuarios de servicio en nuestro establecimiento obtuvo una correcta satisfacción con referencia a sus dimensiones evaluadas. Asimismo, los usuarios de servicio indican que las recetas prescritas por los médicos son entregadas en su totalidad. Es por ello, que **Calderón J, Reyes J, Chong M; 2010**, realizaron un estudio titulado. “Satisfacción del usuario en el servicio de Farmacia del hospital Hermilio Valdizan”. En donde se concluyó que la mayoría de usuarios de servicio se mostraron satisfechos con la atención recibida en farmacia. Sin embargo, a diferencia del presente estudio, la mitad de los usuarios de servicio manifestó haber sido entregado todos los medicamentos que fueron prescritos. Además, la presente investigación demuestra con un 97.2% de seguro privado que beneficia al usuario de servicio y con un 67.2% de superior universitario.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones:

1. Se determinó que existe una calidad de atención muy satisfactoria durante la atención de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018.
2. No existe relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con la edad (adultos y adultos mayores) de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018.
3. Si existe relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el sexo (femenino, masculino) de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018.
4. Si existe relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el nivel de estudio (primaria, secundario, estudios técnicos y superiores) de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018.
5. NO existe relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el tipo de seguro (sis, soat, seguro privado), de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018.

5.2 Recomendaciones:

1. Se le exhorta a la Clínica que apoyó en el presente estudio a continuar con su política de buena calidad de atención para mantener satisfecho a sus usuarios del servicio de la farmacia ambulatoria.
2. Aplicar las encuestas periódicamente para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de servicio y ser replicado en todos los establecimientos de las farmacias ambulatorias.
3. Realizar los trabajos de investigación de satisfacción de los usuarios de servicio para mejorar y solucionar algunos problemas que se presentan en el área de atención al usuario final en las farmacias ambulatorias.

REFERENCIAS:

1. Fontova Almato A. Estudio de la satisfacción en pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario. TESIS DOCTORAL. Disponible en: <https://www.tdx.cat/handle/10803/302799> Enero 2015.
2. MINISTERIO DE SALUD. Encuesta de satisfacción aplicada en Usuarios externos de emergencia SERVQUAL. Realizado de Febrero a Mayo 2014. Disponible en: <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>
3. Atlantic International Universit (AIU) Publicaciones estudiantiles [Internet]. ID-MD815SHI0900. Disponible en: <https://www.aiu.edu/publications/student/spanish/180-207/PDF/HECTOR%20EDUARDO%20GONZALEZ%20DIAZ.pdf> 2001
4. Instituto de Opinión Publica PUCP (IOP-PUCP) VII informe [Internet]. Lima – Perú: Realizado del 8 de septiembre al 15 de octubre 2017. [publicado en marzo 2018]. Disponible en: http://www.limacomovamos.org/cm/wp-content/uploads/2018/03/EncuestaLimaC%C3%B3moVamos_2017.pdf
5. Ruiz Pinchi R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín -2016 [tesis doctoral en Internet]. Universidad Cesar Vallejo ; 2017. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1
6. Cordova Linares S. Percepción de la calidad de la atención del usuario, en farmacia de consultorios externos del hospital nacional dos de mayo, abril 2014. Lima – Perú – 2015 [tesis doctoral en Internet]. Universidad Norbert Wiener. Disponible en:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/211/C%C3%93RDOVA%20LINARES.pdf?sequence=3&isAllowed=y> 2015.

7. Calderon J, Reyes J, Chong M, Samaniego D, Martinez V, Garcia V, Carreño R. Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del hospital Hermilio Valdizan : Revista de psiquiatría y salud mental Hermilio Valdizan VOL X11 N°1 Enero – Junio 2011, pp41-50 Disponible en: http://www.hhv.gob.pe/revista/2011/2011_1_03.pdf 2010.
8. Marroquín R.J. Lima, Febrero 2016 Calidad de atención al usuario del Servicio de Farmacia .Hospital Guillermo Almenara Irigoyen Disponible: https://www.researchgate.net/publication/320178064_Calidad_de_atencion_y_grado_de_satisfaccion_de_los_usuarios_de_consulta_externa_del_Centro_de_Atencion_de_Medicina_Complementaria_del_Hospital_III_Quitos-2016
9. Ministerio de Salud, Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud. Dirección de calidad de salud de personas. Dirección ejecutiva de calidad en salud. Disponible en: <ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/Estandares%2520de%2520Calidad.doc+&cd=3&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe> 2018.
10. Marroquín R, Rojas JB. Calidad de atención al usuario del Servicio de Farmacia – Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima, Febrero 2014. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Lima – Perú: Universidad Wiener; 2014.
11. Salazar, J. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía [tesis doctoral en Internet]. Quito –Ecuador: Universidad Universidad Central del Ecuador; 2014 [Aprobado en octubre 2013].

Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UC-0006-12.pdf> 2012.

12. Armando P, Uema S, Sola N Valoración de la satisfacción de los pacientes con el seguimiento farmacoterapéutico. Redalyc. Pharmacy Practice. Centro de investigaciones y publicaciones farmacéuticas ISSN (Versión online) 1886-3655 España Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/690/69030404.pdf> 2010.
13. Hospital Universitario Del Valle .Calidad de atención en Salud Percepción del Usuario. Cali – Colombia Disponible en: <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html> 2010.
14. Delgado M, Vásquez M, Morales L; Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. Artículo original SCIELO. Rev. Salud publica 12(4): 533-545,2010. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v12n4/v12n4a01.pdf> 2010.
15. MINISTERIO DE SALUD, Guía Técnica para la evaluación de satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y Servicios Médicos de apoyo. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf> Lima 11 de julio 2011.
16. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. RM N° 527-2011/MINSA. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf> 2011.
17. Alvar N. - Rosa Suñol R. La Calidad de la atención. Disponible en: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf.2014

18. Ramírez Cajamarca J. Calidad de Servicio y Satisfacción Del Usuario En El Servicio De Traumatología Del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas. Disponible en:
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20PerezCalidad%20de%20servicio%20y%20satisfacción%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y> . 2015
19. IMED HOSPITALES Disponible en
<https://www.imedhospitales.com/es/pagina/mision-vision-y-valores/> . 2015
20. Gonzales Díaz H. Calidad de Atención publicaciones de estudiantes Disponible en:
<https://www.aiu.edu/applications/documentlibrarymanager/upload/hector%20eduardo%20gonzalez%20diaz.doc> . 2010
21. Sistema De Gestión De La Calidad. Disponible en :
http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf .2012
22. Universidad San Ignacio De Loyola. Dimensiones De La Calidad De Servicio De Servicio Que Influyen En La Reputación Corporativa De Las Empresas Courier en Lima –Perú Disponible en:
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf .2017
23. La Calidad Asistencial: Concepto y Medida. Departamento de administración de empresas y marketing de la universidad de Sevilla.
<https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/85000/142-283-SM.pdf?sequence%3D1&isAllowed=y>2019
24. Redhead García R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo Disponible en:
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhe>

- [ad_gr.pdf;jsessionid=F17C32E4A3F3AE5FF03FF9FBABD60960?sequence=1. 2013](#)
25. La Calidad De Servicio y Su Influencia En La Satisfacción Del Cliente En La Empresa RYJ Climotos S.R.L. Universidad señor de sipan. Pimentel –lima disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4596/Sandoval%20Mesia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. 2018
26. María Vergara H. Dimensiones Involucradas En La Evaluación De Satisfacción Usuaría Hacia Seguros De Salud En Chile. Disponible: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132729/Vergara%20Henr%C3%ADquez%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=2>. 2014
27. Universidad Ricardo Palma Escuela De Enfermería Padre Luis Tezza La Calidad del Cuidado de Enfermería y el grado de Satisfacción según Percepción del Paciente Adulto Mayor en el Servicio de Geriatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Disponible en: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/303/1/Huatuco_gj.pdf; Noviembre –Diciembre 2008
28. Hernández Sánchez H. Elementos que conforman la calidad de servicios médicos: Scielo Enfermería Global. Version on-line ISSN 1695-6141 Disponible: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572012000300001. 2012
29. Universidad Nacional De San Agustín Facultad De Medicina- Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa, en el Hospital Regional Honorio Delgado. Disponible en : <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2967/MDSdibrsa.pdf?sequence=1&isAllowed=y;2017>
30. La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente. Disponible: <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>. 2018
31. Universidad cesar vallejo. Escuela de posgrado, Percepción de la Calidad de atención y Grado de Satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja- Disponible: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12904/chinchay_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 2014
32. Nuestra Historia. Clínica Internacional Disponible: <https://www.clinicainternacional.com.pe/la-clinica/2019>

ANEXOS:

ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE ATENCION Y GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA AMULATORIA EN UNA CLINICA PRIVADA,2018						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		METODOLOGÍA	INTRUMENTOS
			VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	TIPO	- Encuestas: Cuestionario SERVQUAL - Check list
¿Cuál es la relación entre calidad de atención y el grado satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018?	Determinar la relación entre calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018.	Existe relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción con los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018.	Usuarios de servicio	-Edad -Sexo -Nivel de Estudio -Tipo de seguro	1.Prospectivo 2.Transversal 3.Cuantitativo aplicado	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES	NIVEL	
1. ¿Cuál es la calidad de atención y el grado satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018?	1.-Determinar la calidad de atención y el grado satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018	1.-Existe buena calidad de atención y el grado satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018	Calidad de atención y Grado de satisfacción	INDICADORES -Satisfacción -Insatisfacción	Cuantitativo Aplicado	
2. ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con la edad de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018?	2.-Determinar cuál es la relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con la edad de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018	2.-Existe relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con la edad de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018			DISEÑO	
3. ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el sexo de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018?	3.- Determinar cuál es la relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el sexo de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018	3.-Existe relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el sexo de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018			Correlacional	
4. ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el nivel de estudio de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018?	4.- Determinar cuál es la relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el nivel de estudio de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018	4.-Existe relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el nivel de estudio de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018				
5. ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el tipo de seguro de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018?	5.- Determinar cuál es la relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con la edad de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018	5.-Existe relación entre calidad de atención y el grado satisfacción con el tipo de seguro de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada ,2018				

ANEXO N° 2 ENCUESTAS

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS ATENDIDOS EN FARMACIA AMBULATORIA SEDE LIMA		
Nombre del encuestador:	_____	
Sede de Clínica Internacional:	_____	
Fecha:	Hora de Inicio: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	Hora Final: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de Farmacia Ambulatoria Sede Lima. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
<u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u>		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	Seguro Privado	1
	SIS / SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Consultorio externo en el que fue atendido :	_____	

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 Ambulatoria. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Qué los usuarios de servicio sean atendidos inmediatamente a su llegada a farmacia, sin importar su condición socio económica							
02	E	Qué la atención en farmacia se realice considerando la gravedad de la salud del usuario de servicio (Atención preferencial)							
03	E	Qué su atención en farmacia esté a cargo del químico farmacéutico							
04	E	Qué el químico farmacéutico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
05	E	Qué la atención de su ticket de espera sea lo más pronto y oportuno posible.							
06	E	Qué la atención de todos los medicamentos / materiales que receto el medico sean atendidos en su totalidad							
07	E	Qué la atención para sus medicamentos / materiales no coberturados sean de forma óptima y rápida							
08	E	Qué la atención la entrega (picking) de sus medicamentos sea rápida							
09	E	Que el cobro de su medicación sea rápido							
10	E	Qué durante su atención se respete su privacidad							
11	E	Qué el técnico de farmacia le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre la entrega de sus medicamentos							
12	E	Qué el técnico de farmacia realice una revisión completa y minucioso de la receta atendida							
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14	E	Qué el personal técnico de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Qué el personal técnico de farmacia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el químico farmacéutico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Qué usted comprenda lo recetado por el médico. Ya sean medicamentos, análisis, y demás.							
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de farmacia sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Qué farmacia ambulatoria cuente con personal para informar y orientar a los pacientes							
21	E	Qué farmacia ambulatoria cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Qué los ambientes del servicio de farmacia sean limpios y cómodos							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Farmacia Ambulatoria. 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 o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a farmacia, sin importar su condición socioeconómica?							
02	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?(Atención preferencial)							
03	P ¿Su atención en farmacia estuvo a cargo del químico farmacéutico?							
04	P ¿El químico farmacéutico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	P ¿La atención de su ticket de espera fue lo más pronto y oportuno posible?							
06	P ¿La atención de todos los medicamentos / materiales que receto el medico se atendieron en su totalidad?							
07	P ¿La atención para sus medicamentos / materiales no coberturados fue de forma óptima y rápida?							
08	P ¿La entrega (picking) de sus medicamentos sea rápida?							
09	P ¿El cobro de su medicación fue rápido?							
10	P ¿Durante su atención se respetó su privacidad?							
11	P ¿Durante su atención el técnico de farmacia le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre la entrega de sus medicamentos?							
12	P ¿El técnico de farmacia que le atendió le realizó una revisión completa y minuciosa de su receta atendida?							
13	P ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	P ¿El técnico de farmacia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El técnico de farmacia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el Químico farmacéutico le brindó sobre el Resultado de la atención?							
17	P ¿Usted comprendió lo indicado por el médico en su receta? Ya sean medicamentos, análisis, y demás.							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el químico farmacéutico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de farmacia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La farmacia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿La farmacia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿Los ambientes del servicio de farmacia estuvieron limpios y cómodos?							

ANEXO N° 3 ENCUESTAS VALIDADAS

ENCUESTAS VALIDADAS



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

FACULTAD DE CIENCIAS FARMACEUTICAS Y BIOQUIMICA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. DATOS GENERALES

- 1.1.- Apellido y nombres del experto: MORALES QUISPE HEDDY TERESA
 1.2.- Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA.
 1.3.- título profesional: BIOQUIMICO FARMACIA registro colegio profesional: 03342
 1.4.- Grado académico: DOCTOR EN FARMACIA Y BIOQUIMICA mención
 1.5.- Nombre de instrumento : ENCUESTAS SERUQUAL

1.6.- Instrucciones: Luego de analizar el instrumento y cotejar la investigación con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que, en base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

Nota: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

1.-Muy poco	2.-Poco	3.-Regular	4.-Aceptable	5.-Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

INDICADORES	CRITERIOS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1.- Claridad	El instrumento está formulado con un lenguaje apropiado.					✓
2.- Objetividad	El instrumento evidencia recojo de datos observables.					✓
3.- Actualidad	El instrumento se adecua a los criterios científicos y tecnológicos.				✓	
4.-Organización	El instrumento tiene una organización lógica.					✓
5.- Suficiente	Son suficientes en cantidad y calidad los elementos que conforman el instrumento.					✓
6.- Intencionalidad	Es adecuado para relacionar las variables en mención .					✓
7.- Consistencia	Se basa en aspectos teóricos científicos de la farmacéutica como de la bioquímica.				✓	
8.- Coherencia	Existe coherencia y relación de los ítems, indicadores, las dimensiones y las variables.					✓
9.- Metodología	La estrategia responde al propósito de la problemática de la investigación				✓	
10.- Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.					✓
Total parcial						50
Total						50

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Puntuación

11-20	No válido, reformular
21-30	No válido, modificar
31-40	Válido, mejorar
41-50	Válido, aplicar

Firma del Experto

FACULTAD DE CIENCIAS FARMACEUTICAS Y BIOQUIMICA
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. DATOS GENERALES

- 1.1.- Apellido y nombres del experto: ACOSTA CORNEJO, ORLANDO OSCAR
 1.2.- Cargo e institución donde labora: DOCENTE - UJEGV
 1.3.- título profesional: Químico Farmacéutico registro colegio profesional: 03466
 1.4.- Grado académico: MAESTRO mención FARMACOLOGÍA
 1.5.- Nombre de instrumento : ENCUESTAS SEMIESTRUCTURADAS
 1.6.- Instrucciones: Luego de analizar el instrumento y cotejar la investigación con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que, en base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

Nota: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

1.-Muy poco	2.-Poco	3.-Regular	4.-Aceptable	5.-Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

INDICADORES	CRITERIOS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1.- Claridad	El instrumento está formulado con un lenguaje apropiado.					✓
2.- Objetividad	El instrumento evidencia recojo de datos observables.					✓
3.- Actualidad	El instrumento se adecua a los criterios científicos y tecnológicos.					✓
4.-Organización	El instrumento tiene una organización lógica.					✓
5.- Suficiente	Son suficientes en cantidad y calidad los elementos que conforman el instrumento.					✓
6.- Intencionalidad	Es adecuado para relacionar las variables en mención .					✓
7.- Consistencia	Se basa en aspectos teóricos científicos de la farmacéutica como de la bioquímica.					✓
8.- Coherencia	Existe coherencia y relación de los ítems, indicadores, las dimensiones y las variables.					✓
9.- Metodología	La estrategia responde al propósito de la problemática de la investigación					✓
10.- Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.					✓
	Total parcial					50
	Total					50

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Puntuación

11-20	No válido, reformular
21-30	No válido, modificar
31-40	Válido, mejorar
41-50	Válido, aplicar



Firma del Experto



FACULTAD DE CIENCIAS FARMACEUTICAS Y BIOQUIMICA
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. DATOS GENERALES

- 1.1.- Apellido y nombres del experto: MONTENONOS Cabrera Henry San
 1.2.- Cargo e institución donde labora: Instituto Peruano Legal UIGV
 1.3.- título profesional: Químico Farmacéutico registro colegio profesional: 07970
 1.4.- Grado académico: Magister mención: Ciencias de los Alimentos
 1.5.- Nombre de instrumento: ENCUESTAS SERUQUAL
 1.6.- Instrucciones: Luego de analizar el instrumento y cotejar la investigación con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que, en base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

Nota: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

1.-Muy poco	2.-Poco	3.-Regular	4.-Aceptable	5.-Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

INDICADORES	CRITERIOS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1.- Claridad	El instrumento está formulado con un lenguaje apropiado.					✓
2.- Objetividad	El instrumento evidencia recojo de datos observables.					✓
3.- Actualidad	El instrumento se adecua a los criterios científicos y tecnológicos.					✓
4.-Organización	El instrumento tiene una organización lógica.					✓
5.- Suficiente	Son suficientes en cantidad y calidad los elementos que conforman el instrumento.					✓
6.- Intencionalidad	Es adecuado para relacionar las variables en mención .					✓
7.- Consistencia	Se basa en aspectos teóricos científicos de la farmacéutica como de la bioquímica.					✓
8.- Coherencia	Existe coherencia y relación de los ítems, indicadores, las dimensiones y las variables.					✓
9.- Metodología	La estrategia responde al propósito de la problemática de la investigación					✓
10.- Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.					✓
	Total parcial					50
	Total					50

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Puntuación

11-20	No válido, reformular
21-30	No válido, modificar
31-40	Válido, mejorar
41-50	Válido, aplicar

Firma del Experto
 Mg. C.F. Tox, Resit, M.Y. Cabrerá
 QUÍMICO FARMACÉUTICO
 C.Q.F.P. 7970 R.N.E. 030
 DNI: 25796367



FACULTAD DE CIENCIAS FARMACEUTICAS Y BIOQUIMICA
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. DATOS GENERALES

- 1.1.- Apellido y nombres del experto: Barrada Tejeda Rosa
 1.2.- Cargo e institución donde labora: Asesora técnica de Enfermería
 1.3.- título profesional: Licenciada registro colegio profesional: 35265
 1.4.- Grado académico: Superior mención: Graduado de Enfermería
 1.5.- Nombre de instrumento: SERVQUAL

1.6.- Instrucciones: Luego de analizar el instrumento y cotejar la investigación con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que, en base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

Nota: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

1.-Muy poco	2.-Poco	3.-Regular	4.-Aceptable	5.-Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

INDICADORES	CRITERIOS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1.- Claridad	El instrumento está formulado con un lenguaje apropiado.					✓
2.- Objetividad	El instrumento evidencia recojo de datos observables.					✓
3.- Actualidad	El instrumento se adecua a los criterios científicos y tecnológicos.					✓
4.- Organización	El instrumento tiene una organización lógica.					✓
5.- Suficiente	Son suficientes en cantidad y calidad los elementos que conforman el instrumento.					✓
6.- Intencionalidad	Es adecuado para relacionar las variables en mención.					✓
7.- Consistencia	Se basa en aspectos teóricos científicos de la farmacéutica como de la bioquímica.					✓
8.- Coherencia	Existe coherencia y relación de los ítems, indicadores, las dimensiones y las variables.					✓
9.- Metodología	La estrategia responde al propósito de la problemática de la investigación.					✓
10.- Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.					✓
	Total parcial					50
	Total					50

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Puntuación

11-20	No válido, reformular
21-30	No válido, modificar
31-40	Válido, mejorar
41-50	Válido, aplicar

Lic. Rosa Barrada Tejeda
 CER 35345
 Consultora Consultoras Externas
 Firma del Experto
 Internacional

ANEXO N° 4 AUTORIZACION DE LA CLINICA



Lima, 04 octubre de 2018

Estimada

Mayra De La Cruz Allcca

Investigador

Presente.-

Me es grato dirigirme a usted, brindarle mis cordiales saludos y a la vez informarle que ha sido aprobado el proyecto de investigación titulado **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES DE FARMACIA EN CLÍNICA INTERNACIONAL-SEDE LIMA"** el cual se realizará en nuestra institución.

El trabajo de investigación en mención se ejecutará con las observaciones siguientes:

- Realizarse en pacientes ambulatorios de Farmacia sede Lima
- El título indicarlo en una Clínica privada.

Sin otro particular quedo ante Usted.

Atentamente,

Dr. Elías Chalouhi El Khouri

Jefe de la Unidad De Investigación y Docencia
Dirección Académica
Clínica Internacional

Lima, 04 octubre de 2018

Estimada

Rocío Natali Tambracc Ojeda

Investigador

Presente.-

Me es grato dirigirme a usted, brindarle mis cordiales saludos y a la vez informarle que ha sido aprobado el proyecto de investigación titulado **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES DE FARMACIA EN CLÍNICA INTERNACIONAL-SEDE LIMA”** el cual se realizará en nuestra institución.

El trabajo de investigación en mención se ejecutará con las observaciones siguientes:

- Realizarse en pacientes ambulatorios de Farmacia sede Lima
- El título indicarlo en una Clínica privada.

Sin otro particular quedo ante Usted.

Atentamente,



Dr. Elías Chalouhi El Khouri

**Jefe de la Unidad De Investigación y Docencia
Dirección Académica
Clínica Internacional**

Re: TESIS DE INVESTIGACION: CALIDAD

El lun., 15 abr. 2019 a las 16:28, UDID Docencia (<docencia@cinternacional.com.pe>) escribió:

Buen día Rocío,

Realicé las consultas con el área legal y la observaciones son:

- La universidad acepto que en el título se obvie colocar el nombre de la clínica, sin embargo en el punto 3.4 donde se describe la muestra nos piden se detalle el nombre de clínica: **Procede.**
- Nos piden adjuntar en la parte anexos, la carta membretada de la clínica donde se aprueba la ejecución del proyecto: **Procede.**
- Nos piden adjuntar el documento de confidencialidad: **Procede.**
- Nos piden solicitemos aprobación de uds. para incluir las imágenes donde se aprecian instalaciones de la clínica: **Teniendo en cuenta que en la fotos no debe salir el logo, nombre y/o signo** distintivo de Clínica Internacional.

Saludos cordiales,

Hilda Carola Choque Ingaruca

Enfermera de Docencia

Unidad de Investigación y Docencia

ANEXO N° 5 COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD



Compromiso de Confidencialidad para Investigadores de CI

Yo, Renzo Tambraco Osjo con DNI N° 46255279, con domicilio en Avoc. Vía Sta Fez 192. LT2 provincia y departamento de Lima, declaro bajo juramento que:

- A la fecha me encuentro desempeñando el cargo de Asist. Logístico en la empresa Clínica Internacional S.A., identificada con RUC N° 20100054184, con domicilio en Jirón Washington N° 1471, provincia y departamento de Lima.
- Asimismo, a la fecha me encuentro desarrollando el trabajo de investigación titulado CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE PARACLIAT AMBULATORIA EN CLÍNICA INT. DURANTE LOS MESES OCT. 2018, a fin de optar por mi tesis académica en el centro de estudios denominado Univ. IMA GALICIAO DE LA UEGA.
- En ese sentido, a fin de poder llevar a cabo mi trabajo de investigación requiero acceder a una serie de datos e información que sustenten mis conclusiones. Por este motivo, solicito a Clínica Internacional que me permita realizar la recolección y procesamiento de datos de naturaleza sensible y confidencial, tales como la revisión de historias clínicas, aplicación de encuestas a pacientes, entrevistas a pacientes, revisión de resultados en base de datos y demás actividades necesarias.
- Estoy de acuerdo con que la información que será entregada por la Clínica Internacional tendrá un carácter disociado; es decir, la información entregada no tendrá ningún dato de carácter personal que pueda identificar al paciente o su historia clínica, tales como nombre, dirección, número de teléfono, correo electrónico, o demás información que Clínica Internacional considere de carácter confidencial y que pueda identificar al paciente.
- Por tanto, conozco y reconozco las responsabilidades que asumo al solicitar el acceso a esta clase de información a la Clínica Internacional. Por lo que me comprometo a utilizar esta información únicamente para el desarrollo del trabajo de investigación antes mencionado y a no realizar ningún tipo de publicación de mi trabajo de investigación a través de ningún medio de comunicación, redes sociales o internet, sin el consentimiento previo, expreso y escrito de la Clínica Internacional.
- Reconozco que toda la información que se entregue corresponde a la Clínica Internacional, por lo que me comprometo a que por un periodo indefinido:
 - Conservaré con carácter de confidencial dicha información, sin divulgarla, ni entregarla, directa o indirectamente a terceros, sean personas naturales o jurídicas;
 - No usaré la información recibida en beneficio propio o de terceros, excepto para cumplir a cabalidad con los fines propuestos y siempre que cuente con la conformidad previa y escrita de la Clínica Internacional.
 - No revelaré total ni parcialmente la información obtenida como consecuencia directa o indirecta de la suscripción del presente compromiso a terceros, sin el consentimiento escrito previo de la Clínica Internacional, aun cuando el tercero se encuentre obligado con alguna de las partes por un Compromiso de Confidencialidad similar.
- Toda la información obtenida como consecuencia de este compromiso, permanecerá de propiedad de la Clínica Internacional. Por lo que me comprometo a devolver o destruir con prontitud a solicitud de la Clínica Internacional, toda información obtenida como consecuencia directa o indirecta de este compromiso.
- Estoy de acuerdo en garantizar que la información recibida estará disponible sólo para un número restringido de personas, a las que deberá informar de su obligación de confidencialidad según el Compromiso; por tanto, su trabajo deberán desempeñarlo con total discreción, confidencialidad y lealtad, ya que cualquier revelación de información, accidental o intencional a terceros, perjudicará a la Clínica Internacional.
- En caso de no cumplir con cualquiera de estas condiciones o con las políticas internas de protección de datos personales, propiedad intelectual o cualquier otra política vinculante de Clínica Internacional; me someteré a las consecuencias legales que la institución considere pertinente.

Me afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento en la ciudad de

Lima, 04 de OCTUBRE de 2018


Nombre: Renzo Tambraco Osjo
DNI: 46255279

ANEXO N° 6 DECLARACION JURADA

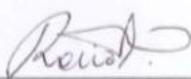
DECLARACIÓN JURADA

Yo Tambracc Osejo Rocío, estudiante de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, en la Facultad de Farmacia y Bioquímica, identificado con DNI N° 46255279, con la tesis titulada "CALIDAD DE ATENCION Y GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE SERVICIO DE FARMACIA AMBULATORIA EN UNA CLINICA PRIVADA, 2018".

Declaro bajo juramento que:

- Las encuestas realizadas en este estudio fueron con el consentimiento de cada usuario de servicio; esto siguiendo los parámetros indicados en el compromiso de confidencialidad firmado para la clínica en estudio.

Me afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 23 días del mes de abril, año 2019.



Firma
46255279
DNI

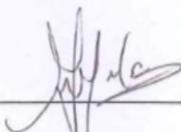
DECLARACIÓN JURADA

Yo De la Cruz Allca Yessica, estudiante de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega ,en la Facultad de Farmacia y Bioquímica , identificado con DNI N° 46136003, con la tesis titulada "**CALIDAD DE ATENCION Y GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE SERVICIO DE FARMACIA AMBULATORIA EN UNA CLINICA PRIVADA, 2018**".

Declaro bajo juramento que:

- Las encuestas realizadas en este estudio fueron con el consentimiento de cada usuario de servicio; esto siguiendo los parámetros indicados en el compromiso de confidencialidad firmado para la clínica en estudio.

Me afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 23 días del mes de abril, año 2019.

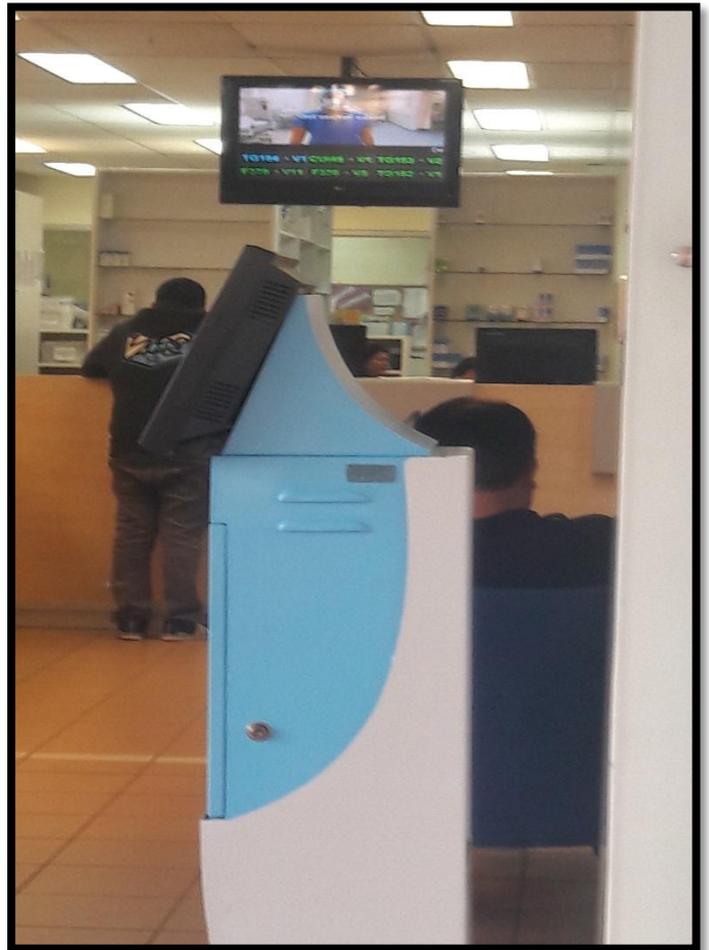


Firma

46136003
DNI

ANEXO N° 7 FOTOS TOMADAS DURANTE LAS ENCUESTAS

INSTALACIONES DE FARMACIA AMBULATORIA



ENCUESTANDO





PACIENTES SATISFECHOS

