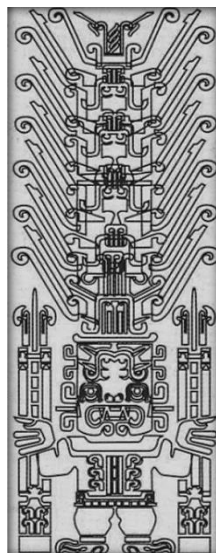


**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL**  
**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**



**TESIS**

**“Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho, Enero 2017”.**

**PRESENTADO POR:**

**AQUINO COMÚN, MERY**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

**LIMA - PERÚ**

**2018**

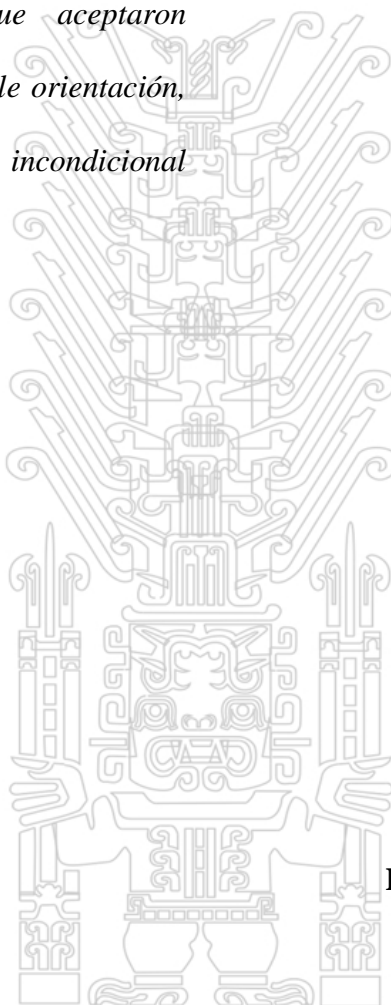
## AGRADECIMIENTOS

*A Dios y a la Virgen María Auxiliadora, mis guías y compañía espiritual.*

*A todas las personas que aceptaron participar en la investigación.*

*A mi asesor por su invaluable orientación, y ser maestro en docencia.*

*A mi esposo y amigos por su incondicional apoyo.*



## DEDICATORIA

*Con amor a mi querido esposo Javier Contreras E. por su gran apoyo emocional para culminar esta investigación.*

## INDICE

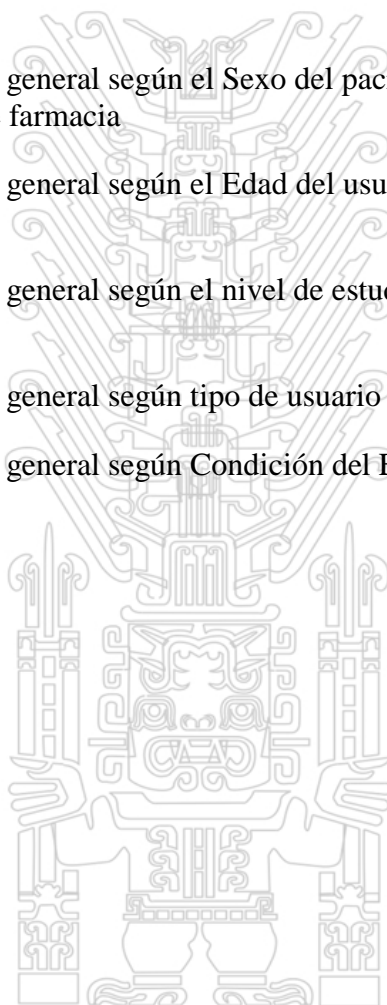
<b>PORTADA</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	ii
<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>TÍTULO</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>ABSTRAC</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
1.1. Antecedentes.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2. Planteamiento del problema .....	¡Error! Marcador no definido.
1.2.1. Formulación del problema .....	¡Error! Marcador no definido.
1.3. Objetivos.....	¡Error! Marcador no definido.9
1.4. Justificación .....	¡Error! Marcador no definido.20
1.5. Alcances y limitaciones .....	¡Error! Marcador no definido.
1.6. Definición de variables.....	¡Error! Marcador no definido.2
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b> .....	¡Error! Marcador no definido.4
2.1. Teorías generales .....	¡Error! Marcador no definido.4
2.2. Bases teóricas.....	30
2.3. Marco conceptual.....	¡Error! Marcador no definido.40
2.4. Hipótesis .....	¡Error! Marcador no definido.41
<b>CAPÍTULO III. MÉTODO</b> .....	¡Error! Marcador no definido.2
3.1. Tipo de estudio .....	¡Error! Marcador no definido.42
3.2. Diseño de investigación.....	¡Error! Marcador no definido.42
3.3. Estrategias de prueba de hipótesis .....	¡Error! Marcador no definido.42
3.4. Variables .....	¡Error! Marcador no definido.3
3.5. Población .....	¡Error! Marcador no definido.6
3.6. Muestra .....	¡Error! Marcador no definido.7
3.7. Técnica e instrumento de investigación .....	¡Error! Marcador no definido.8
3.8. Procesamiento y análisis de datos .....	¡Error! Marcador no definido.52
<b>CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	¡Error! Marcador no definido.4
<b>CAPÍTULO V. DISCUSIÓN</b> .....	¡Error! Marcador no definido.3
<b>CONCLUSIONES</b> .....	68
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	69
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	¡Error! Marcador no definido.0
<b>ANEXOS</b> .....	¡Error! Marcador no definido.7

Tesis publicada con autorización del autor  
No olvide citar esta tesis

**UNFV**

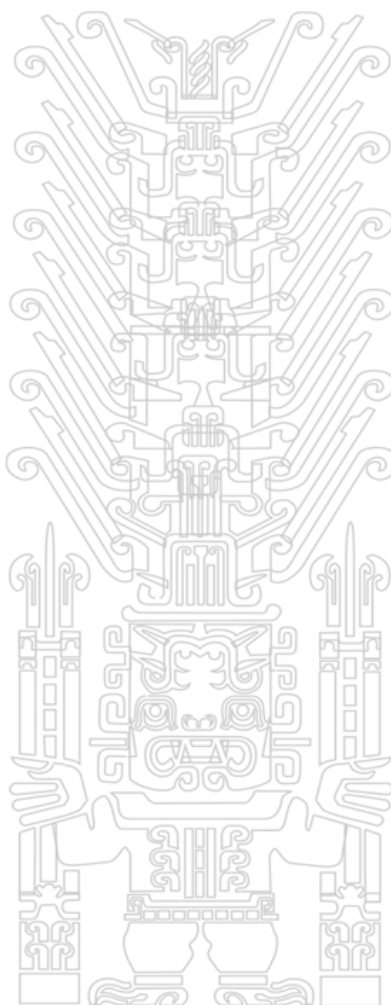
## Índice de tablas

N°	TITULO DE LA TABLA	Pág.
1	Niveles de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia	54
2	Niveles de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención, según dimensiones, recibida en el servicio de farmacia	55
3	Fortalezas y debilidades que presenta la calidad de atención en el servicio de farmacia	56
4	Nivel de satisfacción en general según el Sexo del paciente usuario que se atiende en el servicio de farmacia	58
5	Nivel de satisfacción en general según el Edad del usuario del servicio de farmacia	59
6	Nivel de satisfacción en general según el nivel de estudio del usuario del servicio de farmacia	60
7	Nivel de satisfacción en general según tipo de usuario	51
8	Nivel de satisfacción en general según Condición del Encuestado	62



## Índice de gráficos

N°	TITULO DE GRAFICO	Pág.
1	Representación gráfica de las categorías insatisfecho y muy insatisfecho.	55
2	Representación gráfica de las debilidades que presenta la calidad de atención desde la perspectiva de la satisfacción del usuario.	57





**TÍTULO**

**Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho, Enero 2017.**

**Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C.  
San Juan de Lurigancho, Enero 2017.**

**AQUINO COMÚN, Mery**

**RESUMEN**

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C, ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho en el mes de enero de 2017.

**Material y método:** Enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental de corte transversal. Se desarrolló en 348 usuarios atendidos en el servicio de farmacia a quienes se les aplicó el cuestionario SERVPERF.

**Resultado:** valor  $p=0.000$  lo cual indica diferencias significativas entre las proporciones lo cual permite señalar el predominio del nivel “satisfecho” con el 45.97 %, mientras que el 25.67 % de los usuarios califica como insatisfecho la calidad del servicio recibido. De manera específica, el 51% de usuarios se encuentra satisfecho con la Fiabilidad brindada en el servicio de farmacia, al igual que la Capacidad de respuesta dada (61.49%), la Empatía (53.4%) y Tangibilidad (47.36%) presente en el servicio; mientras que el 41% de usuarios califica la Seguridad de la atención dada en el servicio como insatisfecha.

**Conclusión:** En líneas generales, los usuarios se muestran satisfechos con la calidad de atención, no obstante, cabe mencionar que el 38.51% manifiesta insatisfacción. En términos específicos, más de la mitad de los usuarios perciben dificultades respecto a la seguridad de la calidad de atención, que está relacionado con la cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza. Por otro lado, más del 60% de los usuarios están conformes con la efectividad, empatía y la rapidez con la que son atendidos, así como con los ambientes, implementos y equipo con los que cuenta el servicio de farmacia.

**Palabras Clave:** Satisfacción de usuario, calidad de atención.  
Tesis publicada con autorización del autor  
No olvide citar esta tesis

**UNFV**

## ABSTRAC

**Objective:** To determine the level of satisfaction of the users regarding the quality of care received in the pharmacy service of the Jesús Ángel S.A.C polyclinic, located in the district of San Juan de Lurigancho in January 2017.

**Material and method:** Quantitative approach, descriptive, with non-experimental cross-sectional design. It was developed in 348 users served in the pharmacy service to whom the SERVPERF questionnaire was applied.

**Result:** value  $p = 0.000$  which indicates significant differences between the proportions, which indicates the predominance of the "satisfied" level with 45.97%, while 25.67% of the users qualify as dissatisfied the quality of the service received. Specifically, 51% of users are satisfied with the reliability provided in the pharmacy service, as well as the ability to respond (61.49%), Empathy (53.4%) and Tangibility (47.36%) present in the service; While 41% of users rate the security of care given in the service as unsatisfied.

**Conclusion:** In general, users are satisfied with the quality of care, however, it should be mentioned that 38.51% expresses dissatisfaction. In specific terms, more than half of users perceive difficulties regarding quality of care, which is related to the courtesy of employees and their ability to convey trust. On the other hand, more than 60% of users are satisfied with the effectiveness, empathy and speed with which they are treated, as well as with the environments, implements and equipment that the pharmacy service has.

**Key words:** User satisfaction, quality of care.



## INTRODUCCIÓN

Saber si se está realizando un trabajo de manera eficiente sobre todo cuando el eje productivo de la organización recae en la calidad del servicio brindado implica medir en los usuarios como es que perciben la atención (calidad de servicio) y cuan satisfechos se encuentran con ella. En ese sentido, la calidad en la prestación de servicios se ha polarizado a todos los entes empresariales, tanto públicos como privados, con el único fin de prestar un servicio de calidad enfocada en la satisfacción del usuario.

En aras de asegurar calidad en las prestaciones de salud, nuestro país por medio del Ministerio de Salud, como gestión de salud desde el mes de junio del 2001 ya cuenta con las áreas de Acreditación y Gerencia de Aseguramiento de Calidad, cuyo objetivo es la administración y conducción del proceso de gestión de la calidad de atención en las instituciones del servicio de salud que la población podrá percibir como garantía del derecho fundamental de “Derecho a la salud, indispensable para su desarrollo y Derecho a la calidad de atención” <sup>(1)</sup>

Actualmente, el método más utilizado para evaluar la calidad de atención proveída es mediante la percepción del usuario, es decir que tan satisfecho se encuentra el usuario con la atención recibida y al mismo tiempo, es una manera de insertar a los potenciales beneficiarios del sistema de salud al señalar su apreciación los usuarios en el sistema de salud al manifestar su percepción y valoración de la prestación de servicios. Por consiguiente, la prioridad máxima de los gerentes de cualquier institución prestadora de servicios de salud, es la satisfacción de los deseos y necesidades de los usuarios.

En el año 2011, el Ministerio de Salud autorizó el Manual Técnico para la valoración de la satisfacción del beneficiario de atención externa en las instituciones de salud y prestación de soporte médico, su principal propósito es identificar las causas

relevantes de insatisfacción de los usuarios, para posteriormente implantar acciones de progreso constante en las instituciones de salud y prestación de soporte médico basados en la satisfacción de los beneficiarios.

Tal instrumento ha sido acogido por el Policlínico Jesús Ángel S.A.C.

El Ministerio de Salud del Perú ha implantado el Modelo SERVQUAL como una de las escalas más fiables de medición de calidad de servicios, que tiene su fundamento en la satisfacción manifestada por los usuarios en base a la diferencia de percepciones y expectativas; la misma que ha sido acogida por muchas instituciones tanto públicas y privadas dedicadas a la prestación de servicios de salud, tales como: Sanidad de las Fuerzas Policiales y de las Fuerzas Armadas, EsSalud, Clínicas Privadas y otros en los que se prestan servicios de salud.

Muchas de las investigaciones que discrepan con el modelo SERVQUAL defienden el predominio de los esquemas fundamentados en percepciones. Este planteamiento señala que incorporar las probabilidades sería inútil, toda vez que los usuarios tienen la tendencia a señalar niveles altos de expectativas, siendo sus niveles de percepción escasamente superiores. Ello ha encauzado a desarrollar alternativas a la escala SERVQUAL, entre las que prevalece el SERVPERF planteados por los estudiosos Cronin y Taylor.

Por ser la satisfacción que distingue el beneficiario uno de los métodos más utilizados para evaluar la calidad de la atención prestada, en el siguiente estudio se pretende conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. respecto a la calidad de atención recibida por parte de los profesionales químicos farmacéuticos y técnicos en farmacia. desde una posición más subjetiva y emotiva, en ambos casos desde la percepción de las usuarias del servicio.

El trabajo se ha desarrollado con las pautas del método científico y el informe está estructurado en cinco capítulos:

El primer capítulo trata el problema de investigación e incluye los antecedentes internacionales y nacionales, el planteamiento y formulación del problema, los objetivos de investigación, la justificación, el alcance, las limitaciones y la definición de variables presentes en el estudio. En el segundo capítulo se discute todo lo relacionado al sustento teórico de las variables nivel de satisfacción y calidad de atención, como las teorías generales, las bases teóricas, el marco conceptual y la hipótesis. Así como también, los conceptos y los modelos SERVQUAL y SERVPERF para la medición de la calidad de servicio mediante la satisfacción. En el tercer capítulo se tratan aspectos relacionados con el método que se utilizó para realizar este trabajo, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la estrategia de prueba de hipótesis, las variables, población, muestra, las técnicas de investigación con la descripción de los instrumentos empleados, el procesamiento y análisis de datos, y las técnicas estadísticas de análisis de datos. En el cuarto capítulo se presentan los resultados obtenidos, resultados descriptivos y los relacionados al contraste de hipótesis. En el quinto capítulo se realiza la discusión de los resultados considerando los antecedentes revisados y la teoría vigente. Finalmente se consideran las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas, anexos y la definición de términos sobre este trabajo de investigación.

Bajo estos términos el presente trabajo de investigación pretende contribuir en la toma de decisión de los altos directivos de la empresa para regular y consolidar el desempeño en forma continua de tal manera que la atención prestada sea la más efectiva, eficiente y

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Antecedentes

#### Internacionales

**Márquez Peiró, J.F., Pérez Peiró C. (2007) España**, en una investigación realizada “Evaluación de la Satisfacción y de la Insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos”, el objetivo fue determinar tanto el nivel de satisfacción como el nivel de insatisfacción de los usuarios que acuden a la Sala de Atención Farmacéutica a usuarios de atención externa en razón al cuidado recibido. El nivel de estudio fue el transversal de 60 días de duración, la población en estudio fue todos los usuarios atendidos en la Unidad Farmacéutica, los cuales dieron su aprobación. El nivel de la variable satisfacción se midió utilizando la técnica de la encuesta, con una escala del tipo Likert, con 5 posibles respuestas cerradas: (1 en desacuerdo, y 5: muy de acuerdo), utilizándose el indicador índice de satisfacción establecido por la Conselleria de Sanitat de la Comunidad Valenciana. La variable insatisfacción se valoró a través del uso del cuaderno de quejas manifestados en el Servicio de Atención e Información al usuario de atención externa en los últimos 10 años. Los resultados de la encuesta sobre la variable satisfacción ( $n_{\text{final}} = 138$ ). Índice de satisfacción global: 76% (IC 95%: 72% - 80%). Mayor satisfacción: habilidades del farmacéutico (IS:88%; IC 95%: 87 - 88%). Menor satisfacción: zona de dispensación (IS: 63%; IC 95%: 60 - 66%) Y Proceso de dispensación (IS: 68%; IC 95%: 67 - 70%). Reclamaciones ( $n = 22$ ). Motivos de insatisfacción: proceso de dispensación (72%) y

la zona y el proceso de dispensación, para cuyo efecto son necesarios el incremento de los medios humanos y estructurales.<sup>(4)</sup>

**Castellano Susie (2013) Venezuela**, en una investigación “Evaluación de la Calidad de Servicio en Farmacias de Maracaibo y de la Costa Oriental del Lago del Estado Zulia.” La propuesta fue examinar la calidad del servicio ofrecido por las boticas tradicionales y de autoservicio del Municipio de Maracaibo y de la Costa Oriental del Lago del Estado Zulia. Para ello, aplicó un esquema conceptual de medición con el objetivo desarrollar y ofrecer información profunda sobre el área farmacéutico específicamente sobre la dimensión de la calidad del servicio. El estudio concluyó; actualmente, las empresas farmacéuticas con autoservicio ofrecen un servicio de calidad elevado, mientras que la calidad del servicio de las farmacias tradicionales sólo es “buena”, como consecuencia de ello, éstas últimas deben considerar a corto plazo elevar su metodología y estrategias de trabajo, a fin de tener una posición importante en el mercado local.<sup>(5)</sup>

**Hernández CE., Jiménez JL., Rivera YR. (2012) San Salvador**, en una investigación “Evaluación de la Calidad del Servicio de Farmacias San Nicolás”. El objetivo fue la medición de la calidad del Servicio brindado por la Farmacias San Nicolás. Para lo cual emplearon como método de investigación, el tipo cuantitativo, de muestreo no probabilístico con una distribución muestral aleatoria simple. El tipo de investigación fue de tipo cualitativo – descriptivo. La técnica empleada fue la encuesta y como instrumento utilizaron la escala SERVQUAL que contenía 22 preguntas cerradas más una pregunta abierta, agrupados en las 5 dimensiones de la calidad del

servicio que se les aplicaron a los usuarios del servicio de farmacia. Las dimensiones fueron: Entregabilidad, Habilidad, seguridad, empatía y confiabilidad. Obtuvieron como

resultados que, gran parte de los usuarios encuestados calificaron como buena la calidad de atención brindada por la farmacia por la que se encontraban satisfechas y, un bajo porcentaje de usuarios se encontraban insatisfechos por las condiciones físicas inadecuadas de las instalaciones. <sup>(6)</sup>

**Doribeth A. De León (2004) Panamá,** una investigación “Calidad de la atención percibida por los usuarios en la farmacia de la policlínica Manuel de J. Rojas, estudio que tuvo como propósito de medir la calidad de atención observada por los beneficiarios de la institución Policlínica Manuel de J. Rojas, distrito de Aguadulce, durante el periodo de junio — julio 2004. Los resultados señalaron que el 97.6% de los usuarios sondeados calificaron el servicio de atención como buena y excelente. Las dimensiones en relación a esta variable, fueron: la cortesía recibida, el tiempo de espera y las indicaciones escritas en el marbete. Cabe anotar, que los resultados del presente trabajo de investigación guardan estrecha relación con los resultados cotejados, tanto a nivel internacional como a nivel nacional, donde los usuarios señalan alto grado de satisfacción, estimando, sobre todo, la amabilidad y competencia científica-técnica. <sup>(7)</sup>

**González A.; Bermúdez I., Barcas L. (2010) Cuba,** en una investigación “Calidad de los servicios Farmacéuticos Comunitarios del área de salud Julian Grimau” el objetivo fue evaluar la calidad de los servicios farmacéuticos comunitarios en el área de salud del policlínico Julián Grimau en el municipio Santiago de Cuba, en el período comprendido entre enero y febrero del 2010, a partir de las normativas oficiales establecidas en el país. La muestra objeto de estudio estuvo conformada por 65 médicos, 5 licenciados en farmacia, 10 técnicos en farmacia, así como por los 380

pacientes de dicha área de salud. Los resultados sobre los Servicios Farmacéuticos comunitarios señalaron que las instituciones farmacéuticas en estudio no poseen la calidad

Tesis publicada con autorización del autor

No olviden citar a UNEFV

**UNEFV**

adecuada como consecuencia de la falta de la cantidad adecuada de profesionales, la falta de una adecuada competencia, con formación postgraduada y trabajo adecuado, falta de equipamiento técnico y material adecuado, incumplimiento de sus funciones profesionales, uso equitativo de medicamentos, todas ellas causas que trajeron como consecuencia la inadecuada atención de los usuarios, por lo tanto enmendar dichos resultados significa reformar las estrategias de trabajo sobre gestión de calidad en dicha institución área estudiada.<sup>(8)</sup>

## Nacionales

**Anlas J.D., Villalta V.D. (2013)**, en su tesis titulada “La Satisfacción del Usuario respecto a la atención recibida en el Servicio de Farmacia de la Clínica Internacional - Sede San Borja en el mes de julio del 2013”. El propósito de la investigación fue, determinar el grado de satisfacción de los beneficiados sobre el cuidado recibido en el Área de Farmacia de la Clínica Internacional de la sede San Borja en el mes de julio del año 2013. El tipo de estudio, fue de tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal y de diseño observacional. La población de referencia estuvo conformada por 19,586 usuarios que se atendieron en el servicio de farmacia en el año 2012. El tamaño de la muestra se obtuvo aplicando la fórmula de la media aritmética que fue de 377 usuarios, cuidados en el área de farmacia de la Clínica Internacional en el periodo del mes julio de 2013. La técnica empleada para la recolección de datos fue una encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario de satisfacción del usuario modelo SERVPERF. Las conclusiones a los que arribaron fue: 1) Los beneficiados del servicio de Farmacia de la Clínica Internacional manifestaron sobre la dimensión atención del personal farmacéutico; un nivel satisfactorio. 2) Los beneficiados del servicio de Farmacia de la

empatía; un nivel parcialmente satisfactorio. 3) Los beneficiados del servicio de Farmacia de la Clínica Internacional manifestaron sobre las dimensiones; un nivel parcialmente satisfactorio. 4) mayor grado de satisfacción en los beneficiados del sexo masculino. <sup>(9)</sup>

**Marroquín Pérez R., Rojas Roncal J.B. (2014)**, en una investigación “Calidad en la atención al usuario del servicio de farmacia de emergencia en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima, febrero de 2014. El objetivo fue determinar la calidad de atención al usuario del Servicio de Farmacia de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen Lima, en el mes de febrero de 2014. El método empleado fue el diseño observacional, de tipo descriptivo, de corte transversal, utilizando el Modelo SERVQUAL que mide la percepción y expectativas del usuario; así mismo, evaluaron el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, el grado de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles que brinda el servicio. Los resultados fueron: el 83,3% de usuarios estaban insatisfechos con la calidad de atención recibida, como también se pudo destacar que el nivel de insatisfacción de los usuarios fue muy alto en cada una de las dimensiones estudiadas, encontrando que el valor más bajo de insatisfacción fue 60,7% en la dimensión capacidad de respuesta. Según los resultados obtenidos concluyeron que existe un alto nivel de insatisfacción y recomendaron que se debe realizar controles de calidad para asegurar un nivel de atención al usuario y así mejorar la calidad de vida de los pacientes. <sup>(10)</sup>

**Huamán G.W., Márquez A.G. (2013)**, en su tesis titulada “Satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de Atención percibido en el Servicio de Farmacia

Central del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, Perú, 2013”. El objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la calidad de Atención





recibida por los beneficiados de consulta externa del área de Farmacia Central del Hospital Dos de Mayo, en el periodo 2013. La población de estudio la conformó 1290 beneficiados atendidos un día cualquiera del mes de noviembre, la muestra de estudio fueron 296 beneficiados atendidos en el área de farmacia Central del mencionado Hospital. El nivel de estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo y de diseño observacional. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario sobre satisfacción del usuario modelo SERVQUAL. Los resultados fueron: 1) Sobre la dimensión calidad de atención, el resultado fue bajo; el grado de insatisfacción en el 75,0% de los beneficiados y satisfacción en el 25,0%. 2) Existe grado alto (80%) de posibilidad de la atención. 3) Existe grado medio de apreciación de la atención (50%); siendo semejante en las distintas dimensiones sobre calidad. 4) el grado de calidad de la atención fue semejante en los beneficiados del sexo masculino y femenino. 5) El grado de calidad de la atención satisfactoria fue superior en los beneficiados de nivel superior universitaria. 6) El grado de calidad de la atención fue semejante en beneficiados nuevos y continuadores. <sup>(11)</sup>

## 1.2. Planteamiento del problema

La oficina farmacéutica es un ente de apoyo a la prestación de servicios de salud, cuyo propósito primordial es proveer el tratamiento farmacológico que coadyuva a una atención integral de salud, por la que está involucrada a brindar un servicio de calidad basada en la satisfacción del usuario.

La tendencia actual en toda institución prestadora de servicios de salud es la plena satisfacción del usuario y obtener su fidelidad, factores que exigen mayores estrategias de calidad hacia la búsqueda de un mayor nivel de servicio, convirtiéndose en un agente

de las empresas, están preocupados en crear mecanismos y planes de acción que garanticen un servicio de calidad y por ende conservar usuarios satisfechos que se conviertan en un ente multiplicador de los ingresos, mejorando su rentabilidad y que permitan la supervivencia de las organizaciones en un contexto empresarial altamente competitivo.

Teniendo en cuenta la trascendencia de la calidad del servicio que incide en la satisfacción del usuario altamente exigente, la presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Policlínico Jesús Ángel S.A.C., ubicada en el distrito de san Juan de Lurigancho en el mes de enero del 2017.

### **1.2.1. Formulación del problema**

#### **General**

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción de los usuarios respecto a la Calidad de Atención recibida en el servicio de farmacia del Policlínico Jesús Ángel SAC, ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho en el mes de enero de 2017?

#### **Específicos**

- 1) ¿Cuál es la calidad de servicio percibido por los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. según las dimensiones Aspectos tangibles, Confiabilidad, Respuesta rápida, Seguridad y Empatía?
- 2) ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades respecto a la calidad del servicio percibido por los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C.?

- 3) ¿Existirá diferencias entre la percepción de la calidad del servicio que se brinda en la farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. según sexo, edad, niveles de estudio, tipo de usuario, condición del encuestado?

### 1.3. Objetivos

#### General

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C, ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho en el mes de enero de 2017.

#### Específicos

- 1) Determinar la calidad de servicio percibido por los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. según las dimensiones Aspectos tangibles, Confiabilidad, Respuesta rápida, Seguridad y Empatía.
- 2) Identificar las fortalezas y debilidades respecto a la calidad del servicio percibido por los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C.
- 3) Determinar si la percepción de la calidad del servicio que se brinda en la farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C se ven diferenciadas según sexo, edad, niveles de estudio, tipo de usuario, condición del encuestado.

#### 1.4. Justificación

Desde un enfoque teórico, la evaluación de la calidad de atención desde la perspectiva del usuario es un factor importante dentro de la evaluación de los servicios de salud. Por lo tanto, la orientación de dichos servicios es hacia la demanda, sobre esta base, los planteamientos de control de calidad de los servicios se dan a partir de la opinión de los usuarios que los utilizaban, puesto que acuden a los servicios para satisfacer deseos y necesidades, y si no se tiene constancia de lo que requieren, esperan o cómo perciben la atención, entonces no se tiene los recursos ni los indicadores necesarios para mejorar las acciones de atención a los usuarios.

La importancia de la investigación recae en la finalidad de la misma, la cual está orientada a la determinación del nivel de satisfacción de usuario desde la perspectiva de la calidad de atención. Dentro de la evaluación, se tendrán aspectos de fiabilidad (confiabilidad), los cuales están relacionados con la habilidad de prestar el servicio con expectativas de error cero, así como la eficiencia y eficacia en la prestación del servicio; por otro lado, se evaluará la capacidad de respuesta, también llamada velocidad de respuesta (respuesta rápida), vinculado con la rapidez con la que se atiende a los clientes; se evalúan aspectos denominados “seguridad”, referido a la seguridad propiamente dicha por parte de los usuarios, que está relacionada con la percepción de los usuarios respecto al conocimiento por parte del personal para brindar la atención requerida, así como la cortesía del personal y su habilidad para transmitir confianza; Se evalúa además, aspectos más específicos relacionados con la empatía, la cual tiene indicadores en la atención individualizada a los usuarios y en la capacidad para comprender a los usuarios; y finalmente, evalúa elementos tangibles, denominada en este estudio como “tangibilidad”,

Desde lo práctico, la búsqueda de determinar el grado de satisfacción del beneficiado es un factor muy importante para el desarrollo de la prestación de servicios farmacéuticos, por ello se justifica el estudio, dado que sus resultados nos permitirán formular y gestionar nuevas propuestas en pro de la mejora continua en la calidad de atención que se ofrece a los beneficiados que acuden al área de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C.

### 1.5. Alcances y limitaciones

#### Alcances

Este trabajo alcanza todos los procesos que se sigue dentro del servicio de farmacia del Policlínico Jesús Ángel S.A.C.

#### Limitaciones

No existieron limitaciones para el trabajo debido a que se contó con un fácil acceso de la población para la aplicación de los cuestionarios en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C.

### 1.6. Definición de variables

- **Calidad de atención:** “Es el grado en que los medios más deseables se emplean para alcanzar las mayores mejoras posibles en la atención del usuario. Está en función a la satisfacción del usuario respecto a lo que espera y a lo que percibe de un servicio, es la percepción que tienen cerca de los productos y servicios que proporciona una entidad determinada” <sup>(12)</sup>

De acuerdo al Ministerio de Salud el Manual Técnico sobre la evaluación de la satisfacción del usuario externo en las instituciones de salud y servicios médicos de apoyo – 2011. <sup>(1)</sup> Las variables se determinan de la siguiente forma:

- **Aspectos tangibles:** Es la apariencia de las instalaciones, equipos, presentación de los empleados y los materiales utilizados para la comunicación.
- **Confiabilidad:** Es la habilidad que tienen los prestadores del servicio de brindar un servicio tal como se ha prometido con error cero. Con este indicador se mide la habilidad y capacidad para desarrollar el servicio prometido que se traduce en eficiencia y eficacia en la prestación del servicio. Con la eficiencia se logra el objetivo con el aprovechamiento de los recursos y el tiempo, mientras que con la eficacia, solamente se logra el objetivo, es decir el cliente obtiene el servicio solicitado. La fiabilidad mide la efectividad, es decir la obtención del servicio mediante la ejecución de un proceso correcto que cumpla las expectativas para el que fue proyectado.
- **Respuesta rápida:** Es el deseo y voluntad del prestador de servicios de querer ayudar y satisfacer las necesidades de los usuarios de forma rápida y eficiente. Es decir, es prestar el servicio de forma ágil.
- **Seguridad:** Es el conocimiento del servicio prestado, además del trato de los empleados y su destreza para transferir confianza al beneficiado. Es el sentimiento generalizado que tienen los usuarios que acudieron al servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C.
- **Empatía:** Es la atención individualizada al cliente, o dicho de otro modo, es la conexión sólida entre dos personas, que es fundamental para comprender el mensaje del otro (capacidad de ser empático con el usuario)..

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Teorías generales

A pesar de que la palabra calidad data desde hace más de 2000 años, su transformación ha progresado paralela a las diversas maneras y mecanismos que el ser humano ha implementado en su logro desde los albores de los inicios del siglo XX hasta la actualidad, como efecto de los acelerados y profundos cambios causados por la tecnología y la globalización, contextos que han conceptualizado al nuevo siglo como la “Sociedad del Conocimiento”, donde las progresivas y cambiantes necesidades de los consumidores imponen una respuesta constante y creciente en la calidad de sus servicios en respuesta positiva a satisfacer las expectativas de los consumidores y del conjunto de la sociedad.

El interés de estudio del ámbito empresarial sobre la calidad en la prestación del servicio y bienes, se ve entorpecido por la falta de un concepto más congruente y adaptable a las necesidades actuales, contextos que han dificultado un real estudio conforme a sus múltiples dimensiones, entre ellas la satisfacción del cliente.<sup>(12)</sup>

Para las organizaciones empresariales de hoy, resulta realmente imprescindible el estudio del problema de la calidad. Porque los resultados en la búsqueda de un alto nivel de satisfacción del usuario necesita del esfuerzo conjunto y articulado de todo el sistema de áreas que conforma la empresa. En la actualidad, el componente de la calidad es imperativa en todos los niveles de producción, su imposición y demanda es generalizado en todos los contextos del proceso de producción de los bienes y

que, de los servicios, se exige más, de los tiempos de espera, de la asertividad del personal, de la atención, de la profesional que la atiende, etc. <sup>(13)</sup>

“La noción tradicional que se ha tenido sobre calidad centrado sobre una cualidad o atributo ha quedado obsoleto e inexacto, la realidad empresarial actual exige nuevos y dinámicos parámetros conceptuales que van más allá de las etapas tradicionales de todo proceso empresarial”. Bajo esta percepción podemos señalar que la calidad es una disposición encauzada en el origen, en lo administrativo durante la realización y, concebida hacia el fin del trabajo productivo que constituye una lisis con los prototipos tradicionales en diversos aspectos que podríamos destacar: Establecer un cambio de atributo o cualidad de un producto o servicio constante a uno más dinámico con hincapié en la tarea”. <sup>(14)</sup>.

De lo señalado, se desprende que la valoración del concepto de calidad se ha ido desarrollando de acuerdo a las necesidades, pretensiones y características de los individuos e instituciones a lo largo de su evolución; sin embargo, su valoración y concepción va ligado con el nivel de refinamiento de un producto o servicio, el control de la variabilidad en su proceso y el nivel de satisfacción del beneficiado sobre el contexto. <sup>(15)</sup>

Son muchos los tratadistas que han querido definir la calidad. Así tenemos a:

**Edwards Deming, Joseph Juran y Philip Crosby** quienes comprenden a la calidad como una política imperativa de sobrevivencia, cada uno de ellos la conceptualiza de manera distinta. Para E. Deming la calidad es brindar productos y servicios a bajo costo, accesible para la mayoría de clientes y que satisfagan sus necesidades. Además, la calidad implicaba un compromiso de la organización con la



J. Juran, la calidad consiste en la adecuación de las características de uso del producto conforme a las necesidades del cliente, ya que eso le genera satisfacción. Finalmente, P. Crosby interpreta la calidad teniendo como fundamento el cumplimiento de normas preestablecidas para dar conformidad a los requerimientos en forma precisa; además, agrega que se deben realizar mediciones periódicas para determinar el nivel de conformidad con esos requerimientos <sup>(16)</sup>.

Desde un punto de vista paradigmático la calidad sería la realización de las normativas y exigencias establecidas. Su consigna era “Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos”; es decir, cumplir con los requerimientos que necesita el usuario con un mínimo de errores y defectos. Los tres especialistas consideran a la estadística como una herramienta importante para la valoración de la calidad, es el estudioso E. Deming a quien se le atribuye su insistencia en el análisis estadístico. <sup>(16)</sup>

**Para Kaoru Ishikawa**, calidad significa “sumatoria de calidad de todos los procesos en la producción del producto o servicio, incluyendo la calidad del personal y de todo el sistema”. Por ende, el control de la calidad es “ejecutar, confeccionar y conservar un producto de calidad que sea el más barato, el más provechoso y siempre conveniente para el comprador”. <sup>(17)</sup>

En lo que respecta a la **calidad del servicio** la evaluación se complica un poco, por tratarse de un bien intangible de estructura inmaterial, pero perceptible a los sentidos del individuo. Por ende, los servicios son consumidos al momento en que se producen. Además, el servicio principal siempre estará acompañado de una serie de servicios accesorios que estimulan o inhiben la motivación del cliente, que posteriormente se traduce en una percepción de buena o mala calidad del servicio. Los

de la calidad de la prestación del servicio requiere la presencia y prestancia de un agente inspector en el mismo instante y contexto en que se le brinda el servicio al cliente. La principal manera de valorar la calidad del servicio es verificando tanto la satisfacción del cliente como sus expectativas respecto al servicio prestado.<sup>(17)</sup>

En correspondencia a la **satisfacción**, se presentan las concepciones más sobresalientes mencionadas por Morales Sánchez, V. - 2004<sup>(18)</sup> con el objeto de examinar la evolución histórica conceptual de la calidad a lo largo del tiempo:

Conforme señala **Howard & Sheth (1969)**, la satisfacción es un estado cognitivo producto de la adecuación o inadecuación de la retribución obtenida por la inversión realizada.

En palabras de **Oliver (1980 – 1981)**, la satisfacción es la etapa cognitiva final del producto de la impresión que envuelve la discrepancia de las perspectivas articulada con los sentimientos y emociones previos acerca de la experiencia de consumo.

Conforme señalan **Churchill & Surprenant (1982)**, la satisfacción una contestación a la adquisición de productos y/o uso de servicios que se realiza de la comparación por parte del consumidor, de las retribuciones o compensaciones y costos de compra en relación a sus resultados esperados.

Según **Westbrook & Reilly (1983)**, la satisfacción es la respuesta emocional o conmoción causada por un proceso cognitivo - valorativo donde la impresión sobre una acción, objeto, o condición, se confrontan con exigencias y deseos del sujeto.

De acuerdo a **Cadotte, Woodruff & Jenkins (1987)**, la satisfacción es la percepción efectuada a partir de la estimación de la práctica de uso.

**Tse, Nicosia & Wilton (1990)**, conceptualizan la satisfacción como la contestación del comprador al desarrollo del desacuerdo observado entre expectativas y el resultado final advertido tras el consumo del producto. Es un desarrollo multidimensional y activo.

En ideas de **Westbrook & Oliver (1991)**, la satisfacción es el discernimiento valorativo posterior a la adquisición de un producto específico.

Para **Mano & Oliver (1993)**, la satisfacción es el efecto posterior del consumidor asociada a la adquisición del producto consumido o al servicio utilizado.

Según **Oliver (1996)**, la satisfacción es el razonamiento valorativo de la consecuencia que un producto o servicio que promete para un nivel suficiente de realización en el consumo.

Finalmente **Hunt (1997)**, define a la satisfacción como la apreciación razonada de si una práctica de consumo es al menos tan buena como se esperaba.

Las empresas a través del desarrollo de experiencias y trabajos de investigación, vienen aconsejando que la ejecución de altos niveles de calidad en el servicio genera cuantiosas utilidades, cuotas de mercado, productividad, posicionamiento, costos, motivación del personal, diferenciación respecto a la rivalidad, lealtad, convencimiento y atracción de nuevos usuarios. Como efecto de ella, la gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una instrumento fundamental de desarrollo y cada vez son más las empresas que hacen investigaciones, estudiosos a través de los que tratan de conceptualizarla, medirla y desarrollarla en mayor medida.<sup>(19)</sup>

En el ámbito de los servicios, la **definición y medida de calidad** de la satisfacción,

Tesis publicada con autorización del autor  
No olvide citar esta tesis

han resultado ser muy complejas, toda vez que la calidad es aún un concepto sin

**UNFV**

definir, a ella hay que incorporar el obstáculo procedente de la propiedad intangible de los servicios. A pesar de ello, la calidad se ha convertido en una variable importante del sector terciario y su búsqueda ha conllevado a innumerables estudiosos a buscar una definición más congruente y trazar arquetipos sobre la misma. En los fundamentos teóricos sobre la calidad, la que prevalece y tiene mayor divulgación es el Modelo de las Deficiencias de Parasuraman, Zeithaml y Berry, teoría que conceptualiza a la calidad del servicio una competencia de la discrepancia entre las perspectivas de los clientes sobre el servicio naturalmente brindado por la empresa.<sup>(19)</sup>

Actualmente, existen variedad de modelos para medir y valorar la calidad; siendo el Diseño SERVQUAL el más utilizado, que mide dicha variable en función de la satisfacción del usuario. El Ministerio de Salud del Perú ha adoptado dicho modelo de medición, que mide la calidad de la atención fundada en la satisfacción que manifiesta el usuario del servicio. Tal modelo ha sido adoptado por el Ministerio de Salud del Perú en el año 2001 como un instrumento para gestionar la calidad de atención en las unidades prestadoras de salud y de apoyo.<sup>(20)</sup>

Generalmente las expectativas de los usuarios tienden a ser muy altos, especialmente de los usuarios que utilizan por primera vez el servicio, por lo que ellos alteran las conclusiones de satisfacción por las apreciaciones bajas que difunden los beneficiados continuadores; producto de ello, es que ha aparecido un nuevo modelo llamado SERVPERF con el fin de medir la calidad de servicio mediante la satisfacción del cliente, que la única disimilitud del Modelo SERVQUAL es el tener en cuenta las perspectivas para el estudio correspondiente. Este patrón fue seguido por varios autores, entre ellos Bakakus y Boller en 1992, así como Cronin y Taylor en 1992 se basaron en Carman (1990) para afirmar que la escala SERVQUAL (teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry [1985]) no presentaba mucho apoyo teórico y evidencia empírica como punto de partida para medir la calidad de servicio percibida.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Conceptualización de la Calidad.

De acuerdo a la Real Académica Española, la etimología de calidad proviene del latín *qualitas, -atis*, y es equivalente a poiótes (*ποιοτης*) que denota esencia, propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten apreciar su valor. La palabra calidad tiene orígenes en nuestros inicios como civilización, cuando el hombre incipiente era nómada y su medio de supervivencia era la caza, la pesca y la recolección de frutos, en ese contexto la calidad tenía su basamento en la inspección y selección de lo mejor. <sup>(21)</sup>

Cornejo Rosado, M.A., en el año 2006, sintetizó una serie de acepciones de calidad disertados por otros autores: 1) Satisfacer absolutamente los deseos y las necesidades del cliente. 2) Cumplir las expectativas generadas en la mente del comprador y ofrecer algo más. 3) Alcanzar productos y servicios sin ningún defecto. 4) Realizar adecuadamente las cosas desde su inicio y mejorarlo continuamente. 5) la calidad no se concibe como un problema, sino como una solución. 6) Producir bienes o servicios de acuerdo a las normas y requerimientos estandarizados. 7) Sonreír a pesar de los contratiempos y las adversidades. <sup>(22)</sup>

Para Robbins, Stephen y Coutler en el año 2005, la calidad era lo ideal de un producto o servicio, para hacer de ella lo que el comprador espera que realice y así efectuar y satisfacer sus deseos. Entre las características de estas cualidades están: 1) Puntualidad: realizarlo en el periodo promedio. 2) Cortesía: realizarlo alegremente. 3) Constancia: entregar a todos los usuarios experiencias similares en toda situación. 4) Conveniencia: facilidad de acercamiento para los clientes. 5) Servicio completo:

terminado, según lo solicitado. 6) Exactitud: realizado con precisión en forma correcta en toda circunstancia. <sup>(23)</sup>

Consecuentemente, podemos señalar que el aumento de la calidad orienta a un recorte de los costos como consecuencia de no cometer las mínimas faltas y/o errores como son las duplicaciones, readmisiones, dilaciones, y negligencias (lo que a su vez reduce los precios legales). Todos estas características o cualidades ofrecen una mayor calidad del producto o bien, y por tanto, una mayor satisfacción del cliente, lo que genera que el personal haga lo mejor con su trabajo y vea con orgullo como se incrementa la producción y la rentabilidad empresarial, que se traduce muchas veces en un aumento del salario. <sup>(24)</sup>

### **2.2.2. Calidad de Servicio en salud.**

Conforme señalan Stoner J., Freeman E. y Gilber D. en el año 2007, el concepto actual de la empresa sobre calidad, sobrepasa aquel concepto de inventar un producto de calidad superior a la media y de buen precio, en el contexto empresarial actual, calidad significa es desarrollar muy bien el producto desde su inicio, sin tener que subsanar errores, como consecuencia de ello ofrecer un producto con cualidades y precios más competitivos<sup>(25)</sup>. En este contexto, la calidad de atención en el campo de la salud, es de vital importancia, toda vez que se trabaja arduamente en el factor humano.

Según señalan **Otero M., y Otero J.**, la calidad en el servicio de salud consiste en satisfacer o superar las expectativas del usuario de forma racional. Es estimar un contexto frente a una observación, seguida de valoraciones sistémicas. Siempre demanda un estándar mínimo de observación y una señal para confirmar si ese estándar

**Kron T.**, refiere que el Dr. **Avedis Donabedian**, conceptualiza la calidad en el servicio de salud, como alcanzar la máxima rentabilidad como la obtención del máximo provecho para el cliente a través de la ejecución de estrategias de competencia y tecnología más desarrollada bajo las pretensiones y necesidades del usuario, así como las aptitudes y restricciones de los recursos de la empresa de acuerdo con los valores sociales actuales. Señala que la calidad es un método sistémico, incesante y de mejoramiento continuo, que involucra a toda la empresa en la búsqueda y la práctica de sistemas de trabajo innovadoras de alto valor agregado que sobrepasen las necesidades y expectativas del cliente; de igual modo en la cobertura, entrega e impacto de los servicios de salud, los cuales son estimados en forma relativa, por las expectativas de los clientes, de acuerdo a sus consideraciones y su nivel de conocimiento. En conclusión, la calidad de atención encuentra su sustento en la analogía de un diagnóstico idóneo y apropiado para cada usuario en la aplicación del tratamiento farmacológico adecuado para recobrar su salud. En esta incongruencia de conceptos se señala que: “Calidad de atención del servicio se determina por el fácil acceso a los servicios, la asertividad y continuidad del tratamiento y la satisfacción de los usuarios”.

(27)

**El Dr. Avedis Donabedian**, respecto a la evaluación de la calidad de atención en salud, definía claramente, que cuando valoramos la asistencia médica se está evaluando concomitantemente los componentes de estructura, desarrollo y resultado, pero con este direccionamiento se podía fabricar cómodamente un conjunto de indicadores o de índices que hicieran más comprensible el desorden de los acontecimientos que se desarrollan en un centro prestador de salud. Los indicadores son medidas numéricas de

la asistencia de más de un criterio sobre calidad anteriormente señalados. La medición

de calidad debe seguir rigurosamente una serie de condiciones con el objetivo de cumplir con los estándares de la atención de la salud. Para para condición se tiene que crear y ejecutar un indicador adecuado. <sup>(28, 29)</sup>. De acuerdo a González L. y Siufi A. con ese enfoque, la calidad del servicio se establece a través de 3 indicadores básicos e importantes: Estructura, proceso y resultado. <sup>(30, 31)</sup>

Hoy estamos absolutamente conscientes de la existencia de servicios de salud que no necesariamente se prestan con calidad y si la realizan no lo hacen a precios competitivos, es decir, que ofrezcan los mayores beneficios posibles con los menores riesgos a precios competitivos. Más centros de salud, clínicas, hospitales o consultorios, no significan el progreso de la calidad ya que puede existir un incremento en atención de usuarios, pero una carencia en la calidad del servicio. Por lo tanto, la conexión lógica de estrategias de servicios de salud, conducirían hacia la obtención de mayores beneficios con los menores riesgos y al menor costo posible para los usuarios y esto sería la piedra angular sobre la cual se utilizarán los recursos de una manera racional y eficiente. <sup>(31)</sup>

Las evaluaciones nos permiten emitir juicios con respecto al desempeño de alguien, pero este juicio no supone a un mejoramiento o modificación del desempeño. Avalos M. refiere que Ruelas, E. considera que es imprescindible garantizar una evaluación de calidad de los servicios que se ofrecen a los usuarios y para ello no basta solo con evaluar; se debe brindar servicios que garanticen la calidad de manera que se proteja al usuario completamente contra todo riesgo innecesario y que se le concedan los mayores beneficios posibles. <sup>(31)</sup>



Obviamente más que investigar y evaluar la calidad del servicio es menester garantizarla, siendo indispensable para ello, admitir la existencia de estrategias complementarias, así, según el modelo de las discrepancias llamado Modelo SERVQUAL, se determina que la calidad del servicio es la disconformidad entre las expectativas reales por parte de los beneficiados del servicio y las percepciones que preliminarmente se habían imaginado sobre éste. A través de ella, el usuario estimará positivamente o negativamente la calidad de un servicio en el que las expectativas que ha alcanzado sean superiores o inferiores a las perspectivas que se había imaginado de ella. Por ello, las empresas de servicios en las que uno de sus fines es la diferenciación a través de un servicio de calidad, deben brindar singular interés a la acción de superar las esperanzas de sus clientes.<sup>(32)</sup>

### **2.2.3. Satisfacción del Usuario.**

La satisfacción del usuario se alude al grado de aceptación o conformidad del individuo cuando efectúa una compra o disfruta de un servicio. El razonamiento advierte que a mayor agrado mayor posibilidad de que el beneficiado regrese a adquirir o a contratar los servicios en el mismo establecimiento de salud.<sup>(32)</sup>

Es viable conceptualizar la satisfacción del usuario como “el grado del estado de ánimo de un individuo que se produce como resultado de la confrontación entre el rendimiento obtenido de un producto o servicio con sus expectativas generadas previamente”.<sup>(33)</sup>

Para toda institución prestadora de servicios de salud, el proceso de valoración de la satisfacción del usuario es una forma de moderar la calidad de atención de la

supervivencia y/o para la búsqueda de la mejora continua en aras de lograr la excelencia en el servicio brindado.

Pero ¿qué desean los usuarios?; ellos evalúan permanentemente los servicios que contratan y utilizan, y dadas las alternativas eligen las mejores instituciones prestadoras de servicios de salud, es decir, eligen a las que ofrecen y se preocupan por prestar la mejor atención posible con lo que tienen a su alcance. Cada vez los investigadores están descubriendo el deseo de los clientes, como satisfacerlos y como medir esa satisfacción<sup>(33)</sup>

Zelaya M.<sup>(34)</sup> refiere que los elementos que conforman un servicio de calidad que genera la satisfacción al usuario, tanto en los países en vías de desarrollo como en los desarrollados comparten inquietudes, tales como:

- **Respeto:** Es la manera de como el usuario percibe e interpreta el trato amigable o Cortez de parte de los que brindan el servicio, si están siendo tratados con imparcialidad.
- **Comprensión:** Se valora el servicio individualizado, el usuario escoge ser atendido por alguien que se esfuerza por escuchar y comprender su situación y necesidades específicas, que le presten la atención necesaria, le expliquen y le aseguren que los problemas o dudas serán resueltos o absueltos.
- **Información completa y exacta:** Se aprecia la información. Le preocupa que los que prestan servicios de salud no le informen todos los hechos relevantes para el cuidado de su salud, especialmente información veraz, idónea y oportuna, aunque sea negativa.
- **Competencia técnica:** Puede y suele juzgar la preparación técnica y científica

Tesis publicada con autorización de la UNFV de los profesionales que prestan los servicios, aunque no siempre use los  
No olvide citar esta tesis

**UNFV**

mismos criterios, pero en definitiva juzga la preparación técnica conforme al hecho de que se aborden sus deseos y necesidades o se resuelvan sus problemas o absuelvan sus dudas.

- **Acceso:** Se desea tener acceso inmediato a los servicios, una ubicación conveniente y servicios prestados con prontitud, en el momento oportuno, servicios confiables y económicamente accesibles para la mayoría de los usuarios.
- **Equidad:** Se desea que los prestadores de servicios de salud ofrezcan explicaciones detalladas, suficientes y exámenes meticulosos. Tratar a todos con igualdad ya que, en muchas investigaciones realizadas, se ha encontrado que los prestadores de servicios de salud proporcionaron menos información y fueron más irrespetuosos con los usuarios de bajos recursos económicos y con bajo nivel de instrucción.
- **Resultados:** El usuario pretende servicios por una causa específica, por lo que se disgusta cuando se le posterga su atención para otro día o que se traslade a otra instalación para adquirir el servicio, o cuando los prestadores de servicios actúan como si sus reclamos no tuvieran importancia. En el caso de usuarios de sexo femenino, el conseguir los resultados que anhelaban tuvo más peso que casi todos los demás factores en la manera en que juzgaron la calidad del servicio recibido, incluso más que el tiempo prolongado en la espera y el tratamiento descortés.

En consecuencia, la estimación de la satisfacción del usuario debe ser un objetivo constante dentro de las tareas de gestión de toda empresa, ya que ella nos proveerá de:

- 1) identificar las necesidades y perspectivas del beneficiado; y localizar los cambios próximos que se produzcan. 2) Reunir las informaciones adecuadas a través de

estimaciones cualitativas y cuantitativas. 3) procesar las informaciones y alcanzar los datos primarios de la institución. 4) Componer los resultados establecidos en la mejora continua de la administración de las áreas críticas de la institución. <sup>(34)</sup>

Las instituciones tienen bien planteados los beneficios que esperan alcanzar al concretar la satisfacción del cliente, estos alcances determinan claramente el relieve que tiene alcanzar la satisfacción del cliente. <sup>(34)</sup>:

- **Primer beneficio:** el cliente complacido, generalmente, regresa a comprar. Por lo tanto, la entidad logrará como beneficio su lealtad y, por ende, la probabilidad de volver a venderle el mismo producto o solicitar un servicio complementario a futuro.
- **Segundo beneficio:** un cliente enteramente satisfecho por una empresa corre la voz sobre la experiencia vivida. Como consecuencia de ella, la entidad logrará como favor una expansión y/o publicidad gratis que el cliente satisfecho genera a sus familiares más cercanos, amistades y conocidos.
- **Tercer beneficio:** el cliente enteramente satisfecho abandonará a la competencia. Por lo cual, la entidad alcanzará como beneficio un espacio o participación activa en el mercado.

En conclusión, toda institución que logre satisfacer plenamente las necesidades y deseos del usuario generará beneficios, como: 1) La lealtad del cliente 2) Propagación gratuita, Y, 3) Una definida participación o posicionamiento en el mercado.

La satisfacción del usuario está integrada por tres componentes: <sup>(35)</sup>:

**1ro. El rendimiento percibido.** Concerniente al desempeño, a la entrega de valor que el cliente aprecia y supone haber obtenido luego de conseguir un producto o utilizar un servicio.

Sus características son:

- Se establece desde la percepción del cliente, más no de la empresa.
- Se fundamenta en los resultados que el cliente ha alcanzado con el producto o servicio empleado.
- Está fundamentado en las percepciones del cliente (subjetividad), mas no en el contexto de la realidad (objetividad).
- Soporta el impacto de los criterios de otros sujetos que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del usuario y de sus juicios valorativos.

Debido a su complejidad, el rendimiento percibido puede ser determinado después de una investigación profunda y absoluta que comienza y termina en el usuario.

**2do. Las expectativas.** Expectativas creada por los usuarios en la consecución de algo.

Éstas se fundamentan por cuatro situaciones:

- Ofrece cimiento que realiza la institución sobre lo provechoso que resulta ser el producto o servicio.
- Sobre las compras realizadas con anterioridad.
- Los juicios de familiares, amistades, conocidos y líderes de opinión.
- Ofrecimientos realizados por la competencia.

Las empresas deben tener especial cuidado al momento de determinar los niveles de expectativa para sus productos.

Un punto interesante a detallar sobre lo anterior, es que muchas veces la disminución en los índices de satisfacción del usuario-cliente no siempre está relacionado a la poca calidad del servicio o producto, también está condicionado ello al aumento del nivel de expectativas del usuario-cliente, que en mercadotecnia es muy común y aceptable.

Para ello, es imprescindible e importante monitorear constantemente los niveles de expectativas de los usuarios-clientes y como consecuencia de ello, precisar lo siguiente:

- Si el producto se encuentra dentro de la expectativa que la empresa le puede proporcionar.
- Si el producto se halla por debajo o encima de las expectativas que produce la competencia.
- Si se ajusta con lo que el usuario-cliente promedio espera del producto, para animarse a adquirir. .

**3ro. Los niveles de satisfacción.** Posteriormente, al alcanzar comprar el producto o adquirir el servicio, los usuarios-clientes perciben uno de estos tres grados de satisfacción:

- **Insatisfacción:** se produce cuando la función del producto o bien adquirido no cumple a cabalidad con la expectativa del cliente.
- **Satisfecho:** se produce cuando la función del producto o bien adquirido cumple a cabalidad con la expectativa del cliente.
- **Complacencia:** se produce cuando la función del producto o bien adquirido rebaza con la expectativa del cliente.

Sobre a base del grado de satisfacción del usuario-cliente, se puede generar el nivel de lealtad hacia la empresa. Ejemplo: un usuario-cliente descontento con el producto o bien estará condicionado a cambiar de proveedor o marca (lo que en términos estratégicos significa deslealtad). De igual modo, un usuario-cliente plenamente satisfecho continuará con su lealtad hacia la empresa, pero, ésta condicionada a que encuentre otro proveedor que le suministre una oferta mejor, lo que se traduce (en lealtad condicional). En cambio, el usuario-cliente complacido se mantendrá leal a una marca o proveedor porque siente un apego emocional que supera considerablemente a una simple preferencia racional, que se traduce (en lealtad incondicional).

Es por ello, que las empresas capaces ambicionan satisfacer a sus clientes solamente prometiendo lo que pueden ofrecer y luego otorgar más de lo que ofrecieron y lo que aguardaban sus clientes.

### 2.3. Marco conceptual

- **Calidad de servicio en salud:** Es el máximo beneficio en salud que se puede alcanzar con el conocimiento apropiado y el empleo pertinente de la tecnología. La Mejoría esperada por parte del paciente en el nivel de salud, es atribuible a la atención médica.
- **Satisfacción del usuario:** es una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el individuo construye producto de su confluencia e interacción con el servicio recibido y se evalúa con respecto a la atención médica prestada; llámese servicio de enfermería, técnico de enfermería, técnico de farmacia y administrativa.

## 2.4. Hipótesis

### 2.4.1 Hipótesis general

H1: Todos los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C.- San Juan de Lurigancho. Lima – Enero 2017 perciben una atención satisfactoria, por ende, buena calidad de atención.

### 2.4.2 Hipótesis específicas

- 1) Existe mayor nivel de satisfacción en las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad, por ende, buena calidad de atención.
- 2) Respecto a la fiabilidad, existen debilidades respecto a la atención sin discriminación; respecto a la capacidad de respuesta, en el tiempo de espera; respecto a la seguridad, en el tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas; respecto a la empatía, en la comprensión del estado emocional del paciente por parte del personal; y en tangibilidad, respecto al ambiente adecuado para brindar consulta farmacológica.
- 3) Existe mayor nivel de satisfacción en los hombres, de mediana edad, los que tienen estudios básicos, los usuarios y los nuevos.



## CAPÍTULO III

### MÉTODO

#### 3.1. Tipo de estudio

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, debido a que se recurre al conteo de datos y procesos matemático estadístico. Es de tipo descriptivo, dado que se realiza una descripción del fenómeno tal cual aparece en su contexto mediante y después de la medición de la variable.

#### 3.2. Diseño de investigación

Se llevó a cabo bajo el diseño no experimental puesto que no se manipula deliberadamente una variable para ver efectos en otras. Por otro lado, es de corte transversal dado que la medición de la variable se realiza en un solo momento determinado en el tiempo.

#### 3.3. Estrategias de prueba de hipótesis

$H_0$  = No existe relación significativa entre la satisfacción de usuario respecto a la calidad de atención y las variables sociodemográficas.

$H_1$  = Existe relación significativa entre la satisfacción de usuario respecto a la calidad de atención y las variables sociodemográficas.

### 3.4. Variables

**Variable central:** Nivel de Satisfacción respecto a la Calidad de Atención

**Dimensiones:**

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Tangibilidad

**Variables Sociodemográficas:** Usuarios que acuden al servicio de farmacia

**Dimensiones:**

- Grupo etario
- Sexo
- Nivel de Instrucción
- Tipo de usuario
- Condición del Usuario



## Operacionalización de variables

Var.	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Categorización	
					Medida	Valores
Nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención	Es el grado de percepción que tienen los usuarios respecto a los medios más deseables que se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud.	La evaluación de la satisfacción se realizará mediante la escala SERVPERF, cuya puntuación resultante con fines interpretativos se toma el siguiente baremo: De 1 – 2.50 (Muy satisfecho) De 2.51 – 4 (Satisfecho) De 4.01 a 5.55 (Insatisfecho) De 5.56 a 7 (Muy insatisfecho)	Fiabilidad	Discriminación Atención en el orden de llegada Errores por parte del personal Mecanismos para presentar alguna queja o reclamo Disponibilidad de medicamentos prescritos	Ordinal	1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación
			Capacidad de respuesta	Atención rápida Tiempo de espera Solución inmediata de algún problema o dificultad Prioridad en la atención más que en asuntos personales.		
			Seguridad	Respeto por parte del personal Revisión de la receta médica antes de la atención Tiempo para contestar sus preguntas por parte del personal Percepción de confianza por parte del personal		
			Empatía	Trato amable y respetuoso por parte del personal Preocupación por parte del personal por resolver sus dudas Información útil por parte del personal Respeto de ideas y puntos de vista por parte del personal EL personal comprende el estado emocional del paciente		
			Tangibilidad	Señalización para ubicar el Servicio de Farmacia son adecuados Presentación personal o apariencia del personal Ambientes adecuados para el expendio Ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica		

**“Usuario que acuden al servicio de farmacia” (variables sociodemográficas):**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	Categoría
<b>Usuario que acuden al servicio de Farmacia</b> Usuario que va a ser encuestado en el servicio de Farmacia del Policlínico Jesús Ángel S.A.C.	Grupo etario	Edad en años	Ordinal	- Menores a 30 años - De 31 a 50 años - De 51 años a más
	Sexo	Femenino Masculino	Nominal	- Mujer - Hombre
	Nivel de Instrucción	Grado de instrucción del paciente a encuestar	Ordinal	- Básico - Superior Técnico - Superior Universitario
	Tipo de usuario	Condición de usuario según tiempo de atención en la entidad.	Nominal	- Nuevo - Continuador
	Condición del encuestado	Persona a quien se le evalúa la calidad de atención, usuario o el acompañante del mismo.	Nominal	- Usuario - Acompañante

### 3.5. Población

La población estuvo conformada por 3690 usuarios atendidos en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. en enero del año 2017.

El tamaño de la población fue determinado, aplicando la siguiente fórmula estadística:

$$\text{Media aritmetica} = \bar{x} = \frac{\sum X}{N}$$

Dónde:

$\bar{x}$  = media aritmética

$\Sigma$  = sumatoria

X = valores o datos que son el total de pacientes atendidos en un mes de un año (2016).

N = número de elementos en este caso es el total de meses de un año

Esta fórmula se lee: “La media aritmética es igual a la sumatoria de X dividido entre N”

#### Población de referencia:

<i>Meses</i>	<i>Cantidad de pacientes atendidos en el servicio de farmacia</i>
Enero	3 950
Febrero	3 900
Marzo	4 000
Abril	3 500
Mayo	3 950
Junio	3 880
Julio	3 000
Agosto	3 800
Septiembre	3 700
Octubre	3 400
Noviembre	3 550
Diciembre	3 650
<b>TOTAL</b>	<b>44 280</b>

*Fuente: Registro de atención de recetas (2016).*

**Nota:** La población obtenida de referencia fue la sumatoria de pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia durante el año 2016 que es de (44,280) dividido entre 12 meses.

### 3.6. Muestra

Para establecer la muestra se ha utilizado el método de selección empírico (no probabilístico) de tipo intencional, la cual sido determinado considerando el objetivo principal, para ello se aplicó la formula estadística:

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

#### **Dónde:**

- N = Población = 3690 (total de usuarios atendidos en el mes de enero del 2017).
- n = Tamaño de la muestra = 348
- Z = Nivel de fiabilidad al 95% (valor estandarizado de 1.96)
- p = Prevalencia estimada. Se asume p = 50% (0.5)
- q = 1 – p = 0.5
- E = Precisión o magnitud de máximo error: 0.05; se considera este valor como magnitud de error porque considero un nivel de confianza de 0.95 (95%).

De acuerdo al desarrollo de la formula, el tamaño de muestra es de 348 usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Policlínico Jesús Ángel S.A.C. en el mes de enero de 2017.

- **Criterio de inclusión**
  - Usuarios atendidos en el mes de enero del 2017, en el área de Farmacia, con su permiso y colaboración libre.
  - Usuarios femeninos y masculinos, mayores de 18 años y menores de 69 años de edad que asistieron al área de Farmacia en el mes de enero de 2017.
  - Familiares de los usuarios u otras personas mayores de 18 años y menores de 69 años que acompañaron al usuario atendido en el área de Farmacia durante el mes de enero de 2017.
  - Usuarios sin trastornos de conciencia y aptos para comunicarse en el idioma español.

- Todos los usuarios que no trabajan en la institución Policlínico Jesús Ángel S.A.C.
  
- **Criterio de exclusión**
  - Todos los usuarios que no fueron atendidos en el área de Farmacia durante el mes de enero del año 2017.
  - Usuarios femeninos y masculinos, menores de 18 años y mayores de 69 años que acudieron al área de Farmacia durante el mes de enero del año 2017.
  - Familiares u otras personas menores de 18 años y mayores de 69 años que condujeron al usuario a ser atendido en el área de Farmacia durante el mes de enero del año 2017.
  - Usuarios que laboran al interior del policlínico Jesús Ángel S.A.C.
  - Usuarios que no querían colaborar con la investigación
  - Usuarios con trastornos de la conciencia o inaptos de comunicarse en el idioma español.

### **3.7. Técnica e instrumento de investigación**

#### **3.7.1. Técnica**

Se empleó la técnica de la encuesta, donde se realiza 22 proposiciones con respuestas cerradas, relacionadas a la medición de la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. se ejecutó con la encuesta SERVPERF.

### 3.7.2. Instrumento

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el modelo SERVPERF planteado por Cronin y Taylor en 1994, que es una variación al SERVQUAL para medir la Calidad de Servicio. El nombre de SERVPERF es como consecuencia del interés determinado hacia la valoración del desempeño para la medida de la calidad de servicio. Sus ítems y dimensiones son las mismas indicada en el modelo SERVQUAL, la única diferencia entre ambas, es que suprime la dimensión que hace referencia a las expectativas de los usuarios. El instrumento de recolección tiene base en numerosos estudios específicos realizados en innumerables instituciones de servicios, como resultado de ello, se estableció que el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, de Zeithaml, Parasuraman y Berry no es el más conveniente para evaluar la Calidad del Servicio<sup>(41)</sup>

En conclusión, el modelo SERVPERF se fundamenta específicamente en las percepciones del usuario, desertando las expectativas y recortando entonces a la mitad las interrogantes propuestas.

El razonamiento sobre la que se basa el SERVPRF está relacionado con la maraña de apreciaciones del concepto de expectativa, en su variabilidad en el desarrollo de la prestación del servicio, y en su repetición sobre las percepciones.

El número de preguntas por cada dimensión es la siguiente:

- **Fiabilidad:** Preguntas del 01 al 05.
- **Capacidad de Respuesta:** Preguntas del 06 al 09.
- **Seguridad:** Preguntas del 10 al 13.
- **Empatía:** Preguntas del 14 al 18
- **Tangibilidad:** Preguntas del 19 al 22



La calificación SERVPERF se establece como la suma de las calificaciones de Percepción:  $SERVPERF = \sum P_j$ . Así, la calidad del servicio será tanto más elevada, en cuanto mayor sea la suma de dichas percepciones, de sus puntuaciones. De esta forma, el modelo SERVPERF expone ciertas ventajas, ejemplo: se dispone de menos tiempo para el desarrollo del cuestionario, dado que cada ítem o atributo del servicio considera sólo una pregunta; los niveles de valoración predicen mejor la satisfacción que las medidas de la diferencia y el análisis de interpretación y el trabajo conveniente es más viable de llevar a cabo, ya que se fundamenta solo en las percepciones, descartando las expectativas y reduciendo con ello el 50 % de las preguntas señaladas por el modelo SERVQUAL.<sup>(41)</sup>

- **Validez:** El instrumento aplicado en la presente investigación, fue validado por el Ministerio de Salud, a través de la Resolución Ministerial: RM. N° 527 – 2011/MINSA. “Guía Técnica para la Evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de apoyo”. Su aplicación es amplia, ya que puede tomarse para todos los establecimientos que prestan servicios de salud tanto públicas como privadas a nivel nacional. Siendo el policlínico Jesús Ángel S.A.C. un establecimiento que brinda servicios de salud, esta investigación hace uso del instrumento SERVQUAL buscando determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia respecto a la calidad de atención recibida.

Ibarra y Casas <sup>(43)</sup> realiza la validez del instrumento en México, donde realizó un análisis en el nivel de correlaciones para comprobar la validez del instrumento, primero emplearon la validez de criterio, para lo cual, calcularon el

valoración global de la calidad del servicio brindado. Este análisis arrojó un coeficiente de correlación de 0.695, significativo a nivel de 0.01; esto pone de manifiesto que la medición de la calidad del servicio en función de la medición de las percepciones de los clientes presenta una correlación positiva con la calidad total del mismo, lo cual es suficiente para corroborar la validez del criterio del instrumento utilizado.

Por otro lado, se calculó la validez discriminante, por Cronin y Taylor (1992; citado por Ibarra y Casas, 2014) junto a Teas (1993; citado por Ibarra y Casas, 2014) sugieren evaluar la correlación entre los resultados obtenidos de medición y otros constructos relacionados. En ese sentido, en el cuestionario se formuló una pregunta adicional cuya intención fue medir la calidad global del servicio brindado. Mediante una prueba de correlación de Pearson se midió la relación existente entre las puntuaciones totales de la escala SERVPERF y el nivel de percepción de la calidad del servicio. Los resultados prueban una correlación significativa entre las variables, lo que permite aseverar la validez diferencial de la escala.

- **Confiabilidad:** El Modelo SERVPERF es una opción al Modelo SERVQUAL para medir la Calidad de Servicio. La Escala SERVPERF se caracteriza por su alto nivel de confiabilidad (coeficiente alpha de Cronbach de 0,9098; alpha estandarizado de 0,9238) y el hecho de poseer de un alto nivel de validez predictiva que la del modelo de la escala basada en diferencias, vale decir, el modelo SERVQUAL.<sup>(43)</sup>

### 3.8. Procesamiento y análisis de datos

#### 3.8.1. Procesamiento de Datos

Para la recolección de datos se ha tomado en cuenta lo siguiente:

1. Autorización del Director médico del policlínico y del gerente general del policlínico Jesús Ángel S.A.C, para poder efectuar el estudio y recoger los datos.
2. Selección y capacitación de encuestadores
3. Tiempo de recojo de acuerdo al cronograma de actividades para ejecutar en los primeros días del mes de enero de 2017.
4. Selección de la muestra
5. Aplicación de los instrumentos por conveniencia y con consentimiento del encuestado, sujeto a los principios de inclusión y exclusión.
6. Se administró el instrumento en el momento en que el usuario abandonó el Área de Farmacia.
7. Supervisión a los encuestadores para asegurar el cumplimiento del plan de recolección de datos.
8. Custodia y consolidación de los datos recolectados en los cuestionarios de encuesta a los usuarios.
9. Se administró a un 10% más de la muestra seleccionada, con el objetivo de cubrir los instrumentos que pudieran presentar fallos y/o por aumento del tamaño de la población seleccionada.

### 3.8.2. Análisis de Datos

La investigación se llevó a cabo con el apoyo del software IBM-SPSS v. 23. Se recurrió a las técnicas estadísticas tanto descriptivas como inferenciales para dar respuesta al problema de investigación y a los objetivos planteados.

- **Estadística descriptiva:** Fundamentalmente se utilizarán las medidas de tendencia central, dispersión, tablas y gráficos. Esto permitirá conocer y entender la forma cómo se vienen comportando los datos en cada variable.
- **Prueba no paramétrica: Ji cuadrado, ( $X^2$ ).** Es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas, no consideradas relaciones causales. La ji cuadrada se calcula por medio de una tabla de contingencias o tabulación cruzada, que es una tabla de dos dimensiones y cada dimensión contiene una variable. A su vez cada variable se subdivide en dos o más categorías”.

$X^2 = \sum \frac{(o - e)^2}{e}$	Ho = Independencia	Coeficientes Asociación
	H1 = Dependencia	Phi, V Cramer (V. Nominales)
	Si $p \leq 0.05 \rightarrow$ Rechazo Ho	d de Somers (Variable Ordinal)
		g.l. = (Tf - 1) ( Tc - 1)

Para determinar la satisfacción según condición del usuario, género, nivel de instrucción y tipo de usuario se ha elaborado tablas de contingencia de doble entrada, aplicándose el estadístico “chi cuadrado” para determinar su asociación y contrastar las hipótesis específicas (Existe relación significativa si el valor de p es menor de 0.05)

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

**Tabla N° 01**

**Niveles de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C.**

**San Juan de Lurigancho, Enero 2017.**

Niveles	f	%
<b>Muy satisfecho</b>	52	15.52
<b>Satisfecho</b>	154	45.97
<b>Insatisfecho</b>	86	25.67
<b>Muy insatisfecho</b>	43	12.84
<b>Total</b>	348	100

$X^2=90.851$ ;  $gl=3$ ;  $p=0.000$

En la tabla 1, la valoración de probabilidad señala que las proporciones categóricas correspondientes al nivel de satisfacción de usuario son diferentes de manera significativa, de modo que se puede señalar el predominio del nivel “satisfecho” con el 45.97 %, mientras que el 25.67 % de los usuarios califica como insatisfecho la calidad del servicio recibido.

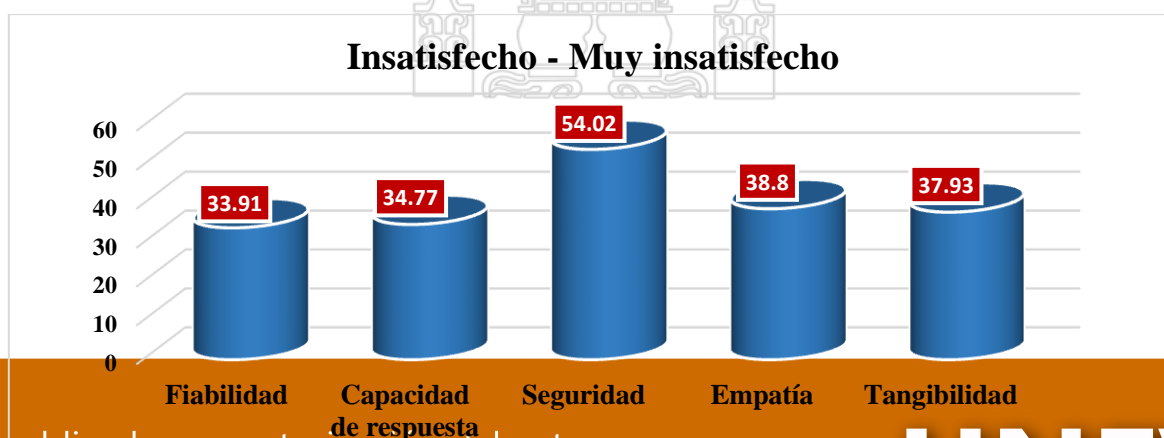
**Tabla N° 02**  
**Niveles de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención, según**  
**dimensiones, recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C.**  
**San Juan de Lurigancho, Enero 2017.**

Nivel	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Tangibilidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy satisfecho	53	15.23	13	3.74	49	14.08	27	7.76	51	14.71
Satisfecho	177	50.86	214	61.49	111	31.90	186	53.45	165	47.36
Insatisfecho	94	27.01	98	28.16	143	41.09	123	35.35	100	28.67
Muy Insatisfecho	24	6.90	23	6.61	45	12.93	12	3.45	32	9.26
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100</b>	<b>348</b>	<b>100</b>	<b>348</b>	<b>100</b>	<b>348</b>	<b>99.91</b>	<b>348</b>	<b>100</b>
	$X^2=152.575$ gl=3 p=0.000		$X^2=296.805$ gl=3 p=0.000		$X^2=79.540$ gl=3 p=0.000		$X^2=233.586$ gl=3 p=0.000		$X^2=121.540$ gl=3 p=0.000	

Las valoraciones de probabilidad, indican que las proporciones categóricas correspondientes al nivel de satisfacción según dimensiones, son significativamente diferentes entre sí, por lo tanto, se puede señalar que en todas las dimensiones predomina el nivel “satisfecho”, sólo en la dimensión “seguridad” predomina el nivel insatisfecho. En cuanto a las dimensiones de la calidad de atención, se observa dentro de la tabla 2 que el 51% de usuarios se encuentra satisfecho con la Fiabilidad brindada en el servicio de farmacia, al igual que la Capacidad de respuesta dada (61.49%), la Empatía (53.4%) y Tangibilidad (47.36%) presente en el servicio. Mientras que el 41% de usuarios califica la Seguridad de la atención dada en el servicio como insatisfecha. Ver gráfico 1.

**Gráfico N°1**

**Representación gráfica de las categorías insatisfecho y muy insatisfecho.**



**Tabla N° 03**

**Fortalezas y debilidades que presenta la calidad de atención en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho, Enero 2017.**

Dimensión	Ítem	Satisfacción		Insatisfacción	
		f	%	f	%
Fiabilidad	1_Atención sin discriminación	122	35.06	226	64.94
	2_Atención según orden de llegada	216	62.07	132	37.93
	3_Atención sin errores	112	32.18	236	67.82
	4_Existencia de mecanismos para reclamar	217	62.36	131	37.64
	5_Existencia de medicamentos recetados	181	52.01	167	47.99
Capacidad de respuesta	6_Atención rápida	241	69.25	107	30.75
	7_Tiempo de espera	97	27.87	251	72.13
	8_Solución in mediata a su problema o dificultad	190	54.60	158	45.40
	9_Personal prioriza atenderlo	138	39.66	210	60.34
Seguridad	10_Respeto de su privacidad durante la atención	206	59.20	142	40.80
	11_Revisión minuciosa de la receta para atenderlo	126	36.21	222	63.79
	12_Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas	83	23.85	265	76.15
	13_Personal le inspira confianza	179	51.44	169	48.56
Empatía	14_Trato amable y respetuoso durante la atención	195	56.03	153	43.97
	15_Preocupación del personal por absolver todas sus dudas.	213	61.21	135	38.79
	16_Personal brinda información útil para su tratamiento	237	68.10	111	31.90
	17_Capacidad para respetar sus ideas o puntos de vista	196	56.32	152	43.68
	18_Personal comprende su estado emocional	120	34.48	228	65.52
Tangibilidad	19_Señalización adecuada para ubicar el servicio	271	77.87	77	22.13
	20_Personal presenta vestimenta adecuada	258	74.14	90	25.86
	21_Ambiente adecuado para el expendio de medicamentos	243	69.83	105	30.17
	22_Ambiente adecuado para brindar consulta farmacológica.	162	46.55	186	53.45

En la tabla 3 se presenta la evaluación de las fortalezas y debilidades que manifiesta el en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho, Enero 2017. Los ítems donde se encontraron mayor insatisfacción respecto a la dimensión Fiabilidad, son: Ítem 1, Atención sin discriminación 64.94 % y el ítem 3, Atención sin errores, con un 67.82 %. Respecto a la dimensión “Capacidad de respuesta”, los usuarios presentan mayor insatisfacción en el ítem 7, Tiempo de espera, con un 72.13%; seguido

por el ítem 9, Personal prioriza atenderlo, con un 60.34%. Los usuarios, respecto a la dimensión Seguridad, presentaron mayor insatisfacción en el ítem 11, Revisión minuciosa

de la receta para atenderlo con 63,79%; seguido por el ítem 12, Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas, con un 76.15%. La evaluación de la dimensión Empatía, el 65.52% de los usuarios manifiesta insatisfacción respecto al ítem 18, Personal comprende su estado emocional durante la atención. Por otro lado, se mostraron satisfechos frente a los demás ítems de esta área. Los factores que miden la satisfacción del usuario respecto a los aspectos tangibles, presentan insatisfacción en el ítem 22, Ambiente adecuado para brindar consulta farmacológica especializada. Esto se puede apreciar visualmente en el gráfico n°2.

**Gráfico N°2.**

**Representación gráfica de las debilidades que presenta la calidad de atención desde la perspectiva de la satisfacción del usuario.**

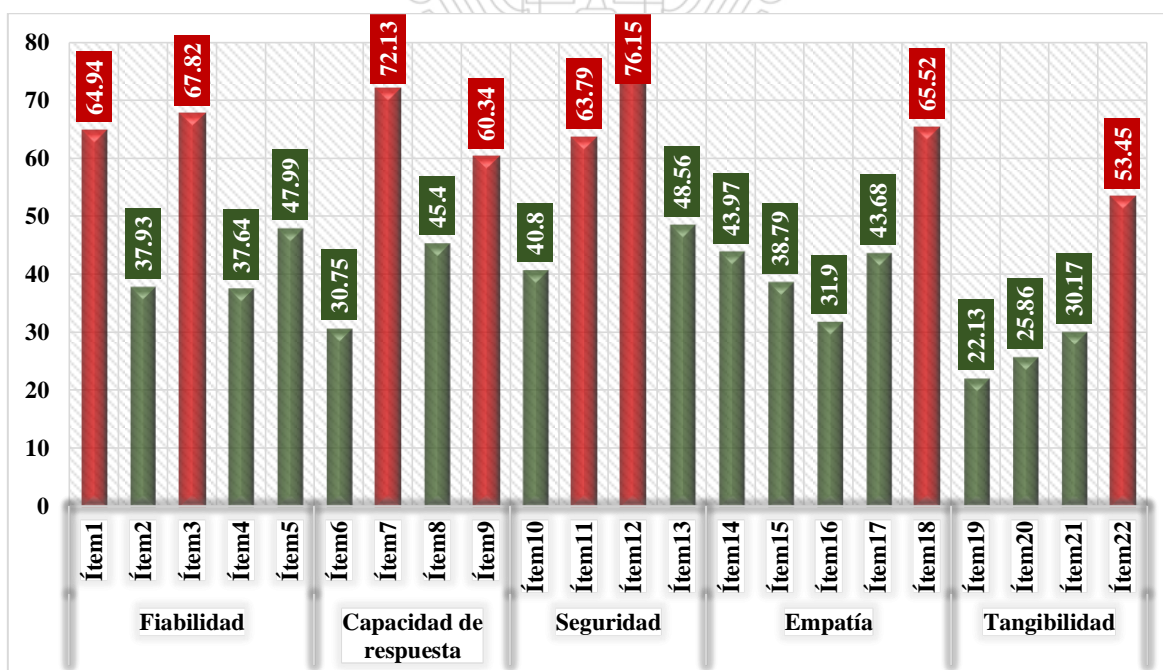




Tabla N° 04.

Nivel de satisfacción en general según el Sexo del usuario que se atiende en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho, Enero 2017.

		Sexo		Total	
		Hombre	Mujer		
Nivel de satisfacción en general	Muy satisfecho	f	35	19	54
		% fila	64,8%	35,2%	100,0%
		% columna	21,0%	10,5%	15,5%
		Res. Tip.	1,8	-1,7	
	Satisfecho	f	93	67	160
		% fila	58,1%	41,9%	100,0%
		% columna	55,7%	37,0%	46,0%
		Res. Tip.	1,9	-1,8	
	Insatisfecho	f	22	67	89
		% fila	24,7%	75,3%	100,0%
		% columna	13,2%	37,0%	25,6%
		Res. Tip.	-3,2	3,0	
	Muy Insatisfecho	f	17	28	45
		% fila	37,8%	62,2%	100,0%
		% columna	10,2%	15,5%	12,9%
		Res. Tip.	-1,0	,9	
Total	f	167	181	348	
	% fila	48,0%	52,0%	100,0%	
	% columna	100,0%	100,0%	100,0%	

$$X^2 = 33,899; g.l.=3; p= 0,000$$

En la tabla 4, luego de procesar los resultados por medio de la prueba de dependencia Chi cuadrado, cuyas valoraciones [ $X^2=33,899$ ; g.l.=3; p=0,000], indican que el nivel de satisfacción en general depende de manera significativa del sexo del usuario. Según los residuos tipificados, son los hombres quienes tienden a estar muy satisfechos y satisfechos con la calidad del servicio brindado, mientras que las mujeres por lo general tienden a estar insatisfechas con el servicio que se brinda en la farmacia del Policlínico Jesús Ángel S.A.C..

Tabla N° 05.

Nivel de satisfacción en general según la Edad del usuario del servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho, Enero 2017.

		Edad			Total	
		Menores a 30 años	De 31 a 50 años	De 51 años a más		
Nivel de satisfacción en general	Muy satisfecho	f	27	9	18	54
		% fila	50,0%	16,7%	33,3%	100,0%
		% columna	21,4%	8,3%	15,8%	15,5%
		Res. Tip.	1,7	-1,9	,1	
	Satisfecho	f	80	22	58	160
		% fila	50,0%	13,8%	36,3%	100,0%
		% columna	63,5%	20,4%	50,9%	46,0%
		Res. Tip.	2,9	-3,9	,8	
	Insatisfecho	f	13	52	24	89
		% fila	14,6%	58,4%	27,0%	100,0%
		% columna	10,3%	48,1%	21,1%	25,6%
		Res. Tip.	-3,4	4,6	-1,0	
	Muy insatisfecho	f	6	25	14	45
		% fila	13,3%	55,6%	31,1%	100,0%
		% columna	4,8%	23,1%	12,3%	12,9%
		Res. Tip.	-2,6	3,0	-,2	
Total	f	126	108	114	348	
	% fila	36,2%	31,0%	32,8%	100,0%	
	% columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

$$X^2 = 79,997; \text{ g.l.} = 6; p = 0,000$$

La edad del usuario, también resultó ser una variable que influya significativamente en los niveles de satisfacción en general, así lo indica las valoraciones de la prueba Chi cuadrado [ $X^2=79,997$ ; g.l.=6; p=0,000] presentadas en la tabla 5. Según los residuos tipificados, se puede observar que los usuarios menores de 30 años tienden a calificar como muy satisfecho y satisfecho la atención del servicio de farmacia, mientras que los de 31 a 50 años tienden a estar insatisfechos y muy insatisfechos con la calidad de la atención.

Tabla N° 06.

Nivel de satisfacción en general según el nivel de Instrucción del usuario del servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho, Enero 2017.

		Nivel de Instrucción			Total	
		Básico	Superior Técnico	Superior Universitario		
Nivel de satisfacción en general	Muy satisfecho	f	26	19	9	54
		% fila	48,1%	35,2%	16,7%	100,0%
		% columna	57,8%	10,2%	7,7%	15,5%
		Res. Tip.	7,2	-1,8	-2,1	
	Satisfecho	f	13	105	42	160
		% fila	8,1%	65,6%	26,3%	100,0%
		% columna	28,9%	56,5%	35,9%	46,0%
		Res. Tip.	-1,7	2,1	-1,6	
	Insatisfecho	f	5	52	32	89
		% fila	5,6%	58,4%	36,0%	100,0%
		% columna	11,1%	28,0%	27,4%	25,6%
		Res. Tip.	-1,9	,6	,4	
Muy Insatisfecho	f	1	10	34	45	
	% fila	2,2%	22,2%	75,6%	100,0%	
	% columna	2,2%	5,4%	29,1%	12,9%	
	Res. Tip.	-2,0	-2,9	4,9		
Total	f	45	186	117	348	
	% fila	12,9%	53,4%	33,6%	100,0%	
	% columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

$$X^2 = 109,637; \text{g.l.} = 6; p = 0,000$$

Las valoraciones de la prueba [ $X^2=109,637$ ; g.l.=6; p=0,000] que se presentan en la tabla 6, indican que los niveles de calidad de servicio que se brinda en farmacia dependen significativamente de los niveles de instrucción de los usuarios. Según los residuos tipificados, los usuarios que tiene niveles de instrucción básico tienden a estar muy satisfechos con el servicio brindado, mientras los usuarios con estudios superior técnico califican como insatisfecho la calidad de atención, así mismo, los usuarios que tienen estudios superior universitario tienden a estar muy insatisfechos con la calidad del servicio

brindado en farmacia.

Tesis publicada con autorización del autor  
No olvide citar esta tesis

**UNFV**

Tabla N° 07.

Nivel de satisfacción en general según el Tipo de usuario del servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho, Enero 2017.

		Tipo de usuario		Total	
		Nuevo	Continuador		
Nivel de satisfacción en general	Muy satisfecho	f	13	41	54
		% fila	24,1%	75,9%	100,0%
		% columna	9,4%	19,6%	15,5%
		Res. Tip.	-1,8	1,5	
	Satisfecho	f	20	140	160
		% fila	12,5%	87,5%	100,0%
		% columna	14,4%	67,0%	46,0%
		Res. Tip.	-5,5	4,5	
	Insatisfecho	f	78	11	89
		% fila	87,6%	12,4%	100,0%
		% columna	56,1%	5,3%	25,6%
		Res. Tip.	7,1	-5,8	
	Muy Insatisfecho	f	28	17	45
		% fila	62,2%	37,8%	100,0%
		% columna	20,1%	8,1%	12,9%
		Res. Tip.	2,4	-1,9	
Total	f	139	209	348	
	% fila	39,9%	60,1%	100,0%	
	% columna	100,0%	100,0%	100,0%	

$$X^2 = 149.619; \text{ g.l.} = 3; \text{ p} = 0,000$$

El nivel de significancia de la prueba Chi cuadrado, señala los niveles de satisfacción en general, dependen de manera significativa del tipo de usuario ( $X^2=149.619$ ; g.l.=3;  $p=0,000$ ). Las valoraciones de los residuos tipificados, indica que los usuarios nuevos son los que tienden a presentar mayores niveles de insatisfacción (insatisfecho y muy insatisfecho), no así con los continuadores, dado que tienen a asociarse con estar satisfechos y muy satisfechos.

Tabla N° 08.

Nivel de satisfacción en general según la condición del encuestado del servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho, Enero 2017.

		Condición del encuestado		Total	
		Usuario	Acompañante		
Nivel de satisfacción en general	Muy satisfecho	f	18	36	54
		% fila	33,3%	66,7%	100,0%
		% columna	11,5%	18,8%	15,5%
		Res. Tip.	-1,3	1,2	
	Satisfecho	f	41	119	160
		% fila	25,6%	74,4%	100,0%
		% columna	26,1%	62,3%	46,0%
		Res. Tip.	-3,7	3,3	
	Insatisfecho	f	66	23	89
		% fila	74,2%	25,8%	100,0%
		% columna	42,0%	12,0%	25,6%
		Res. Tip.	4,1	-3,7	
Muy Insatisfecho	f	32	13	45	
	% fila	71,1%	28,9%	100,0%	
	% columna	20,4%	6,8%	12,9%	
	Res. Tip.	2,6	-2,4		
Total	f	157	191	348	
	% fila	45,1%	54,9%	100,0%	
	% columna	100,0%	100,0%	100,0%	

$X^2 = 70.170$ ; g.l.= 3; p= 0,000

Según los resultados, el valor de probabilidad es inferior a 0.05, por tanto, los niveles de satisfacción dependen de manera significativa de la condición de usuario. Según los residuos tipificados, los usuarios, a diferencia de los acompañantes, son los que tienden a presentar mayores niveles de insatisfacción (insatisfecho y muy insatisfecho), no así con los acompañantes, dado que tienen a asociarse con estar satisfechos y muy satisfechos.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### Discusión

Luego de recoger la información y procesar los datos atendiendo a cada uno de los objetivos planteados en este estudio, en este capítulo discutiremos los resultados en base a la teoría y a los hallazgos de otros autores; para organizar el contenido citaré previamente los objetivos del estudio.

Como objetivo general se planteó determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C, ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho en el mes de enero de 2017. En el cual, los resultados arrojaron que el 45.97% de usuarios del servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C se encuentran satisfechos con el servicio brindado, mientras que el 25.67% de los usuarios califica como insatisfecho la calidad del servicio recibido. Esto puede darse ya que uno o varios de los factores que compone la calidad de atención puede estar fallando, ya sea en el tiempo de atención, la infraestructura, el trato cordial del farmacéutico, o el apoyo que recibe el cliente a la hora de hallar su medicamento, pese a ello la mayor parte de la población atendida está satisfecho con su atención. Siendo así que Márquez y Pérez (2007), concuerda con los resultados obtenidos, ya que en su investigación encuentran un índice de satisfacción global del 76%, al igual que Hernández, Jiménez y Rivera (2012) y Anlas y Villalta (2013), quienes hallaron dentro de su estudio indicadores de satisfacción por la buena atención que les brindaron, y obteniendo así un bajo porcentaje insatisfacción. De la misma forma Dorisbeth A. De León (2004) encontró

que el 97.6% de los pacientes evaluados en su investigación catalogaron la calidad de atención como buena y excelente. Por otro lado, Castellano S. (2013) en su estudio

Tesis publicada con autorización del autor  
No olvide citar esta tesis

UNFV

concluye que las farmacias tradicionales, ofrecen una mediana calidad de servicio y las farmacias de autoservicio, ofrecen una alta calidad de servicio.

Resultados que se contradicen con González A.; Bermúdez I. & Barcas L. (2010), quienes refieren no obtener una buena calidad de atención, porque presentaron insuficiente disponibilidad de profesionales farmacéuticos calificados, del mismo modo Marroquín y Rojas (2014) hallaron un 83,3% de clientes quienes se encontraban insatisfechos con la calidad de atención, así mismo Huamán y Márquez (2013) encontraron un nivel de insatisfacción en el 75,0% de los clientes.

Como primer objetivo específico se propuso determinar la calidad de servicio percibido por los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. según las dimensiones “Aspectos tangibles”, “Confiabilidad”, “Respuesta rápida”, “Seguridad” y “Empatía”. Dentro de los cuales se encontró que el 51% de usuarios se encuentra satisfecho con la Fiabilidad brindada en el servicio de farmacia, al igual que la Capacidad de respuesta dada (61.49%), la Empatía (53.4%) y Tangibilidad (47.36%) presente en el servicio. Mientras que el 41% de usuarios califica la Seguridad de la atención dada en el servicio como insatisfecha. Esta dimensión insatisfecha pueda darse ya que el personal de farmacia no brinda la confianza necesaria para responder dudas o preguntas del medicamento que adquiere el usuario, sea por la cantidad de clientes o no; esto hace que el usuario perciba que no existe privacidad durante la atención y por ello desconfía de las respuestas que se puedan brindar.

Autores como Anlas y Villalta (2013), obtuvieron resultados similares a los hallados dentro del estudio, ya que las dimensiones estudiadas como fiabilidad, seguridad y empatía obtuvieron una percepción satisfactoria de la atención, a su vez concluyeron sobre las dimensiones de capacidad de respuesta y tangibilidad. un resultado parcialmente

Estos resultados se contradicen con los hallados por Marroquín y Rojas (2014) quienes encontraron un nivel de insatisfacción de los usuarios muy alto en cada una de las dimensiones estudiadas, siendo el valor más bajo de insatisfacción fue 60,7% en la dimensión capacidad de respuesta.

El segundo objetivo específico fue identificar las fortalezas y debilidades respecto a la calidad del servicio percibido por los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. siendo así, que los ítems donde se encontraron mayor insatisfacción respecto a la dimensión Fiabilidad, fueron la Atención sin discriminación 64.94 % y la Atención sin errores, con un 67.82 %. Respecto a la dimensión “Capacidad de respuesta”, los usuarios presentan mayor insatisfacción en cuanto al Tiempo de espera (72.13%); seguido por la priorización por atenderlo del personal (60.34%). Para la dimensión de Seguridad, presentaron mayor insatisfacción en la Revisión minuciosa de la receta para atenderlo con 63,79%; seguido por el Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas, con un 76.15%. La evaluación de la dimensión Empatía, el 65.52% de los usuarios manifiesta insatisfacción respecto a si el Personal comprende su estado emocional durante la atención. Por otro lado, se mostraron satisfechos frente a los demás ítems de esta área. Los factores que miden la satisfacción del usuario respecto a los aspectos tangibles, presentan insatisfacción en el Ambiente adecuado para brindar consulta farmacológica especializada.

Siendo así que los resultados encontrados por Márquez y Pérez (2007) y González A.; Bermúdez I. & Barcas L. (2010), concuerdan con los obtenidos ya que encuentran menor satisfacción en la zona de dispensación (IS: 63%; IC 95%: 60 – 66%), encontrando un inadecuado equipamiento técnico y la falta de medios materiales, así como el incumplimiento de las funciones en el uso adecuado de las medicinas no existiendo calidad



Como tercer objetivo se propuso determinar si la percepción de la calidad del servicio que se brinda en la farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C se ven diferenciadas según Sexo, Edad, Niveles de instrucción, Tipo del usuario y condición del encuestado. Los resultados presentes en la tabla 4 indican que el nivel de satisfacción en general depende de manera significativa del sexo del usuario. Según los residuos tipificados, son los hombres quienes tienden a estar muy satisfechos y satisfechos con la calidad del servicio brindado, mientras que las mujeres por lo general tienen a estar insatisfechas con el servicio que se brinda en farmacia. Los resultados encontrados pueden darse ya que el género femenino es mucho más exigente a la hora de calificar la atención por parte del personal, por lo que observan detalladamente el trato, los conocimientos y la infraestructura del servicio de farmacia, mientras que los varones en su mayoría sólo buscan la adquisición rápida del medicamento y una correcta explicación en cuanto a su consumo.

Estos resultados son reforzados por Anlas y Villalta (2013) cuyos resultados señalan que el nivel de satisfacción en los clientes del género masculino es mayor, sin embargo, Huamán y Márquez (2013) concluye que el grado de calidad de la atención en usuarios del género masculino y femenino, son similares.

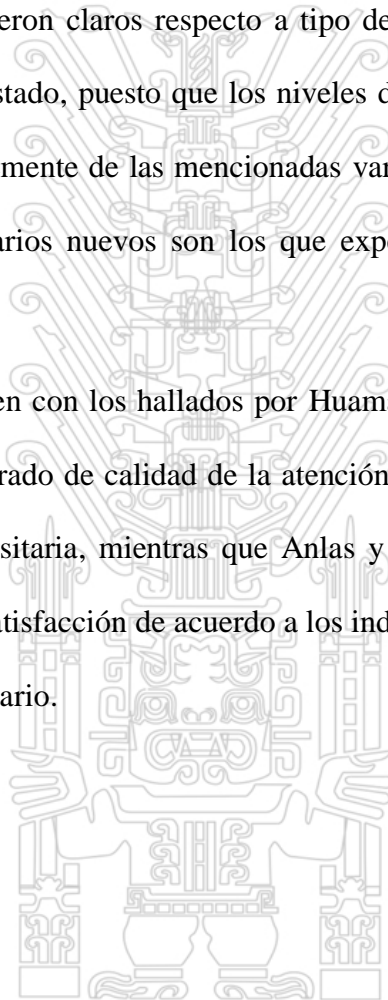
Para la edad se encontró dentro de los resultados que esta variable que influya significativamente en los niveles de satisfacción en general. Se puede observar que los usuarios menores de 30 años tienden a calificar como muy satisfechos y satisfechos la atención del servicio de farmacia, mientras que los de 31 a 50 años tienden a estar insatisfechos y muy insatisfechos con la calidad de la atención.

Así mismo se encontró que los niveles de calidad de servicio que se brinda en farmacia dependen significativamente de los niveles de instrucción de los usuarios. Según los residuos tipificados, los usuarios que tienen niveles de estudios básicos tienden a estar muy

califican como satisfecho la calidad de atención, así mismo, los usuarios que tienen estudios superior universitario tienden a estar muy insatisfechos con la calidad del servicio brindado en farmacia. Esto se debe a que los usuarios con estudios universitarios cuestionan mucho más el uso y las dosis del medicamento, además del trato que brinda el personal, por otro lado, las personas con estudios básicos tienden a conformarse con un buen trato y la obtención del medicamento.

Finalmente, los resultados fueron claros respecto a tipo de usuario al que se evaluó, así como la condición del encuestado, puesto que los niveles de satisfacción sobre la calidad de atención dependen notablemente de las mencionadas variables; de modo que, tanto los acompañantes como los usuarios nuevos son los que experimentan mayores niveles de insatisfacción de atención.

Estos resultados se contradicen con los hallados por Huamán y Márquez (2013) quien en su estudio encuentra que el grado de calidad de la atención satisfactoria fue mayor en los de educación superior universitaria, mientras que Anlas y Villalta (2013) encuentra una apreciación semejante de la satisfacción de acuerdo a los indicadores como: tipo, condición y grado de instrucción del usuario.

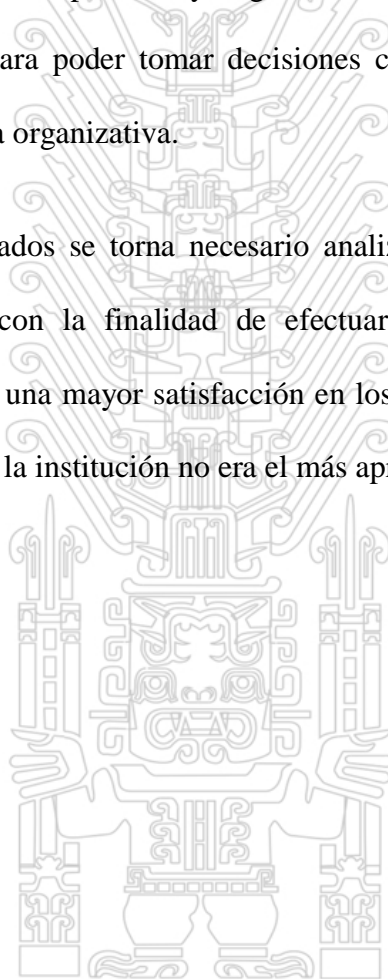


## CONCLUSIONES

- 1) En líneas generales, los usuarios que acuden a los servicios de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C., se muestran satisfechos con la calidad de atención, no obstante, cabe mencionar que el 25.57% manifiesta insatisfacción.
- 2) En términos específicos, más de la mitad de los usuarios perciben dificultades respecto a la seguridad de la calidad de atención, que está relacionado con la cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza. Por otro lado, más del 60% de los usuarios están conformes con la efectividad, la empatía, la rapidez con la que son atendidos, así como con los ambientes, implementos y equipo con los que cuenta el servicio de farmacia.
- 3) Dentro de los aspectos fuertes que hacen que los usuarios se sientan satisfechos con el servicio, es la rapidez con la que son atendidos, además de ello, están conformes con la señalización para la ubicación del servicio, con el uniforme y presentación del personal que les atiende y el ambiente para la dispensación de medicamentos. No obstante, la percepción de los usuarios hace destacar debilidades relacionadas con el tiempo limitado para atender las dudas y/o preguntas, la revisión minuciosa de la receta, atención con ciertos errores, y el ambiente para brindar consulta farmacológica.
- 4) Los usuarios que están más satisfechos con el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. son por lo general, los hombres, los que tienen menos de 30 años de edad, los que tienen estudios básicos, los usuarios nuevos respecto a los

## RECOMENDACIONES

1. Desde un punto de vista metodológico, se sugiere realizar estudios acerca del servicio de farmacia que brindan otros centros de salud, a fin de corroborar nuestros hallazgos.
2. Desde un punto de vista práctico y organizacional; evaluar periódicamente la calidad de atención para poder tomar decisiones correctivas (si fuera necesario) apuntando a la eficacia organizativa.
3. A partir de los resultados se torna necesario analizar indicadores específicos de Calidad de servicio con la finalidad de efectuar las mejoras pertinentes que redunden, a su vez en una mayor satisfacción en los usuarios que refirieron que la Calidad de servicio en la institución no era el más apropiado.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Ministerio de Salud del Perú. *Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*. RM 527 – 2011/MINSA del 11 de julio del 2011. Fecha de acceso: 10 de julio de 2016]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>
- (2) Ministerio de Salud del Perú. *Acta del Consejo Nacional de salud N° 80. Sesión ordinaria del 26 de febrero de 2009 - Perú*. [Fecha de acceso: 15 de julio de 2016]. Disponible en: <http://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/.../Actas/2009/Acta80Sesion.pdf>
- (3) Rey Martin, C. *La satisfacción del usuario: Un concepto en alza*. En *anales de documentación*. Vol. N° 3. Año 2000: págs. 139 – 153. [Fecha de acceso: 15 de julio de 2016]. Disponible en: <http://www.slideshare.net/Marybookie/la-satisfaccion-del-usuario>
- (4) Márquez Peiró, J.F. Pérez Peiró C. *Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos; Año 2007*. [Fecha de acceso: 18 de julio de 2016]. Disponible en: [http://www.sefh.es/fh/88\\_3.pdf](http://www.sefh.es/fh/88_3.pdf)
- (5) Castellano Susie. *Evaluación de la Calidad de Servicio en Farmacias de Maracaibo y de la Costa Oriental del Lago del Estado Zulia*. Estudio de caso, en: *Revista Venezolana*. Vol. 10, núm. 02, agosto, 2013. Universidad de Zulia –

- Venezuela. [Fecha de acceso: 18 de julio de 2016]. Disponible en: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/2266/3778>
- (6) Hernández, C.E., Jiménez, J.L. Rivera Y.R. *Evaluación de la Calidad del Servicio de Farmacias San Nicolás* [Tesis]. San Salvador: Universidad Tecnológica de El Salvador; año 2012. [Fecha de acceso: 20 de julio de 2016]. Disponible en: <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/55418.pdf>
- (7) Dorisbeth A. De León. *Calidad de la atención percibida por los usuarios en la farmacia de la policlínica Manuel de J. Rojas*. [Tesis]. Universidad de Panamá; año 2004. [Fecha de acceso: 20 de julio de 2016]. Disponible en: <http://www.sibiup.up.ac.pa/bd/captura/upload/6154d37.pdf>
- (8) González V.A., Bermúdez C.I.B., Barcas R.L. (2010). *Calidad de los servicios Farmacéuticos Comunitarios del área de salud Julián Grimau*. Revista médica electrónica. Vol. 2, enero, 2013. [Fecha de acceso: 21 de julio de 2016]. Disponible en: <http://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/calidad-servicios-farmaceuticos-area-salud/>
- (9) Anlas J.D., Villalta V.D. “*Satisfacción del Cliente en la atención del Servicio de Farmacia en la Clínica Internacional Sede San Borja; año 2013*”. [Tesis]. Universidad Norbert Wiener - 2013.
- (10) Marroquín P. R., Rojas R. J. “*Calidad en la Atención al Usuario del Servicio de Farmacia de Emergencia – Hospital Guillermo Almenara Irigoyen; julio 2014*”. [Tesis]. Universidad Norbert Wiener - 2014.
- (11) Huamán G.W., Márquez A.G. “*Satisfacción del usuario externo respecto a la Calidad de Atención percibido en el Servicio de Farmacia Central del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, Perú, 2013*”. [Tesis]. Universidad Norbert Wiener -

- (12) Pérez R.Z. *Evolución de la calidad y su gestión hacia la era del conocimiento*. Universidad de Holguín “Oscar Lucero Moya”; año 2015. [Fecha de acceso: 27 de julio de 2016]. Disponible en: <http://www.ilustrados.com/tema/8302/Evolucion-calidad-gestion-hacia-conocimiento.html>
- (13) Abreul M., Cañedo A.R. *Gerencia total de la calidad en las organizaciones*. Revista ACIMED vol.6 n.2 Ciudad de La Habana Mayo-agosto; 1998. [Fecha de acceso: 28 de julio de 2016]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94351998000200002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94351998000200002)
- (14) Abad A. D. *El concepto de la calidad en la organización y su sentido estratégico*. Colombia. Rev. Del observatorio de la calidad en educación. Centro Internacional de Calidad, CENICAL Fundación Karisma Multimedia Cimera; enero, 2008.
- (15) Camison C., Cruz S., González T. *Gestión de la calidad: conceptos filosóficos, enfoque, modelos y sistemas*. Editorial Pearson Educación, S.A. Madrid; 2006. [Fecha de acceso: 28 de julio de 2016]. Disponible en: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>.
- (16) Koontz H., Weihrich H., Cannice M. *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. Editorial Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. DE C.V., 14<sup>a</sup> edición. México; año 2012. Pág. 95.
- (17) Ishikawa K. *¿Qué es el control de la calidad? La modalidad japonesa*. Editorial Norma. 2<sup>a</sup> Edición. España; año 1996. Pág. 48.
- (18) Morales Sánchez, V. “*Evaluación psicosocial de la calidad en los servicios municipales deportivos: aportaciones desde el análisis de variabilidad*”. [Tesis] Doctoral por la Universidad de Málaga. En: *Revista digital N° 72, Buenos Aires; mayo de 2004*.

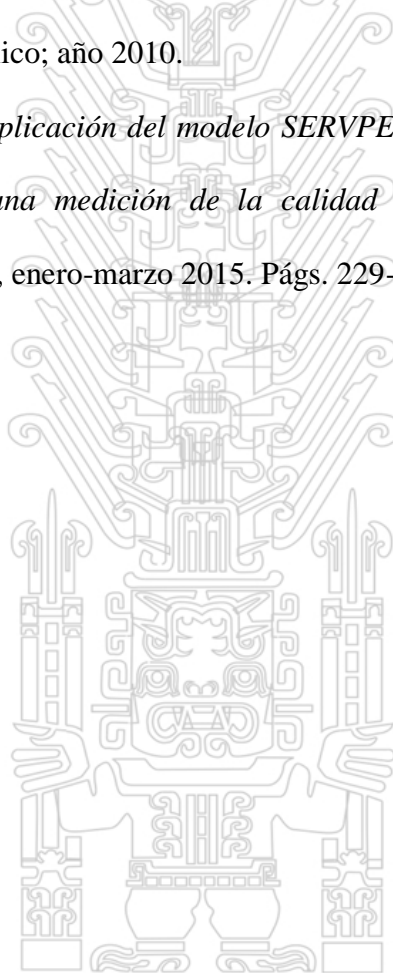
- (19) Mendoza A.J. *Calidad de servicio: conceptos generales*. [Tesis]. Universidad de Málaga, mayo de 2016. [Fecha de acceso: 29 de julio de 2016]. Disponible en: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/9078/Capitulo1.pdf>
- (20) Frías, D.M.; Arias, M.I. *Identificación y validación de las dimensiones del servicio de farmacia: una contribución a la gestión empresarial de las farmacias*. Universidad de Granada. En: *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol 15, núm. 3 febrero del 2006. pp. 153 – 170.
- (21) Real Academia Española. *Definición de Calidad*. Diccionario de la Lengua Española. [Fecha de acceso: 29 de julio de 2016]. Disponible en: [http://buscon.rae.es/draei/srvltconsulta?tipo\\_bus=3&lema=calidad](http://buscon.rae.es/draei/srvltconsulta?tipo_bus=3&lema=calidad)
- (22) Cornejo Rosado, M.A. *Liderazgo para la calidad total*. Lima – Perú, Servicios Especiales de Edición S.A. 2006. Págs. 6 – 10.
- (23) Robbins, Stephen P., Coutler M. *Administración*. Editorial Pearson Educación de México, S.A. 8ª Edición. México; año 2005. Pág. 502. [Fecha de acceso: 30 de julio de 2016]. Disponible en: <http://www.cars59.com/wp-content/uploads/2016/02/Book-Administracion.pdf>
- (24) Marcela D., Cantarell M., Di Giorgio C., Iglesias M. *Calidad de la atención médica. Trabajo monográfico de la Escuela Municipal de Sanidad, Madrid* 2006. [Fecha de acceso: 30 de julio de 2016]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/78817482/Calidad-de-La-Atencion-Medica>
- (25) Stoner J., Freeman E., Gilbert D. (2007). *Administración*. Editorial Prentice Hall. 6ta. Edición. México; año 2007. Págs. 250 – 255.
- (26) Otero M., Jaime R., Jaime O.I. *Calidad en Salud*. Revista publicada por la Universidad de Granada Vol. 23º, mayo de 2016. [Fecha de acceso: 30 de julio de 2016]. Disponible en: <http://www.gerenciasalud.com/art17.htm>



- (27) Kron T. *Liderazgo y administración en enfermería*. Editorial Interamericana. 2ª. Edición, Barcelona – España; año 1986.
- (28) Donabedian A. *Explorations in Quality Assessment and Monitoring, Ann Arbor, MI: Health Administration press*; año 1980. pp. 5 – 6. Biblioteca de la salud. México, D.F. Fondo de cultura.
- (29) Donabedian A. *Los espacios de la salud: aspectos fundamentales de la organización de la atención médica*. Biblioteca de la salud. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica; año 1988. Págs. 498 – 548.
- (30) González L.F., Siufi A.M. *Satisfacción del usuario y el Prestador del Centro de Atención primaria de la Salud Villa FIAD*. Rev. N° 30, Vol. 3. Mexico, octubre del 2008. [Fecha de acceso: 8 de agosto de 2016]. Disponible en: [http://www.famg.org.ar//tc.cong09/Satisfaccion del Usuario y elPrestador del C APS Villa Fiad.doc](http://www.famg.org.ar//tc.cong09/Satisfaccion%20del%20Usuario%20y%20el%20Prestador%20del%20C%20APS%20Villa%20Fiad.doc)
- (31) Avalos G.M. *La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas*. En: Horizonte sanitario. Vol. 9 N°1. Enero – abril del año 2010. Pág. 17. [Fecha de acceso: 8 de agosto de 2016]. Disponible en: [http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/horizonte\\_sanitario/ediciones/2010\\_enero-abril/02-maisabelarticulo.pdf](http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/horizonte_sanitario/ediciones/2010_enero-abril/02-maisabelarticulo.pdf)
- (32) Mendoza A.J. *Medición de la calidad de servicio*. Monografía publicada en el año 2012. [Fecha de acceso: 10 de agosto de 2016]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos12/calser/calser.shtml>
- (33) Philip, K. *Dirección de Mercadotecnia*. Editorial Prentice Hall. 8va. Edición, México; año 1996. Págs. 40, 41.

- (34) Zelaya M.R. *Estudio de investigación de mercado sobre satisfacción del cliente y preferencia de medios en la ciudad de Arequipa*. Instituto Sanitario de la Municipalidad Provincial de Arequipa. Año 2006. [Fecha de acceso: 10 de agosto de 2016]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/satisfaccion-cliente-preferencia-medios-arequipa/satisfaccion-cliente-preferencia-medios-arequipa.pdf>
- (35) Labrador S.H. *La satisfacción del cliente*. CIDEDEC – Modulo gerencia de Servicios al Cliente. Año 2006. [Fecha de acceso: 13 de agosto de 2016]. Disponible en: [http://www.galeon.com/henderlabrador/hender\\_archivos/sc.pdf](http://www.galeon.com/henderlabrador/hender_archivos/sc.pdf)
- (36) Dirección de Salud Regional de Cajamarca – APRISABAC. (2000). *Medición de la calidad de los servicios de salud y elaboración de un plan de gestión de calidad*. Cajamarca. DRSC-APRISABAC.
- (37) Parasuraman A., Zeithaml V, Berry. *Calidad total en la gestión de servicios: Como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Editorial Díaz de Santos. 1ra. Edición Barcelona; año 1993.
- (38) Babakus E, Mangold G. *Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empresarial investigation*. Health Services Research. Pags. 26, 767 – 780. Revista de psicología vol. 8 N° 3, febrero de 1992.
- (39) Gómez J. “*Evaluación de la calidad de atención desde la perspectiva del usuario externo en el centro de Salud Tarata*”. [Tesis de Magister]. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú. Año 2003.
- (40) Chura F. “*Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo en el Centro de Salud La Libertad*”. [Tesis de Magister]. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú, año 2008.

- (41) Cronin, J.J., Taylor. *SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance – based and perceptions – minus – expectations measurement of service quality*. *Rev. de Journal of Marketing*. Vol. 58. January 1994. [Fecha de acceso: 22 de Agosto de 2016]. URL disponible en: <http://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>
- (42) Hernández S.R., Fernández C.C., Baptista L.P. (2010). *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw Hill Interamericana Editores SA, de CV, México DC. 6ta. Edición. México; año 2010.
- (43) Ibarra L., Casas E. *Aplicación del modelo SERVPERF en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio*. *Contaduría y Administración* 60 (1), enero-marzo 2015. Págs. 229-260



## ANEXOS

### Anexo N° 01. Instrumento

#### SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE FARMACIA

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que usted ha recibido en el Servicio de Farmacia; sus respuestas son totalmente confidenciales.

Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.

MARCAR CON UN ASPA (X) LA RESPUESTA QUE CREA CONVENIENTE

#### DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

Edad:.....

#### 1. Condición del encuestado

Usuario (a).....1  
Acompañante.....2

#### 2. Sexo

Masculino.....1  
Femenino.....2

#### Nivel de instrucción

Básico.....1  
Superior técnico.....2  
Superior Universitario.....3

#### 3. Tipo de usuario

Nuevo.....1  
Continuador.....2

Nota:.....  
.....

Califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO** la atención en el Servicio de Farmacia. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Tesis publicada con autorización del autor

No olvide citar esta tesis

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

**UNFV**

N°	Afirmaciones	1	2	3	4	5	6	7
<b>En el Servicio de Farmacia:</b>								
1	Usted fue atendido sin discriminación							
2	Usted fue atendido respetando su orden de llegada							
3	Lo atendieron sin cometer errores							
4	Existen mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida							
5	Existieron los medicamentos que le recetó su medico							
6	Su atención fue rápida							
7	El tiempo de espera para su atención fue corto							
8	El personal le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo							
9	El personal priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales							
10	El personal respetó su privacidad durante su atención							
11	El personal revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo							
12	El personal le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas							
13	El personal que le atendió le inspiró confianza							
14	El personal le brindo un trato amable y respetuoso							
15	El personal se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos							
16	El personal le brindo información útil para su tratamiento							
17	El personal tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista							
18	El personal comprendió su estado emocional durante la atención							
19	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento para ubicar el Servicio de Farmacia son adecuados							
20	La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió fue adecuada							
21	Cuenta con ambientes adecuados para el expendio (venta) de medicamentos							
22	Cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada (Dispensación farmacéutica)							

## Anexo N° 02: Matriz de consistencia

**Título:** Nivel De Satisfacción de los Usuarios respecto a la Calidad de Atención recibida en el Servicio de Farmacia del Policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho- Enero del 2017.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>General:</b></p> <p>¿Cuál es el Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la Calidad de Atención recibida en el Servicio de Farmacia del Policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho-enero 2017?</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar el nivel de Satisfacción de los usuarios respecto a la Calidad de Atención recibida en el Servicio de Farmacia del Policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho- Enero 2017.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar la calidad de servicio percibido por los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. según las dimensiones “Aspectos tangibles”, “Confiabilidad”, “Respuesta rápida”, “Seguridad” y “Empatía”.</li> <li>Identificar las fortalezas y debilidades respecto a la calidad del servicio percibido por los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C..</li> <li>Determinar si la percepción de la calidad del servicio que se brinda en la farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C se ven diferenciadas según sexo, edad, niveles de estudio, tipo de usuario, condición del encuestado.</li> </ol>	<p><b>General:</b></p> <p>Los usuarios que acuden al servicio de farmacia del Policlínico Jesús Ángel S.A.C.- San Juan de Lurigancho-enero 2017 perciben una atención satisfactoria.</p>	<p><b>Satisfacción de usuario</b></p> <p>Y1 Fiabilidad Y2 Capacidad de respuesta Y3 Seguridad Y4 Empatía Y5 Tangibilidad</p>	<p><b><u>Tipo de investigación:</u></b></p> <p>Descriptivo-Observacional y Prospectivo-Transversal.</p> <p><b><u>Población y muestra:</u></b></p> <p>Población: 3690 Muestra: 348 usuarios</p> <p><b><u>Método de investigación:</u></b></p> <p>- Hipotético – Deductivo - Descriptivo - Encuesta</p> <p><b><u>Técnica e instrumento:</u></b></p> <p>Encuesta - Cuestionario</p>

### Anexo N° 03: Definición de términos

El ministerio de Salud del Perú en la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, aprobado en julio del 201. <sup>(1)</sup> ha definido las dimensiones de la calidad, de la siguiente manera:

- **Aspectos Tangibles.-** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.
- **Capacidad de Respuesta.** - Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- **Empatía.** - Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- **Fiabilidad.** - Capacidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y cuidadosa.
- **Seguridad.** - Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
- **Satisfacción.** - Sentimiento de bienestar en relación a un deseo, gusto, servicio o producto recibido.
- **Insatisfacción.** - Sentimiento negativo expresado cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas del usuario o cliente.

- **Percepción.** - Sentimiento del usuario sobre el servicio recibido, es decir, cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio ofertado.
- **Servicio de farmacia.** - es la Oficinas Farmacéutica de salud encargada de suministrar en forma oportuna y eficiente los medicamentos, dispositivos médicos y productos sanitarios destinados a la recuperación y conservación de la salud de los pacientes.
- **La herramienta SERVPERF (*SERVice PERFormance*).**- se emplea para determinar el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención del servicio que se presta al usuario. Se compone de los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL, la única disimilitud es que excluye la parte que hace referencia a las expectativas de los usuarios. Desarrollada por Cronin y Taylor, quienes sugieren que este instrumento goza de un alto nivel de validez predictiva que la escala fundada en diferencias (SERQUAL) porque se caracteriza por su alto nivel de fiabilidad (coeficiente alpha de Cronbach de 0,9098; alpha estandarizado de 0,9238.<sup>(43)</sup>

