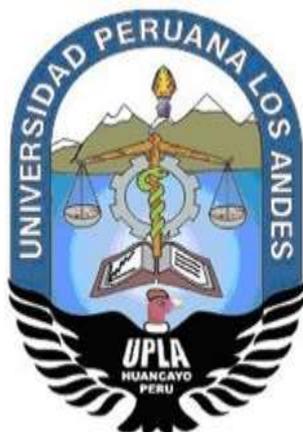


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica



INFORME FINAL DE TESIS

Título : ANALISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL EL TAMBO – 2017.

Para Optar el : Título profesional de Químico Farmacéutico

Autores : Bachiller Rosa Núñez Vargas

Asesor : MG. Q.F. Paola Caroll Armaulia Pimentel

Área de Investigación : Ciencias Médicas y de Salud

Línea de Investigación : Gestión de Salud

Resolución : 1345-DFCC.SS.-UPLA-2018

Huancayo – Perú

2018

ASESOR

MG. Q.F. PAOLA CAROLL ARMAULIA PIMENTEL

DEDICATORIA

A Dios, mi fortaleza espiritual, ejemplo de perfección y trato amable hacia el prójimo.

A Eugenia y Emilio por su comprensión, sabiduría y tenacidad.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a MG. Paola Carroll Armaulia Pimentel por su comprensión y asesoría en la realización de la tesis.

RECONOCIMIENTO

A Universidad Peruana Los Andes y a la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica por nuestra formación profesional.

Al Centro de Salud Materno Infantil El Tambo y al personal Asistencial que colaboro con la presente investigación.

CONTENIDO

ASESOR	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RECONOCIMIENTO	v
CONTENIDO	vi
CONTENIDO DE TABLAS	viii
CONTENIDO DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	01
1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	03
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	03
1.3.1 Problema general	03
1.3.2 Problemas específicos	03
1.4 JUSTIFICACIÓN	04
1.4.1 Social	04
1.4.2 Teórica	04
1.4.3 Metodológica	04
1.5 OBJETIVOS	05
1.5.1 Objetivo General	
1.5.2 Objetivos Específicos	
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes	06
2.2 Bases Teóricas	08
2.3 Marco Conceptual	11
CAPÍTULO III HIPÓTESIS	
3.1 Hipótesis General	12
3.2 Variables	13
3.2.1 Definición conceptual	13
3.2.2 Dimensiones de variables	13

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1	Método de investigación	14
4.2	Tipo de investigación	14
4.3	Nivel de investigación	14
4.4	Diseño de la investigación	14
4.5	Población y muestra	15
4.5.1	Criterios de inclusión	15
4.5.2	Criterios de exclusión	15
4.5.3	Procedimiento	15
4.6	Técnicas y/o instrumentos de recolección de datos	16
4.7	Procedimiento de la investigación	17
4.8	Toma y análisis de datos	17
4.9	Aspectos Éticos de la Investigación	17

CAPÍTULO V RESULTADOS

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1: Resumen de encuestas por categorías a nivel de variable y dimensiones	19
Tabla 2: Matriz de consistencia	33
Tabla 3: Matriz de operacionalización de variables	34

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Resultado de encuestas por la variable satisfacción de usuarios	20
Figura 2. Resultado dimensión elementos tangibles	21
Figura 3. Resultado dimensión confiabilidad en la atención	22
Figura 4. Resultado dimensión garantía de la atención	23
Figura 5. Resultado dimensión respuesta inmediata	24
Figura 6. Resultado dimensión empatía mostrada	25

RESUMEN

ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL EL TAMBO – 2017

La presente investigación se enmarca en la línea de investigación de Gestión de la Salud, perteneciente al área de Ciencias Médicas y de Salud. En este trabajo se analizó la satisfacción de los usuarios con el servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo - 2017. El estudio fue de tipo básico, de corte transversal, prospectivo y con diseño descriptivo simple no experimental; para lo cual se utilizó una encuesta, con el fin de identificar la satisfacción del usuario con el servicio de farmacia, basado en la opinión del usuario por dimensiones como: los elementos tangibles, confiabilidad en la atención, garantía de la atención, respuesta inmediata y empatía mostrada. Se trabajó con una muestra conformada por 95 usuarios, obtenida a través de un muestreo no intencional. Se determinó que 8 usuarios se encuentran satisfechos representando un 8%, un total de 87 usuarios se muestran medianamente satisfechos respecto al servicio brindado (92%), no hubo usuarios que manifestaron estar totalmente insatisfechos con el servicio de farmacia.

Palabras clave: satisfacción, usuario, servicio de farmacia.

ABSTRACT

ANÁLISIS OF THE SATISFACCIÓN OF THE USERS WITH THE PHARMACY SERVICE OF THE EL TAMBO MATERNAL CHILD HEALTH CENTER – 2017

The present investigation is part of the Pharmaceutical Administration and Marketing research line, belonging to the Pharmaceutical Management area. In this work the satisfaction of the users with the pharmacy service of the El Tambo Maternal and Child Health Center - 2017 was analyzed. The study was of a basic type, of cross-section, prospective and with a simple non-experimental descriptive design; for which a survey was used, in order to identify the user's satisfaction with the pharmacy service, based on the opinion of the user by dimensions such as: tangible elements, reliability in care, guarantee of care, immediate response and empathy shown. We worked with a sample consisting of 95 users, obtained through an unintentional sampling. It was determined that 8 users are satisfied representing 8%, a total of 87 users are fairly satisfied with the service provided (92%), there were no users who said they were totally dissatisfied with the pharmacy service.

Keywords: satisfaction, user, pharmacy service

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

El entendimiento del usuario sobre la definición de calidad de servicio, ha ido cambiando en el transcurso del tiempo; en una primera etapa se relacionaba a la calidad con especificaciones técnicas basadas en el producto final,¹ pero después, la definición se ha relacionado con el usuario, de tal forma que, de un concepto objetivo y técnico, se ha pasado a uno subjetivo centrado a lo que el cliente desea.

Según la Organización Mundial de la Salud, se define calidad como la comparación del nivel de percepción referido a la atención, con el nivel deseado de atención; por lo que se entiende que la calidad no es percibida de la misma forma por todos, en este sentido y según Ribeiro (2003)² la satisfacción de los usuarios es el conjunto de reacciones que estos tienen respecto a la experiencia de atención recibida.

En salud, la satisfacción de los pacientes es un indicador de la gestión de calidad de los servicios de salud. Un nivel alto de satisfacción trae como respuesta conformidad y continuidad con los servicios brindados. Así también, teniendo en cuenta que la razón de ser de los servicios de salud son los pacientes, considerados actualmente como

usuarios, la satisfacción de ellos sirve como un indicador de excelencia en donde es el usuario quien cataloga la atención recibida de acuerdo a sus expectativas.

En el servicio de farmacia, así como en otros, la satisfacción respecto a la atención brindada radica principalmente en aspectos importantes: Los elementos tangibles; en este caso se habla de las instalaciones físicas, los equipos, y esencialmente los medicamentos. La confiabilidad respecto al servicio brindado; la capacidad de respuesta y disposición para ayudar al usuario; seguridad y empatía.

Los establecimientos de salud tienen la obligación de garantizar estos servicios a fin de contribuir con la satisfacción del paciente estableciendo y desarrollando acciones de gestión de la calidad a fin de mejorar sus procesos. Sin embargo, para ello es necesario que aquellos que responden en estos procesos tengan una motivación para trabajar, así como actitudes empáticas y disposiciones de conducta que permitan brindar un servicio y atención esperada por el usuario.³

En el servicio de farmacia se brinda un servicio de atención y consejería al usuario, así mismo se disponen y ofertan medicamentos, pero también se ponen en evidencia los enseres, equipos y mobiliario. Por otro lado, el conocimiento y pericia del profesional también es tema de evaluación por parte de los usuarios. La valoración personal del usuario va dirigida inicialmente al trato recibido en la farmacia, la disponibilidad y el tiempo de atención.

El Perú, cuenta con un reglamento de establecimientos farmacéuticos en el que se considera una oficina farmacéutica hospitalaria, como una botica o farmacia comunitaria, por lo que no establece parámetros, estándares, requisitos o características técnicas que permitan delinear una farmacia en un centro de salud.⁴

La satisfacción del usuario constituyó un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios de salud. En primer lugar, es un resultado de valor incuestionable, ya que está relacionada con el bienestar que la salud intenta promover; en segundo, contribuye a una óptima atención, porque es más probable que el paciente

participe de una manera más efectiva y, en tercero, la satisfacción y el descontento constituyen los juicios de valor de las personas sobre la calidad de la atención recibida y sus resultados.⁵

1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La investigación se llevó a cabo en el Centro de Salud Materno Infantil El Tambo, lugar donde se analizó la satisfacción de los usuarios respecto a los elementos tangibles, a la confiabilidad, la respuesta en la atención, a la seguridad, garantía y a la empatía que ofrece el servicio de farmacia, con la finalidad de presentar evidencia literaria para plantear propuestas y estrategias de solución que conlleven a mejorar los procesos y la calidad de atención al usuario.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El problema se puede expresar de la siguiente manera:

1.3.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de farmacia del Centro de salud Materno Infantil El Tambo - 2017?

1.3.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con los elementos tangibles del servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo - 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la confiabilidad en la atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo - 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la respuesta inmediata del servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo - 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la garantía de la atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo - 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la empatía mostrada en la atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo - 2017?

1.4 JUSTIFICACIÓN

1.4.1 Social

La investigación permitió identificar el nivel de satisfacción percibida por los usuarios con respecto no solo a la atención sino también de los elementos tangibles, la confiabilidad, la seguridad o garantía, la empatía que se ofrecen en el servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo, teniendo en cuenta que el Centro de salud, materia de investigación recibe gran afluencia de pacientes entre niños y madres gestantes o puérperas quienes tienen la expectativa de encontrar satisfacción con el servicio prestado con lo que se podrá sugerir estrategias o plantear proyectos de mejora con respecto a los procesos de atención y a la calidad.

1.4.2 Teórica

La investigación permitió evidenciar el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de Farmacia del Centro de Salud Materno Infantil el Tambo, la satisfacción del usuario que no sólo es la percepción de la calidad del insumo adquirido sino de todo lo que se relaciona al servicio como es la evidencia física, el ambiente donde se brinda el servicio, el proceso de atención, la empatía, entre otros.⁶

Los resultados obtenidos serán integrados al conjunto de estudios e investigaciones científicas de la Universidad Peruana Los Andes, contribuyendo así en tener información acerca de los problemas de satisfacción de los diferentes sectores de salud como MINSA y ESSALUD, a fin de tomar medidas de solución en futuras investigaciones

1.4.3 Metodológica

La investigación nos permitió elaborar un instrumento de recolección de datos, como un cuestionario, mediante el cual se evidencio la satisfacción del usuario con ítems para cada una de las dimensiones propuestas, el mismo que fue validado antes de ser utilizado en esta investigación.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de farmacia del Centro de salud Materno Infantil El Tambo - 2017.

1.5.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de satisfacción con los elementos tangibles del servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo – 2017.
- Determinar el nivel de satisfacción con la confiabilidad en la atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo – 2017.
- Determinar el nivel de satisfacción con la respuesta inmediata del servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo – 2017.
- Determinar el nivel de satisfacción con la garantía de la atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo – 2017.
- Determinar el nivel de satisfacción con la empatía mostrada en la atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo – 2017.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes de estudio

Sánchez J. y Col. (2015)⁷, en su Investigación “Satisfacción percibida en el servicio de Farmacia: Medición, análisis y mejora” encuestaron a pacientes asistentes a un hospital de nivel II, obteniendo que el 68,5% de los encuestados percibieron el trato y amabilidad del farmacéutico y/o enfermera como Bueno, y tan solo un 3,6% como Malo. Así mismo respecto a cómo percibían la información proporcionada el 24,9% y 30,8% respondieron Suficiente y Bastante respectivamente y tan sólo el 6,0% la percibió como Muy Poca. Concluyendo que la puntuación obtenida de todas las encuestas refleja un resultado e Satisfacción en los usuarios con la atención de farmacia.

Castro M. (2008)⁸ en su tesis magistral “Análisis de la satisfacción de los usuarios externos del servicio de farmacia del área de salud La Unión durante agosto del 2007” analizó la satisfacción de los usuarios en relación al acceso geográfico, infraestructura, oportunidad, información y atención brindada. Obtuvieron los siguientes resultados: El 64% de los consultados eran usuarios directos del servicio y el resto eran acompañantes. El 84% calificaron como muy satisfactorio el servicio. Respecto a la oportunidad para obtener un servicio, se evaluó el tiempo de acceso y de

espera, obteniendo 71% de satisfacción. Respecto al acceso obtuvieron un 74% de satisfacción de los usuarios. La información brindada en las instrucciones sobre trámites administrativos o en las indicaciones de las etiquetas de los medicamentos obtuvo la mayor calificación de todo el estudio un 85% y la atención brindada tomó en cuenta sólo la amabilidad, el respeto y la capacidad técnica percibida y obtuvo una calificación de 83%. La evaluación de la infraestructura respecto a las condiciones físicas, señalización, orden y aseo, nivel de ruido, iluminación y ventilación, obtuvo una calificación general de 78%.

Ramírez V. (2016)⁹ En su tesis magistral cuyo título es: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016” realizaron una encuesta de satisfacción a los obteniendo una relación directa y positiva con un coeficiente de 0,2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016; es decir cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes.

García D. (2013)¹⁰ en su trabajo “Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villachorillos en el período febrero-mayo 2013” concluye que existe un nivel de insatisfacción de 55,24% del usuario externo atendido en los diferentes servicios del Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos. La dimensión de Fiabilidad presentó un nivel de insatisfacción de 58,5% ya que existe deficiencia de medicamentos en farmacia. La dimensión de Capacidad de Respuesta presenta usuarios insatisfechos al 60,5% ya que se evidencia discomfort de los usuarios al no recibir una atención rápida en el área de admisión. La dimensión de aspectos Tangibles muestra un nivel de insatisfacción de 59,6%.

Huisa G. (2012)¹¹ en su investigación “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-noviembre.” señala en sus conclusiones que la mayoría de los usuarios externos estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión humana de la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital. Los ítems relacionados con el correcto uso

del uniforme por el personal (que favorece la interacción entre los proveedores y usuarios) y el respeto a la privacidad del paciente, tuvieron un impacto positivo en la satisfacción del usuario. La mayoría de los usuarios no estuvieron satisfechos con la dimensión técnico-científica de la calidad de atención. Los resultados relacionados con la provisión de Farmacia de todos los medicamentos recetados por el médico y el tiempo de espera tuvieron un impacto muy negativo en esta dimensión. En relación con el objetivo de este estudio, los resultados de este trabajo.

Calderón J. y Col. (2011)¹², realizaron un estudio acerca de “Satisfacción del usuario en el Servicio de Farmacia del Hospital Hermilio Valdizan, año 2010” arribando a resultados en los que el 8,1% de los usuarios estuvo completamente satisfecho; 61,5% satisfechos, y el 25,3% insatisfecho, Respecto a la satisfacción de los usuarios en relación a si encontraron o no los medicamentos prescritos; el 54,5% encontraron todos los medicamentos, la diferencia (45,5%) estuvieron insatisfechos por no encontrarlos. Finalmente, en otro de los resultados se observa que el 51% de usuarios recomendó la farmacia del Hospital a otras personas.

2.2 Bases Teóricas

A. Calidad de servicio

1. Definición¹³

Donabedian, (1995), la calidad es una característica que distingue al modelo industrial de calidad, el consumidor, en último término, decide si el producto o servicio proporcionado responde a sus necesidades y expectativas “Además de alcanzar la satisfacción del consumidor se debe lograr su entusiasmo, su confianza y su fidelización.

Los profesionales de la salud actúan bajo un contrato social muy diferente del que regula los negocios y la industria, son responsables del bienestar de los individuos y del bienestar social, las responsabilidades sociales toman diversas formas existiendo la obligación de lograr la equidad en la distribución de los beneficios de la atención a la salud.

2. Etapas de evaluación de calidad de servicio¹⁴

Gilmore, (2009) enfoca la evaluación de la calidad desde:

- **Estructura.** Características del propias de cada servicio de salud como son: recursos materiales (instalaciones, equipos médicos y recurso económico), recursos humanos (número de profesionales calificados) y estructura organizacional (como la organización del personal médico, método para la evaluación de los trabajadores y métodos de reembolsos).
- **Proceso.** Etapas para prestar y recibir servicios de salud incluye las acciones del paciente al buscar atención médica.
- **Resultado.** Efectos de la atención en el estado de salud de los pacientes y población.

3. **Dimensiones de calidad de servicio**^{15,16}

- **Organización Mundial de Salud (2012)** menciona a la calidad en salud como: un alto nivel de excelencia profesional, alto grado de satisfacción por parte del paciente, uso eficiente de los recursos y un mínimo de riesgos para el paciente con impacto final en la salud. Gilmore y Moraes, (2009), calidad es satisfacer o superar las expectativas de los clientes de manera proporcionada, existiendo un estándar básico y referencial, medido mediante un indicador que verificar si ese estándar fue alcanzado o no.
- **Confiabilidad.** Habilidad para prestar servicio tal como se ha prometido, sin errores, esta dimensión trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio ya que con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que, cuando el cliente obtiene el servicio requerido.
- **Tangibilidad.** Dimensión que considera los elementos tangibles u observables como la apariencia de las instalaciones, equipos, empleados y materiales de comunicación.
- **Seguridad.** Dimensión que analiza el comportamiento del servicio prestado, la cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente. Examina también si los responsables de la entidad tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas formuladas por los usuarios.

- **Empatía.** Dimensión que estudia si la atención al usuario es individualizada. Si la entidad de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. La entidad de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.

B. Satisfacción del usuario

1. Definición¹⁷

Andía y col. (2002) señala que la satisfacción del usuario es una práctica racional comparativa entre lo que se espera del producto y la conducta aceptable del producto o servicio; está sometida a numerosos factores como valores morales, valores culturales, necesidades propias. El objetivo de los servicios de salud es satisfacer la necesidad de recuperación de la salud.

2. Características de la satisfacción del usuario¹⁸

Delbanco y Daley (1996) satisfacción del usuario por la recuperación de la salud es el logro más importante en la prestación de servicios de salud, dado que influye de manera concluyente en la aceptación del servicio.

Cantú U. (2001)¹⁹ la satisfacción del usuario es más difícil de calcular, anticipar un resultado es difícil, se aprecia cuando existe la demanda, la calidad de un servicio es juzgada por el cliente al inicio y final, evalúa el comportamiento, actitud y habilidad del proveedor, tiempo de atención y errores involuntarios realizados.

Thompson y Sunol, (1996)²⁰, la satisfacción del usuario esta en manos de las expectativas.

En resumen, es preciso calificar la satisfacción tomando en cuenta lo que es razonablemente posible dentro de un ambiente determinado, pero, al mismo tiempo debe establecerse una forma más universalista, por lo menos como una meta que se propone alcanzar. Mientras tanto, se podría aprender mucho al comparar lo que realmente ocurre con lo que razonablemente se podría esperar que ocurriese, y también con lo que debería suceder si se eliminaran las limitaciones de recursos.

2.3 Marco Conceptual

- **Atención Farmacéutica**, son actividades exclusivas del Profesional Químico Farmacéutico para mejorar la calidad de vida del paciente.
- **Confiabilidad en la atención** son los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- **Elementos tangibles**, son todas las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o es utilizado en la prestación del servicio.
- **Empatía mostrada**, Atención individualizada que se ofrece a los clientes
- **Establecimiento Farmacéutico**, establecimiento que entre sus actividades expende y dispensa medicamentos e insumos médicos amparados en el D.S 014-2011-S.A.
- **Farmacia de establecimiento de salud**, perteneciente a un establecimiento de salud público o privado en el que se brindan los servicios de dispensación, y orientación sobre el uso adecuado de los medicamentos.
- **Garantía de la atención**, Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores
- **Instrumento SERVQUAL**, instrumento que evalúa la calidad de servicio según empatía, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y elementos tangibles.
- **Respuesta inmediata**, Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis general:

El estudio a realizarse no plantea hipótesis.

3.2 VARIABLES.

3.2.1 Definición conceptual de variables

Variable única: Satisfacción de los usuarios

Calificación obtenida a partir de percepción del usuario respecto a la calidad de atención de un servicio prestado.

3.2.2 Dimensiones

- Elementos tangibles
- Confiabilidad en la atención
- Garantía de la atención
- Respuesta inmediata
- Empatía mostrada

CAPÍTULO IV

MÉTODOLÓGIA

4.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Se empleó el método científico observacional.

4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación realizada fue de tipo básico, corte transversal y prospectiva.

4.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El estudio correspondió al nivel descriptivo no experimental.

4.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación empleó el diseño descriptivo simple.

O  M

Donde:

O: Observación

M: Muestra

4.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo constituida por todos los usuarios que acudieron a obtener servicios del área de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo en el año 2017.

La muestra estudiada estuvo conformada por 95 usuarios que fueron atendidos en la farmacia del Centro de salud Materno infantil El Tambo, entre los meses de mayo y junio 2017.

Para determinar el tamaño de la muestra se realizó un conteo de personas que acudieron al servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo, durante una semana en el horario de 8:00 a.m. hasta las 01:00 p.m. en este periodo se pudo registrar la asistencia de 95 personas que acudieron al servicio farmacéutico del nosocomio.

4.5.1 Criterios de Inclusión

Se consideró a los pacientes que asistieron en el horario de muestreo.

4.5.2 Criterios de Exclusión

Se ha excluido a los usuarios que asisten en el turno noche que inicia de 19:00 horas a 07:00 horas.

Se ha excluido a los pacientes internados en los servicios de Obstetricia y Medicina General.

4.5.3 Procedimiento

Toda vez de que los individuos tienen la misma probabilidad de ser identificados para formar parte de la muestra, entonces se aplicó el método de muestreo probabilístico de una población finita por el cual se hará uso de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{E^2}$$

Donde:

n: Cantidad de la población

p: Probabilidad de éxito

q: Probabilidad de fracaso

Z: Nivel de confianza

E: Margen de error

La probabilidad de que nuestra estimación obtenida se ajuste la realidad por falta de criterios de orientación, nuestro nivel de confianza se consideró un 95%, con un nivel de magnitud de desviación en relación al valor verdadero de la población considerando un 5% de error muestral y con una probabilidad de éxito y fracaso de 0.5 al reemplazar los valores, resulta una muestra de 95 personas a encuestar.

4.6 TÉCNICAS Y/O INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica utilizada fue la encuesta y el Instrumento de recolección de datos aplicado durante la investigación fue el cuestionario, el cual fue diseñado a partir de la definición de dimensiones, indicadores y selección de ítems. El cuestionario estuvo integrado por 25 preguntas o ítems, distribuidos según las dimensiones de la variable y presenta triple escala de valoración. Fue aplicada durante cuatro semanas, siendo aproximadamente 5 encuestas por día dirigidas a personas adultas de ambos sexos.

El grado de satisfacción del usuario con el servicio de Farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo, se midió considerando una escala Likert de 3 categorías (intervalos) donde 1 es nunca, 2 a veces y 3 siempre. Las percepciones se evaluaron a partir de 25 preguntas estratificadas en 5 dimensiones identificadas como: Elementos tangibles, confiabilidad, respuesta inmediata, garantía y empatía.

Los participantes percibieron el servicio de calidad a través de las tres categorías de respuesta, ya mencionadas líneas arriba, categorías que se tuvo en consideración al nivel educativo de las personas encuestadas. Las escalas fueron validadas a través del coeficiente Alfa de Cronbach (porque las respuestas son politómicas) con la finalidad

de evaluar el grado de fiabilidad de las preguntas, obteniendo un valor superior promedio de 0,886 que de acuerdo al criterio establecido por George y Mallery el coeficiente alfa mayor a 0,8 es considerado confiable. Así mismo el instrumento fue validado a juicio de tres expertos en el tema.

Posteriormente a la aplicación del instrumento en la muestra indicada, se realizó el cuadro de resultados y se categorizó a través de un Baremo estadístico el rango de valoración en las tres categorías de análisis, antes mencionado.

4.7 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

4.7.1 Procesamiento de los datos

Luego de la aplicación de la encuesta se realizó el registro de la información a través del software estadístico SPSS versión 22 así como el software de ofimática Excel versión 2016 cuyas herramientas permitieron validar el nivel de fiabilidad y la elaboración de los gráficos y estadísticos.

4.7.2 Procedimiento a seguir para probar la hipótesis

La presente investigación por ser de nivel descriptivo no plantea hipótesis

4.7.3. Limitaciones

Recolección de datos tediosa ya que la encuesta fue personalizada y se asistió diariamente por un mes al centro de salud.

4.8 TOMA Y ANÁLISIS DE DATOS

Luego de la aplicación de la encuesta se realizó el registro de la información a través del software estadístico SPSS versión 25.0, así como el software de ofimática Excel versión 2016 cuyas herramientas permitieron validar el nivel de fiabilidad y la elaboración de los gráficos respectivamente.

4.9 ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Se realizó las coordinaciones pertinentes con el Jefe del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo, con la finalidad de obtener la autorización para la ejecución de la investigación. Por otro lado, la investigación no necesitó consentimiento informado ya que los participantes no fueron sometidos a ningún procedimiento, tan solo se requirió de su opinión anónima.

CAPITULO V

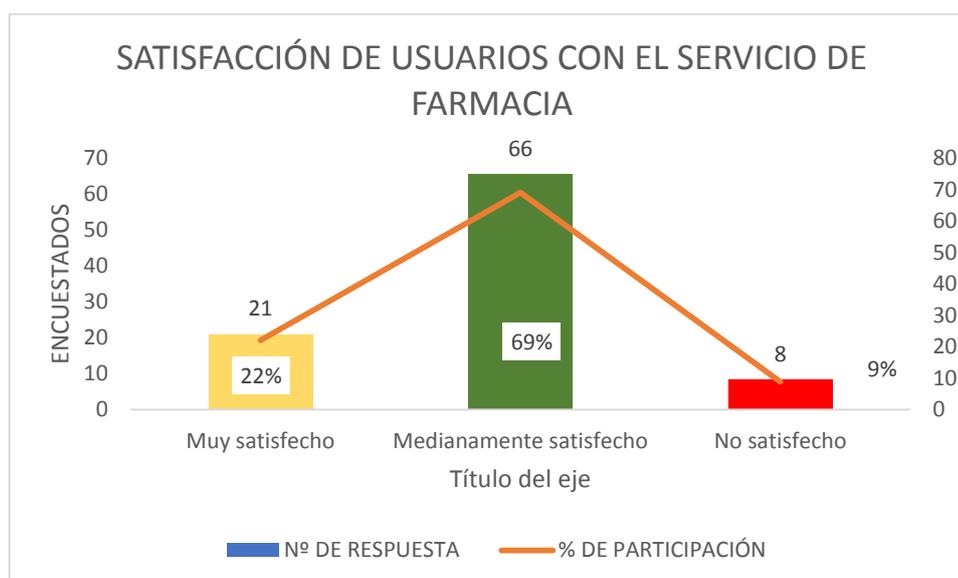
RESULTADOS

Tabla 1. Resumen de encuestas por categorías a nivel de variable y dimensiones

Categorías	Dimensiones				
	Elementos Tangibles	Confiabilidad en la atención	Garantía de la Atención	Respuesta inmediata	Empatía mostrada
Muy satisfecho	3	0	0	79	23
Medianamente satisfecho	92	69	79	16	72
No satisfecho	0	26	16	0	0

Fuente: Instrumento de recolección de datos satisfacción de los usuarios con el servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo – 2017

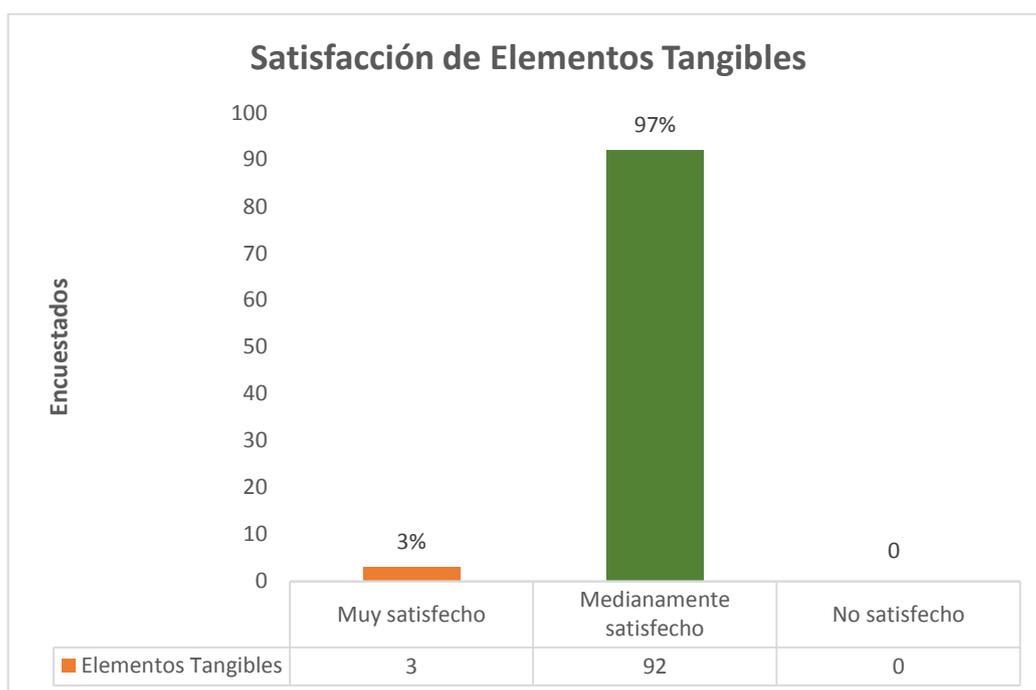
De la Tabla 1 se consolida los resultados de la encuesta en relación a la variable y la escala de Likert (categorías) para lograr la siguiente figura:



Fuente: Instrumento de recolección de datos satisfacción de los usuarios con el servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo - 2017

Figura 1. Resultado de encuestas por la variable satisfacción de usuarios

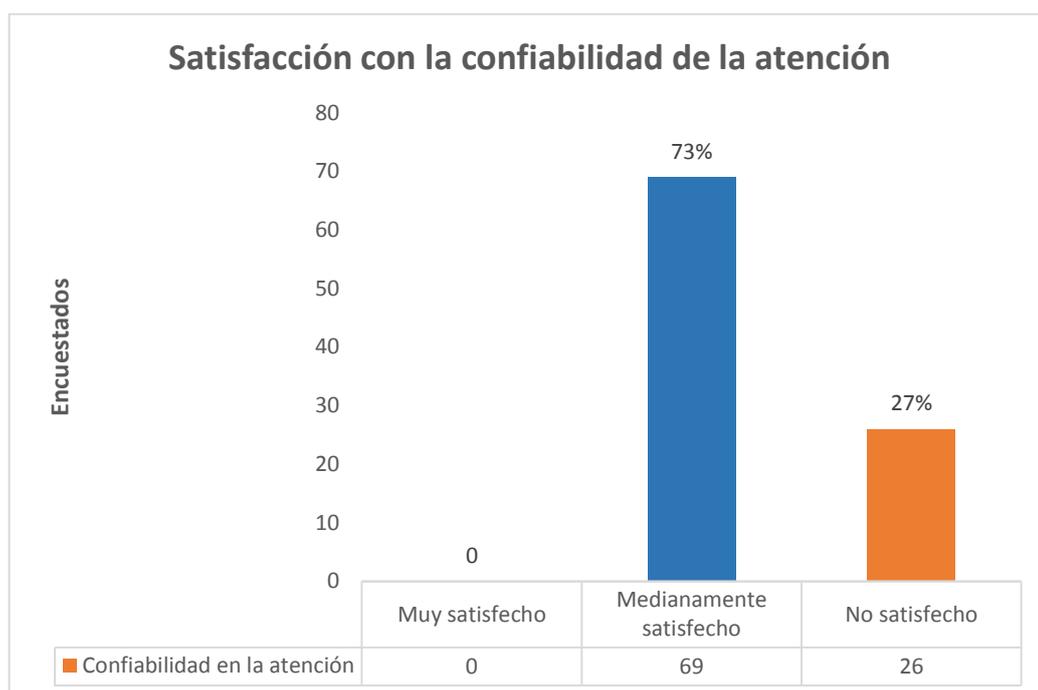
Como se puede apreciar en la figura 1, de las 95 personas encuestadas que equivale al 100%, el porcentaje de participación y opinión en un total de 25 preguntas fue de 66 personas que representan el 69% se mostraron “medianamente satisfechos” respecto al servicio brindado, 21 personas que representan el 22% respondieron estar “muy satisfechos” y 8 encuestados que representa el 9% de la muestra indicaron estar “no satisfechos” en relación al servicio.



Fuente: Instrumento de recolección de datos satisfacción de los usuarios con el servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo - 2017

Figura 2. Resultado dimensión elementos tangibles

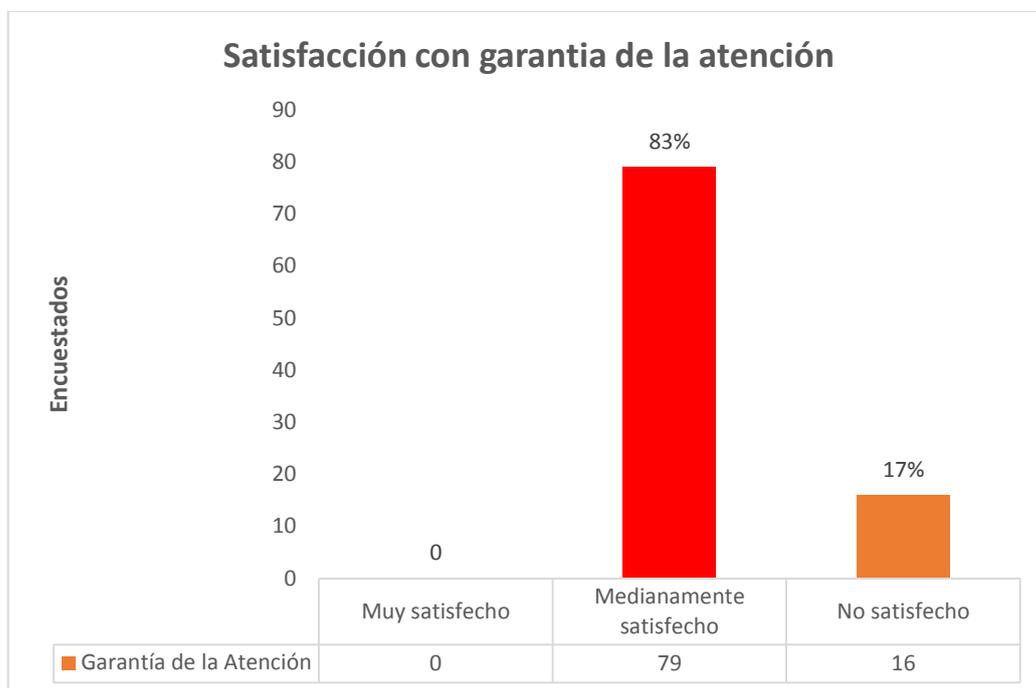
De acuerdo a la figura 2 se entiende: Respecto a la dimensión “elementos tangibles” 92 individuos que representa al 97% de la muestra, se mostraron medianamente satisfechos con los servicios en relación a las instalaciones del servicio farmacéutico, la infraestructura, el personal y los equipos; y tan sólo 3 participantes que equivale al 3% están muy satisfechos con dichas condiciones.



Fuente: Instrumento de recolección de datos satisfacción de los usuarios con el servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo - 2017

Figura 3. Resultado dimensión confiabilidad en la atención

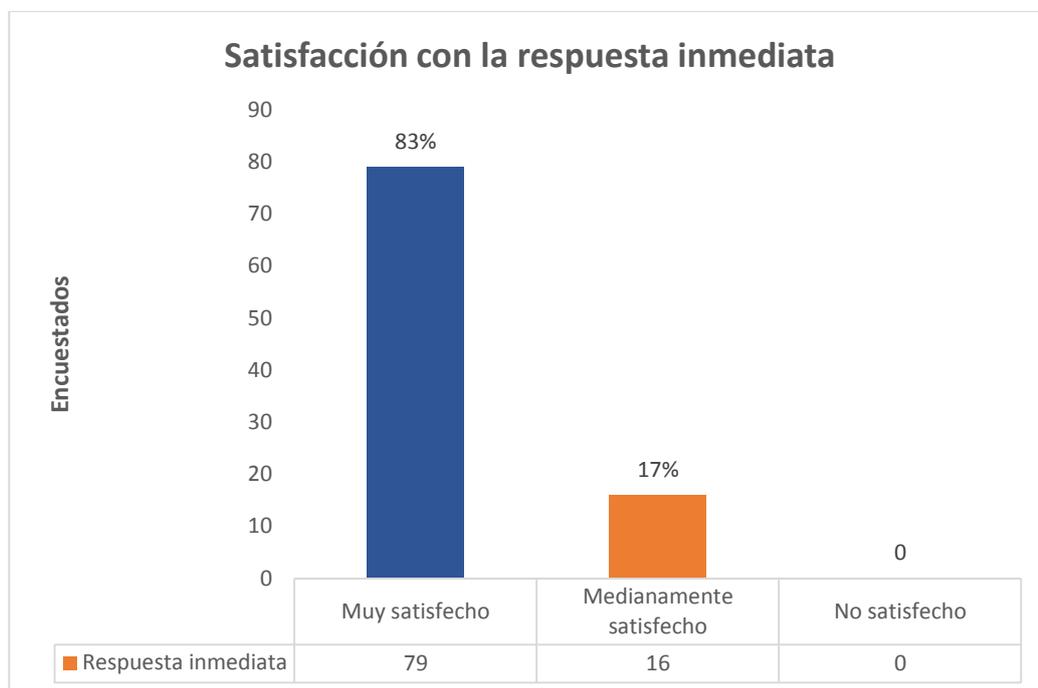
En la dimensión “confiabilidad en la atención” 69 personas equivalente al 73% de los encuestados están medianamente satisfechos con el grado de preparación, habilidad del personal farmacéutico en relación a la atención brindada, sin embargo 26 personas que representa al 27% de los respondientes se encuentran no satisfechos con tal indicador.



Fuente: Instrumento de recolección de datos satisfacción de los usuarios con el servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo - 2017

Figura 4. Resultado dimensión garantía de la atención

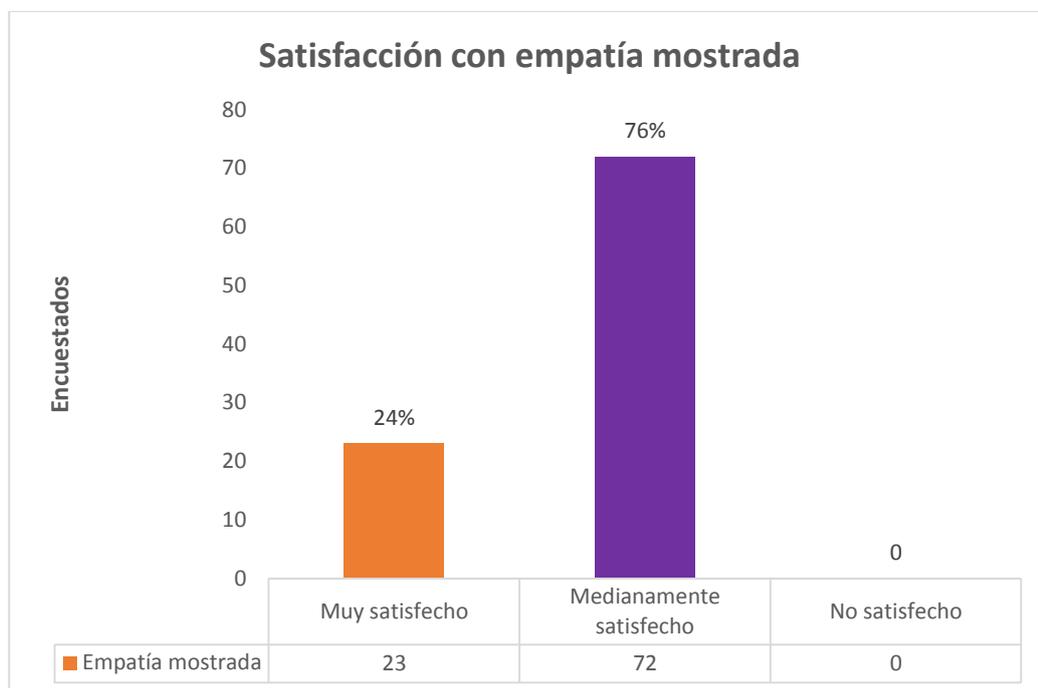
Otra de las dimensiones que se relaciona al resultado anterior es la “garantía de la atención”, 79 personas que es proporcional al 83% de la muestra, se muestra medianamente satisfecho con el cuidado que ha demostrado el personal de farmacia y como tal generó confianza durante la atención, y 16 personas equivalente al 17% se encuentran insatisfechos con la garantía de la atención.



Fuente: Instrumento de recolección de datos satisfacción de los usuarios con el servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo - 2017

Figura 5. Resultado dimensión respuesta inmediata

Ocurriendo todo lo contrario en la dimensión “respuesta inmediata”, en donde 79 personas que representa al 83% de la muestra están muy satisfechos con la disposición de atención de manera oportuna y puntual, y 16 sujetos que equivale al 17% del total de los encuestados, se encuentran medianamente satisfechos con la predisposición del personal farmacéutico.



Fuente: Instrumento de recolección de datos satisfacción de los usuarios con el servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo - 2017

Figura 6. Resultado dimensión empatía mostrada

En la dimensión “empatía mostrada”, guarda cierta relación con la dimensión anterior, en donde 23 personas que equivale al 24% de la muestra, estuvieron muy satisfechos con la atención individualizada y 72 encuestados que es proporcional al 76%, se mostraron medianamente satisfechos con este indicador.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los establecimientos de salud y todas las organizaciones que prestan un servicio son responsables de incorporar la calidad como un aspecto importante en su crecimiento, es ella la que determina la seguridad con la que se brinda el servicio. En este contexto un indicador esencial para medirla es la satisfacción del usuario, pues actúa como un censor que evalúa la calidad con la que los trabajadores o colaboradores de una organización brindan el servicio a los usuarios, un indicador del confort de los ambientes, y comodidad de su mobiliario; cuyos valores harán posible la implementación de estrategias o planes de mejora que permitan desarrollar la institución para obtener un impacto positivo.

La Investigación desarrollada ha permitido determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo con el servicio de Farmacia, obteniendo los siguientes resultados:

Para el objetivo general, sobre la satisfacción en general se tiene que 69 personas que representan el 66% se muestran medianamente satisfechos respecto al servicio brindado y tan sólo 22 encuestados que alcanza al 21% de la muestra, percibieron estar muy satisfechos en relación al servicio, 9 usuarios que representa el 8% manifestaron estar totalmente insatisfechos con el servicio, resultados que contrastan con lo encontrado por Castro M.(2008) donde el 84% de los consultados calificaron como muy satisfactorio el servicio de farmacia y con el estudio de Calderón J. y Col. (2011) quienes encontraron un 69.6% de usuarios entre satisfechos y completamente satisfechos. Observando que hay coincidencia, probablemente debido a que las

necesidades de los usuarios han sido cumplidas, que es en lo que se basa la satisfacción, y precisamente en que el usuario se sienta contento.

El primer objetivo específico que hace mención a los “elementos tangibles”, expresa un resultado de 92 individuos que representa al 97% de la muestra, se mostraron medianamente satisfechos con los servicios en relación a las instalaciones del servicio farmacéutico, la infraestructura, el personal y los equipos; y tan sólo 3 participantes que equivale al 3% están muy satisfechos con dichas condiciones; resultados que se asemejan a los obtenidos por Castro M. (2008) donde la evaluación de la infraestructura respecto a las condiciones físicas, señalización, orden y aseo, nivel de ruido, iluminación y ventilación, obtuvo una calificación general de 78%. de nivel de satisfacción, interpretamos que las condiciones de infraestructura del centro de salud en estudio cubren las expectativas de los usuarios y que están dentro de las exigencias mínimas, sin embargo, esto no quiere decir que se deba de dejar de impulsar la gestión en la compra de enseres, mobiliario, y mejora de las condiciones de infraestructura del servicio de farmacia.

El segundo objetivo específico se orienta a la “confiabilidad en la atención”, donde los resultados obtenidos son los siguientes: 73% de los encuestados están medianamente satisfechos con el grado de preparación, habilidad del personal farmacéutico en relación a la atención brindada, sin embargo, el 27% de los respondientes se encuentran no satisfechos con tal indicador. Esto difiere con lo encontrado por Huisa G. (2012) quien a diferencia de la presente investigación encontró que la mayoría de los usuarios no estuvieron satisfechos con la dimensión técnico-científica de la calidad de atención, coincidente con la investigación de García D. (2013) en donde también la insatisfacción bordea el 58.5%. Lo mismo sucede con los resultados de la investigación de Sánchez y Col (2015) ya que respecto a la percepción de los usuarios con la información proporcionada el 24.9% y 30.8% respondieron Suficiente y Bastante respectivamente y tan sólo el 6,0% la percibió como Muy Poca de esto podemos deducir que el personal tanto químico farmacéutico y técnico en farmacia que labora en el servicio ha logrado por lo menos en mediano grado las competencias en

cuanto a conocimientos del fármaco prescrito y da la consejería correspondiente a los pacientes y acompañantes a fin de que las pautas e indicaciones del tratamiento se lleven como tal.

Respondiendo al tercer objetivo específico acerca de la “garantía de la atención”, el 83% de la muestra, se encuentra medianamente satisfecho con el cuidado que ha demostrado el personal de farmacia y como tal generó confianza durante la atención, y 16 personas equivalente al 17% se encuentran insatisfechos con la garantía de la atención. Este objetivo se encuentra referido al cuidado durante la atención específicamente a que los medicamentos dispensados sean los correctos y que no se cometa errores durante la atención. La investigación de Calderón J. y Col. (2011) donde la satisfacción de los usuarios en relación a los medicamentos prescritos fue de 54,5%, resultado que difiere con lo encontrado en esta investigación; probablemente debido a que como ya se mencionó en el párrafo anterior el personal se encuentra bien capacitado.

En relación a la “respuesta Inmediata”, incluida en el cuarto objetivo específico, en la cual se mide ítems como el horario de atención, el tiempo de espera, el tiempo de atención, el orden de llegada, ente otros; los resultados encontrados observan que 79 personas que representa al 83% de la muestra se muestra muy satisfecho con la disposición de atención de manera oportuna y puntual, y 16 sujetos que equivale al 17% del total de los encuestados, están medianamente satisfechos con la predisposición del personal farmacéutico; lo que contrasta con el estudio de Castro M. (2008), ya que respecto a la oportunidad para obtener un servicio, el tiempo de acceso y de espera, obtuvo un 71% de satisfacción y difiere con la investigación de García D. (2013) que reporta que la Capacidad de Respuesta presenta insatisfacción al 60.5% ya que se evidencia disconformidad de los usuarios al no recibir una atención rápida en el área de admisión. Esto permite deducir que el personal del Centro de salud Materno Infantil El Tambo, cumple adecuada y oportunamente su labor para con los usuarios, además que el número de trabajadores en el servicio es el adecuado para la demanda.

Finalmente, el objetivo que responde a la dimensión sobre la “empatía mostrada”, presenta resultados de 24% de la muestra, muy satisfechos con la atención individualizada y 72 encuestados que es proporcional al 76%, se mostraron medianamente satisfechos con este indicador, similar a los resultados de Huisa G. (2012) donde los ítems relacionados con el correcto uso del uniforme por el personal (que favorece la interacción entre los proveedores y usuarios) y el respeto a la privacidad del paciente, tuvieron un impacto positivo en la satisfacción del usuario y el estudio de Castro M. (2008), que obtuvo una calificación de 83% respecto a la atención brindada con amabilidad, el respeto. Concluyendo que el personal del servicio de farmacia brinda una atención con amabilidad, cordialidad y cuidadosamente.

CONCLUSIONES

1. Se determinó el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de farmacia del Centro de salud Materno Infantil El Tambo - 2017, encontrándose que el 69% se muestran medianamente satisfechos con el servicio de farmacia, 22% muy satisfechos y 9% no satisfecho
2. La satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión “elementos tangibles” reporta 97% de usuarios medianamente satisfechos con los servicios en relación a las instalaciones del servicio farmacéutico, la infraestructura y los equipos.
3. Al determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la confiabilidad de la atención, se encuentra que el 73% de los usuarios están medianamente satisfechos con el grado de preparación, habilidad del personal farmacéutico en relación a la atención brindada, 27% de los respondientes se encuentran no satisfechos con tal indicador.
4. En el aspecto referido a la respuesta inmediata del servicio de Farmacia, 83% de la muestra están muy satisfechos con la disposición de atención de manera oportuna y puntual, y 17% del total de los encuestados, se encuentran medianamente satisfechos con la predisposición del personal farmacéutico, no se

registra insatisfacción.

5. Acerca de la garantía de la atención, 83% de la muestra, se expresa medianamente satisfecho con el cuidado que ha demostrado el personal de farmacia y como tal generó confianza durante la atención, y 16 personas equivalente al 17% se encuentran insatisfechos.
6. Se determinó el nivel de satisfacción con la empatía mostrada, donde 24% de la muestra, estuvieron muy satisfechos con la atención individualizada y 76%, se mostraron medianamente satisfechos.

RECOMENDACIONES

1. Al director del Centro de salud Materno Infantil El Tambo, incorporar una sala de espera adecuada, con iluminación, ventilación y asientos; a fin de que los pacientes y usuarios tengan comodidad durante la espera que dura la atención.
2. Al responsable del servicio de Farmacia, capacitar e instruir al personal que tiene contacto directo con los usuarios en temas de medicamentos, reacciones adversas e interacciones con la finalidad de que puedan brindar una adecuada información al usuario.
3. Al Personal profesional que químico farmacéutico y técnico en farmacia que labora en el servicio, realizar charlas cortas de consejería en medicamentos, fomentando el uso racional de medicamentos e incentivando al cumplimiento de la prescripción e importancia de la adherencia al tratamiento durante el tiempo de espera de los usuarios, de lo contrario elaborar trípticos, afiches o banners informativos donde se promuevan estas prácticas.
4. Al área de gestión de calidad, promover estudios que investiguen la calidad de

procesos de los diferentes servicios que brinda el centro de salud, a fin de contar con datos fidedignos acerca de la satisfacción de los usuarios que contribuyan a plantear acciones de mejora en la calidad de atención.

5. A los egresados de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana Los Andes, continuar con las investigaciones en el tema de satisfacción y calidad, aplicando instrumentos que midan la calidad de servicio que brindan los profesionales de salud de las distintas áreas o servicios, con la finalidad de analizar los resultados y gestionar estrategias de mejora en los aspectos más deficientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Calabuig Moreno y Col. “La Calidad Percibida En Los Servicios Náuticos De La Generalitat Valenciana”, Tesis doctoral. Universidad de Valencia. Valencia, España, 2005.
2. Ribeiro A. Satisfacción de los usuarios con los cuidados de enfermería. Construcción y validación de un instrumento de medida. En el presente trabajo se analizan los resultados obtenidos en el análisis de los resultados de la investigación. Brasil 2003
3. Ribeiro A. El recorrido de la construcción y la validación de un instrumento para evaluar la satisfacción de los usuarios en relación a los cuidados de enfermería. Revista Orden de los enfermeros. Brasil 2005
4. Viñas M. La farmacia hospitalaria en el Perú. 2008
5. Sandoval A. y et. al. Satisfacción del usuario externo: análisis comparativo de acuerdo con variables organizacionales. Revista Médica del Instituto Mejicano del Seguro Social. Vol 35, N°1. 1998.

6. Huerta, E. A. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. 2005
7. Sánchez J. y Col. Satisfacción percibida en el servicio de Farmacia: Medición, análisis y mejora. Hospital Virgen de La Luz. Cuenca. España. 2015.
8. Castro M. Análisis de la satisfacción de los usuarios externos del servicio de farmacia del área de salud La Unión durante agosto del 2007. Escuela de Ciencias exactas y Naturales. Panamá. 2008.
9. Ramírez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. (Tesis Magistral). Universidad Cesar Vallejo. Yurimaguas. Perú. 2016.
10. García, D. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa- Chorrillos. Perú. 2013.
11. Huisa, G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Perú. 2012.
12. Calderón J. y Col. "Satisfacción del usuario en el Servicio de Farmacia del Hospital Hermilio Valdizan". (Tesis). Revista de Psiquiatría y Salud Mental "Hermilio Valdizan". Vol XII N° 1 Enero - Junio. Perú. 2011.
13. Donabedian, A. La definición de la calidad y su evaluación Health Administration Press. (1995).
14. Gilmore E. Evaluación de calidad . Revista Iberoamericana de Educación (ISSN 1681- 5653). Venezuela. 2009
15. Gilmore E. Moraes R. Salud e impacto de satisfacción. España: Narcea; 2003.
16. Deming W. Calidad. (La salida de la crisis), 2a. ed., Madrid, Ed. Díaz de Santos. 1989
17. Andia y Col. "La satisfacción y el cliente: Reflexiones y propuestas de psicopedagogía humanista". : Arthropos. (2002). Barcelona, España.
18. DelBanco J. Daley T. "Diccionario de definiciones" [Internet]. [Citado 20 de octubre de 2017]. Disponible en: <https://definicion.de/calificacion/>(1996)

19. Cantú U. “Satisfacción del usuario y atención del servidor público” Plataforma Educativa de Recurso Digitales. caretapedagogica.com. (2001).
20. Thompson W. Sunol H.. “La calidad y expectativas del usuario”.Revista digital. Federación de Enseñanza CC.OO. de Andalucía: 1996. [Internet]. [Citado 22 de octubre de 2017].Disponible en: <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7401.pdf>
21. Sampieri R. y Baptista P. Metodología de la Investigación. Mc.Graw Hill Interamericana. México, D. F. Tercera edición. 2003.
22. Significados. “Qué es satisfacción”. significados.com. Revista digital. Federación de Enseñanza CC.OO. de Andalucía: 2010. [Internet]. [Citado 23 de octubre de 2017].Disponible en:<https://www.significados.com/absentismo/>
23. Beltrán J. “la satisfacción en la atención primaria”. Universidad Pedagógica Nacional. México: 2011. [Tesina]. [Citado el 24 de Octubre de 2017]. Disponible en: <http://200.23.113.51/pdf/27965.pdf>.
24. Gómez T. y Serrat M. “Propuesta de intervención y clima organizacional. Técnicas para lograr un clima favorable en clase”. Madrid: Narcea S.A. de ediciones. 2005. España
25. Freire C. “Factores que inciden en el logro de calidad de atención. 2012” [Tesis] [citado 08 de Octubre de 2017]. Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/1DUR.pdf>
26. Fernández I. “Guía para la calidad de atención”. Barcelona: CISSPRAXIS 2001.
27. Espinoza M. “Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la institución educativa Omaira Sánchez Garzón. Universidad EAN. [Tesis]. [citado 08 de octubre de 2017]. Disponible en: <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/8917/EspinosaMoraima2016.pdf?sequence=3>
28. Badia M. y colaboradores “La calidad en el servicio médico” Electronic Journal of Research in Educational Psychology, vol. 10, núm. 27, 2012, Universidad de Almería. Almería, España
29. Moreno J. “Comportamiento y calidad de atención: una visión desde Europa”, en Revista Iberoamericana de Educación, 18. (1999)

30. Enseñanza de Ciencias de la Salud en América Latina. Informe del Taller. Serie PALTEX para Ejecutores de Programas de Salud N° 21. Washington D. OMS, 1990, 118: 89-118; 2003

ANEXOS

ANEXO 1

Tabla 02. Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Formulación de objetivos	Formulación de hipótesis	Variable de investigación	Método
<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de farmacia del Centro de salud Materno Infantil El Tambo - 2017? <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de satisfacción con los elementos tangibles del servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo - 2017? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la confiabilidad en la atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo - 2017? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la respuesta inmediata del servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo - 2017? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la garantía de la atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo - 2017? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la empatía mostrada en la atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo - 2017? 	<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de farmacia del Centro de salud Materno Infantil El Tambo - 2017. <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de satisfacción con los elementos tangibles del servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo - 2017. • Determinar el nivel de satisfacción con la confiabilidad en la atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo - 2017. • Determinar el nivel de satisfacción con la respuesta inmediata del servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo - 2017. • Determinar el nivel de satisfacción con la garantía de la atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo - 2017. • Determinar el nivel de satisfacción con la empatía mostrada en la atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo - 2017. 	<p>El estudio a realizarse no plantea hipótesis</p>	<p>Variables:</p> <p>Variable 1: Satisfacción de los usuarios con el servicio de farmacia</p>	<p>Tipo de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo Básico, de corte transversal y prospectivo. Será de nivel descriptivo. <p>Diseño de investigación M→O</p> <p>Población y muestra</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Población estará constituida por todos los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo. • La muestra que se pretende estudiar estará conformada por 95 usuarios que sean atendidos en la farmacia del Centro de salud Materno infantil El Tambo, en los meses de mayo y junio 2017. <p>Instrumento</p> <p>Durante la investigación se diseñará un Cuestionario de acuerdo a los ítems e indicadores de la variable Satisfacción del usuario, al cual se le determinará la confiabilidad y validez.</p> <p>Análisis estadísticos</p> <p>Se aplicará el software recomendado para investigaciones sociales y ciencias de la salud, SPSS Versión 24 (Programa estadístico para ciencias de la salud), los gráficos serán procesados con la hoja de cálculo del software Microsoft Excel 2013.</p>

ANEXO 2

Tabla 3. Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
SERVICIO DE FARMACIA	<p>“...el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del usuario en relación con la calidad de atención”. (Calanpa Del Águila C. 2014)</p>	<p>Opinión dada por un usuario de acuerdo a la calidad de un servicio brindado.</p>	ELEMENTOS TANGIBLES	<p>Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio</p>	<p>La sala de espera de farmacia está limpia La sala de farmacia tiene suficientes sillas para todos los que esperan. La sala de espera de la farmacia está bien iluminada de modo que permita ver bien las medicinas. Los folletos, avisos, posters informativos son atractivos. En las instalaciones de farmacia se observan equipos de apariencia moderna.</p>	ORDINAL
			CONFIABILIDAD EN LA ATENCIÓN	<p>Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.</p>	<p>El personal de farmacia resuelve las dudas de los usuarios. El personal de farmacia orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar. Recibe charlas educativas cortas mientras espera ser atendido. El personal de farmacia lo atiende y orienta sobre los medicamentos que le va a entregar. Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico.</p>	
			GARANTIA DE LA ATENCIÓN	<p>Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores</p>	<p>Los conocimientos del personal de farmacia son los adecuados El personal de farmacia muestra cuidado durante la atención Los medicamentos dispensados son los correctos El personal de farmacia no comete errores durante la atención.</p>	

			RESPUESTA INMEDIATA	Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad.	<p>El horario de atención de Farmacia es el adecuado</p> <p>El tiempo de espera es el adecuado en el servicio de farmacia</p> <p>El tiempo de atención por paciente es el suficiente para resolver dudas.</p> <p>El personal de farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes.</p> <p>El personal de farmacia demora mucho en atenderlo</p> <p>El personal de farmacia es el suficiente para la atención.</p>
			EMPATIA MOSTRADA	Atención individualizada que se ofrece a los clientes	<p>El personal de farmacia te brinda un trato cordial y amable</p> <p>El personal de farmacia respeta tu privacidad durante la atención.</p> <p>El personal te habla de manera que comprendas todas las indicaciones.</p> <p>El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.</p> <p>El personal muestra interés durante la atención.</p>

Fuente: Elaborado para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de farmacia -2017

ANEXO 3

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCION DE USUARIO CON EL SERVICIO DE FARMACIA

INSTRUCCIÓN: Estimado participante marque con una X la alternativa que considera se acerca más a tu opinión con el servicio de farmacia. GRACIAS.

ASPECTOS DE OBSERVACION		Muy satisfecho 3	Medianamen te satisfecho 2	No satisfecho 1
Elementos Tangibles				
1	La sala de espera de farmacia está limpia			
2	La sala de farmacia tiene suficientes sillas para todos los que esperan.			
3	La sala de espera de la farmacia está bien iluminada de modo que permita ver bien las medicinas.			
4	Los folletos, avisos, posters informativos son atractivos.			
5	En las instalaciones de farmacia se observan equipos de apariencia moderna.			
Confiability en la atención				
6	El personal de farmacia resuelve las dudas de los usuarios.			
7	El personal de farmacia orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.			
8	Recibe charlas educativas cortas mientras espera ser atendido.			
9	El personal de farmacia lo atiende y orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.			
10	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico.			
Garantía en la atención				
11	Los conocimientos del personal de farmacia son los adecuados			
12	El personal de farmacia muestra cuidado durante la atención			
13	Los medicamentos dispensados son los correctos			
14	El personal de farmacia no comete errores durante la atención.			
Respuesta inmediata				
15	El horario de atención de Farmacia es el adecuado			
16	El tiempo de espera es el adecuado en el servicio de farmacia			
17	El tiempo de atención por paciente es el suficiente para resolver dudas.			
18	El personal de farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes.			
19	El personal de farmacia demora mucho en atenderlo			
20	El personal de farmacia es el suficiente para la atención			
Empatía mostrada				
21	El personal de farmacia te brinda un trato cordial y amable			
22	El personal de farmacia respeta tu privacidad durante la atención.			
23	El personal te habla de manera que comprendas todas las indicaciones.			
24	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.			
25	El personal muestra interés durante la atención.			
Puntaje parcial				
Puntaje total				

Fuente: Elaborado para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de farmacia -2017

ANEXO 4

ANEXO 5

SOLICITUD PRESENTADA A LA INSTITUCIÓN

Solicitud: Permiso para realizar trabajo de investigación

SEÑOR: MARIO GREGORIO ZUÑIGA GALVEZ
DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL

C.S. MATERNO INFANTIL EL TAMBO
TRAMITE DOCUMENTARIO
N° DE ACCESO 474
FECHA 25-06-18
RECEPCION
- 14.37 FOLIO 02
MA [Signature]

Yo NUÑEZ VARGAS ROSA egresado de la facultad de ciencias de la salud de la carrera profesional de Farmacia y Bioquímica, con código de matricula N° 46869791 y DNI: N°46869791, ante usted me presento con el debido respeto y expongo lo siguiente:

Que habiendo culminado la carrera profesional FARMACIA Y BIOQUIMICA en la Universidad Peruana Los Andes solicito a Ud. Permiso para realizar trabajo de investigación en su institución sobre "ANALISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL EL TAMBO-2018" para optar el grado de QUÍMICO FARMACEUTICO.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Huancayo, 25 de Junio del 2018

NUÑEZ VARGAS ROSA
DNI N°: 465869791

Para:
Capitulos 7
Suplen Farmacia
Farmacia

GOBIERNO REGIONAL - JUNIN
DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN
RED DE SALUD VALLE DEL MANTAYO

Dr. Mario G. Zuñiga Galvez
JEFE C.S. MATERNO INFANTIL EL TAMBO
MEDICO PEDIATRA
C.M.P. 11009 - R.N.E. 23150

ANEXO 6

CARTA DE ACEPTACIÓN DE INSTITUCIÓN



"AÑO DEL DIALOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Huancayo, 28 de Setiembre del 2018

CARTA Nº 001 - 2018-GRJ-DRSJ-CSMI "ET"-C-HYO.

Sr(a):
NUÑEZ VARGAS ROSA
Presente.-

Es grato dirigirme a Ud., a fin dar respuesta al documento presentado el 25 de Junio del 2018; donde solicita permiso para realizar un trabajo de investigación de nombre "Análisis de la Satisfacción de los Usuarios con el servicio de Farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo 2018"; para optar el grado de Químico Farmacéutico; comunicándole que dicha solicitud ha sido aceptada.

Atentamente:

GOBIERNO REGIONAL - JUNÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN
R.D. EL VALLE DEL MARTANO
C.S. MATERNO INFANTIL EL TAMBO



Lic Ruth E. Ruiz Remuzgo
ASISTENTE SOCIAL
C.A. 1014

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN
R.D. EL VALLE DEL MARTANO
C.S. MATERNO INFANTIL EL TAMBO



Piedad Amalia Plazentel
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.O. P.F. N° 12334

MZG/RRR/mr
C.
R/18/18

GOBIERNO REGIONAL - JUNÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN
R.D. EL VALLE DEL MARTANO
C.S. MATERNO INFANTIL EL TAMBO



Dr. Mario G. Zaniga Galvez
JEFE C.S. MATERNO INFANTIL EL TAMBO
MÉDICO PEDIATRA
C.O. P.F. N° 3318

GALERIA FOTOGRÁFICA



Fuente: Elaborado por Bachiller

Figura 7: Aplicación de instrumento a público usuario 2017



Fuente: Elaborado por Bachiller

Figura 8: Aplicación de instrumento a público usuario 2017