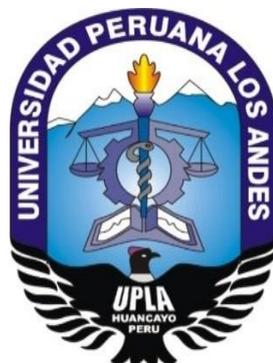


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica



TESIS

Título : EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES – CLIENTES DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE PICHANAKI RELACIONADO CON LA CALIDAD DE SERVICIO, SETIEMBRE-NOVIEMBRE 2017

Autores : Bachiller Jadira Russbith Flores Roque
Bachiller Melbi Edith Taipe Garay

Resolución de

Aprobación : N°3086-DFCC.SS.-UPLA-2018

Línea de Investigación : Gestión de la Salud

Fecha de Inicio y

Culminación : setiembre 2017 a noviembre de 2017

Huancayo - Perú

2019

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a mi amado hijo Stephano por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y perseverar para que la vida nos depare un futuro mejor; asimismo a mi madre por su apoyo incondicional.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a DIOS, a mis padres y hermanos por brindarme siempre su apoyo incondicional, durante toda mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos el don de la vida e iluminarnos con su maravillosa luz cada instante de nuestro existir.

El agradecimiento especial al Dr. Daniel Huamani Solano, Director del Hospital de Apoyo Pichanaki por habernos facilitado la aplicación del instrumento de investigación.

Al Dr. Pedro Rengifo Gratelli por sus acertadas sugerencias en la parte estadística de la investigación.

Un agradecimiento especial a nuestro asesor Q.F. Néstor Lazo Beltrán por su paciencia y aportes que fueron muy importantes, dentro de la ejecución de este trabajo de tesis.

A todas las personas que colaboraron de alguna manera para la culminación de este trabajo de investigación.

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación de tesis titulado **EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES-CLIENTES DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE PICHANAKI RELACIONADO CON LA CALIDAD DE SERVICIO, SETIEMBRE-NOVIEMBRE 2017** pertenece a la línea de investigación Gestión de la Salud de la Escuela de Farmacia y Bioquímica. En esta investigación se planteó como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a los servicios prestados por el servicio de farmacia del Hospital de Pichanaki durante los meses de setiembre-noviembre del 2017. Para el logro de los objetivos se aplicó el instrumento SERVQUAL adaptado y validado, mediante la técnica encuesta a 520 pacientes-clientes del Hospital de apoyo de Pichanaki, quienes voluntariamente mostraron su anuencia a participar mediante la firma de una ficha de Consentimiento informado; luego los datos fueron registrados en una Base de datos en el programa estadístico SPSS versión 24.0. Los resultados se presentaron mediante tablas y figuras para comprobar mediante el estadístico ANOVA PARA UN FACTOR para comprobar estadísticamente tanto la hipótesis general como las hipótesis específicas, en relación a las dimensiones estudiadas: proceso del servicio de dispensación, elementos tangibles, productos ofrecidos y servicio de información del producto recetado. Cabe destacarse la validez, confiabilidad rigurosidad científica del presente trabajo, sustentada en un significativo tamaño de la muestra (520 encuestados), su aplicación formalmente autorizada por el director del Hospital y las consideraciones éticas en la aplicación del cuestionario aplicado solo a personas mayores de edad y previa firma de consentimiento informado, en consecuencia la justificación científica y metodológica constituye un significativo aporte al cuerpo de conocimientos sobre el tema.

CONTENIDO

	Pág
CARATULA	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
PRESENTACION	
CONTENIDO	
CONTENIDO DE TABLAS	
CONTENIDO DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1 Descripción de la realidad problemática	11
1.2 Delimitación del problema	12
1.3 Formulación del problema	12
1.3.1 Problema General	12
1.4 Justificación	13
1.4.1 Social	13
1.4.2 Teórica	13
1.4.3 Metodológica	14
1.5 Objetivos	14
1.5.1 Objetivos general	14
1.5.2 Objetivos específicos	14
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	15
2.1 Antecedentes	15
2.2 Bases Teóricas o Científicos	17
2.3 Marco conceptual	19
CAPITULO III: HIPÓTESIS	25
3.1 Hipótesis General	25
3.2 Hipótesis Especifico	25

3.3 Variables	26
CAPITULO IV: METODOLOGÍA	27
4.1 Método de investigación	27
4.2 Tipo de investigación	27
4.3 Nivel de investigación	27
4.4 Diseño de investigación	27
4.5 Población y Muestra	28
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de datos	28
4.8 Aspectos éticos de la investigación	29
CAPÍTULO V: RESULTADOS	30
5.1 Descripción de Resultados	30
5.2 Contrastación de Hipótesis	48
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	51
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
ANEXOS	65

CONTENIDO DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 : Análisis estadístico de La Edad de los encuestados	30
Tabla 2 : Análisis estadístico del Género de los encuestados	32
Tabla 3 : Análisis estadístico del Lugar de procedencia de los encuestados	33
Tabla 4 : Análisis estadístico en relación a la Percepción de Pulcritud del Dispensador	34
Tabla 5 : Análisis estadístico en relación al Tiempo de espera en la Dispensación.	35
Tabla 6 : Análisis estadístico en relación a la Calidez en la Atención.	36
Tabla 7 : Análisis estadístico en relación a la Confianza en el Dispensador.	37
Tabla 8 : Análisis estadístico en relación a la Percepción de la fachada de la Farmacia.	38
Tabla 9 : Análisis estadístico en relación a la Rapidez en la Dispensación.	39
Tabla 10 : Análisis estadístico en relación a la Sensación de Limpieza	40
Tabla 11 : Análisis estadístico en relación a la Sensación de Medicamentos de calidad	41
Tabla 12 : Análisis estadístico en relación a la Percepción de Precios	42
Tabla 13 : competitivos Análisis estadístico del Volumen de medicamentos	43
Tabla 14 : Análisis estadístico de la Atención Farmacéutica.	44
Tabla 15 : Análisis estadístico de la Atención de reclamos	45
Tabla 16 : Análisis estadístico del Horario de Atención	46
Tabla 17 : Análisis estadístico de las Sugerencias de Mejora	47

CONTENIDO DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 : Frecuencia y Porcentaje por Grupos etáreos de los encuestados.	31
Figura 2 : Porcentaje en relación al Género de los encuestados.	32
Figura 3 : Porcentaje del Lugar de procedencia de los encuestados	33
Figura 4 : Porcentaje del Nivel de satisfacción en relación a la Percepción de Pulcritud del Dispensador.	34
Figura 5 : Porcentaje del Nivel de satisfacción en relación al Tiempo de espera en la Dispensación.	35
Figura 6 : Porcentaje del Nivel de satisfacción en relación a la Calidez en la Atención.	36
Figura 7 : Porcentaje del Nivel de satisfacción en relación a la Confianza en el Dispensador.	37
Figura 8 : Porcentaje del Nivel de satisfacción en relación a la Percepción de la fachada de la Farmacia	38
Figura 9 : Porcentaje del Nivel de satisfacción en relación a la Rapidez en la Dispensación.	39
Figura 10 : Porcentaje del Nivel de satisfacción en relación a la Sensación de Limpieza.	40
Figura 11 : Porcentaje del Nivel de satisfacción en relación a la Sensación de Medicamentos de calidad.	41
Figura 12 : Porcentaje del Nivel de Satisfacción en relación a la Percepción de Precios competitivos.	42
Figura 13 : Porcentaje del Nivel de Satisfacción en relación al Volumen de medicamentos.	43
Figura 14 : Porcentaje del Nivel de Satisfacción en relación a la Atención Farmacéutica.	44
Figura 15 : Porcentaje del Nivel de Satisfacción en relación a la Atención de reclamos	45
Figura 16 : Porcentaje del Nivel de satisfacción sobre el Horario de atención	46
Figura 17 : Porcentaje de las Sugerencias de mejora en el Servicio de Farmacia	47

RESUMEN

Actualmente, los medios de comunicación masivo reportan con frecuencia denuncias tanto de negligencia médica como la carencia de medicamentos y dispositivos médicos, asociados a una deficiente calidad en la prestación de servicios por los hospitales de los sistemas de atención de salud del país, constituyéndose en un problema recurrente de este sector. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios de dispensación de medicamentos y dispositivos médicos realizada por la farmacia del Hospital de apoyo de Pichanaki, de setiembre a noviembre del de 2017. Esta investigación fue observacional, tipo básico, nivel descriptivo no experimental y prospectivo de corte transversal. La población estuvo constituida por todos los usuarios atendidos en la farmacia y la muestra por 520 usuarios, mayores de edad y de ambos géneros, quienes firmaron la correspondiente ficha consentimiento informado El muestreo fue intencional y exhaustivo, utilizando el cuestionario SERVQUAL adaptado y validado, mediante encuesta para la recopilación de datos. El análisis estadístico se realizó con el programa SPSS 24.0. Se determinó que la mayoría de los usuarios fueron mujeres 390 (75%) y la mayoría (90,58%) tenían edades menores a 55 años. Las cuatro dimensiones evaluadas por el instrumento fueron aprobadas, por un mínimo de 55,58% de los usuarios para el ítem fachada de la farmacia de la Dimensión elementos tangibles a un máximo de 99,03% para el ítem horario de atención de la Dimensión información sobre el producto. Los mayores niveles de desaprobación resultaron los ítems: tiempo de espera en la dispensación 37,31%, fachada de la farmacia 44,42%, stock de productos dispensados 46,54% y servicio de atención farmacéutica 30,00%. Finalmente, se concluye que el nivel de satisfacción está significativamente relacionado con la sugerencia de Atención con calidez, demostrándose por el análisis ANOVA, con una significación de 0,696 y $\alpha \leq 0,05$.

Palabras clave: recetas, dispensación, medicamento, dispositivos médicos, servicios, nivel de satisfacción.

ABSTRACT

Actually, the mass media frequently report complaints of medical malpractice as well as the lack of medicines and medical devices, associated with a poor quality in the provision of services by the hospitals of the health care systems of the country, constituting a recurrent problem in this sector. The objective of this research was to determine the relationship between the level of satisfaction of users with the quality of the dispensing services of medicines and medical devices carried out by the pharmacy of the Pichanaki Support Hospital, from September to November of the 2017. This investigation was observational, basic type, descriptive non-experimental level and prospective cross-section. The population was constituted by all the users attended in the pharmacy and the sample by 520 users, of legal age and of both genders, who signed the corresponding informed consent form. The sampling was intentional and exhaustive, using the adapted and validated SERVQUAL questionnaire, using Survey for data collection. The statistical analysis was performed with the SPSS 24.0 program. It was determined that the majority of users were women 390 (75%) and the majority (90,58%) were under 55 years of age. The four dimensions evaluated by the instrument were approved, by a minimum of 55,58% of the users for the item front of the pharmacy of the Dimension tangible elements to a maximum of 99,03% for the item schedule of attention of the Dimension information about the product. The highest levels of disapproval were the items: waiting time in dispensing 37,31%, façade of the pharmacy 44,42%, stock of products dispensed 46,54% and pharmacy service 30,00%. Finally, it is concluded that the level of satisfaction is significantly related to the suggestion of Attention with warmth, being demonstrated by the ANOVA analysis, with a significance of 0.696 and $\alpha \leq 0,05$.

Keywords: recipes, dispensation, medication, medical devices, services, level of satisfaction.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 . Descripción de la Realidad Problemática

La satisfacción del paciente-cliente es, sin duda, un elemento influyente en la valoración de la calidad de un servicio y, ésta es difícil de lograr en el servicio de farmacia de los diversos centros hospitalarios.

En el Hospital de Pichanaki, una de las áreas más críticas es el Servicio de Farmacia, donde se atiende una elevada cantidad de usuarios durante las 24 horas del día. En la práctica farmacéutica, las informaciones expresadas en forma espontánea por muchos de los paciente-cliente insatisfechos con la atención recibida en el servicio de Farmacia fueron: "...es una emergencia, atiéndanme rápido...", "...hay demasiada cola para sacar la ficha de atención..." "...yo no tengo la culpa que el Doctor no haya hecho bien la receta médica", entre otras quejas.

Estos hechos motivaron a preguntarnos: Qué tan satisfechos están los usuarios con la atención que reciben en el servicio de farmacia, o, cuáles son los factores que les provoca mayor insatisfacción.

Las causas de insatisfacción de un paciente-cliente en un servicio de farmacia son múltiples, citando por ejemplo a las instalaciones, equipos y materiales para la atención médica en malas condiciones, el nivel educacional de la población que condiciona un cambio en la percepción subjetiva de gravedad y la ansiedad del paciente-cliente por una respuesta inmediata a sus demandas asistenciales.¹

Esta gran presión asistencial puede ocasionar el retraso en la atención y generar una insatisfacción global sobre el proceso asistencial lo que se traduce en un aumento del número de quejas y reclamos en los servicios de una farmacia hospitalaria.

Este problema podría revertirse realizando estudios de calidad que identifiquen los factores causantes de insatisfacción más influyentes para considerarlos como oportunidades de mejora.

El presente trabajo tuvo como objetivo en determinar el nivel o grado de satisfacción de los paciente-cliente de la Farmacia institucional del hospital de Pichanaki en relación a los servicios prestados durante los meses de agosto a octubre del año 2017.

1.2 Delimitación del problema

La Farmacia institucional del Hospital de Pichanaki del Distrito de Pichanaki Provincia de Chanchamayo Departamento de Junín, atiende prescripciones médicas de medicamento e insumo médico quirúrgico a los diversos servicios de pacientes hospitalizados y ambulatorios que son atendidos en el establecimiento hospitalario. En el presente estudio se determinará el nivel de satisfacción de los pacientes-clientes que serán atendidos entre los meses de setiembre a noviembre del año 2017.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes-clientes en relación a los servicios prestados por el servicio de farmacia del Hospital de Pichanaki durante los meses setiembre a noviembre del 2017?

1.4. Justificación

1.4.1 Social

Con esta investigación se evidenció la insatisfacción de los los pacientes-clientes en cuanto a la calidad del servicio de farmacia del Hospital de Pichanaki para así proponer a la Dirección del hospital instruir al personal que labora en el servicio de farmacia sobre las estrategias y cursos de acción a llevarse a cabo afín de que se disminuyan los problemas en las dimensiones tangibles e intangibles. El resultado de esta investigación se dará a conocer al Director del Hospital de Pichanaki, al profesional Químico Farmacéutico encargado de la Oficina de Farmacia, así como a los profesionales médicos prescriptores de medicamentos y dispositivos médicos, afín de hacer un uso racional y adecuado de los mismos en beneficio de los pacientes-usuarios.

1.4.2 Teórica

El presente estudio sobre el nivel de satisfacción de los los pacientes-clientes en relación a los servicios prestados, permitió obtener una información actualizada y real del nivel de satisfacción de los los pacientes-clientes del Hospital de Pichanaki, relacionado con la calidad del servicio de farmacia, para contribuir con las autoridades del hospital, Ministerio de Salud y el Colegio químico farmacéutico departamental de Junín.

1.4.3 Metodológica

El presente trabajo de investigación fue descriptivo y prospectivo que se llevó a cabo mediante la aplicación de una encuesta, cuyo cuestionario fue adaptado y revalidado del cuestionario Servqual para conocer el nivel de satisfacción de los pacientes-clientes del Servicio de Farmacia del Hospital de Pichanaki relacionado con la calidad del servicio de farmacia. Los pacientes-clientes fueron entrevistados, previa aceptación firmada de la ficha de Consentimiento Informado, entre los meses de setiembre a noviembre del 2017. Los resultados se presentan en tablas y figuras, luego de su procesamiento e interpretación mediante los análisis estadísticos descriptivos e inferenciales. Todos los datos fueron procesados mediante el software estadístico Microsoft Excel 2016 y SPSS 24.0.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes-clientes en relación a los servicios prestados por el servicio de farmacia del Hospital de Pichanaki durante los meses de setiembre a noviembre del 2017.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes-clientes del Hospital de Pichanaki en relación a la calidad del proceso del servicio de Dispensación.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes-clientes del Hospital de Pichanaki en relación a los elementos tangibles.
- Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes-clientes en relación al aseguramiento de la calidad del producto ofrecido.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes-clientes del Hospital de Pichanaki en relación a la calidad del servicio de información del producto recetado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Sánchez L (2012) realizó un estudio de “Satisfacción de los Usuarios de Consulta Externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León” teniendo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta, Se encontró que la iluminación, la temperatura, el mobiliario así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios. El trato en el área de admisión, el trato al ser recibido por el médico, y el trato recibido por el personal de salud están también asociados a la satisfacción del paciente. En cuanto a la accesibilidad: el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción. No así la percepción del tiempo de traslado a la unidad. El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, sí el tiempo de duración de la consulta.²

Castro M (2007) “Análisis de la Satisfacción de Los Usuarios Externos Del Servicio de Farmacia del Área de Salud la Unión” se evaluó el tiempo de acceso y de espera para obtenerlo. Esta variable obtuvo una calificación de 71% siendo la calificación obtenida más baja de toda la investigación. Sin embargo, al evaluar directamente la satisfacción respecto al tiempo empleado para acceder al Servicio de Farmacia, se obtuvo una mayor calificación (76%).³

Díaz I (2013) efectuó su trabajo de investigación titulado “Evaluación de la Atención Prestada y el Nivel de Satisfacción de los Usuarios en la Droguería + Ahorro de Apartadó” tuvo como objetivo farmacéutico Evaluar la calidad del servicio farmacéutico con relación a la atención prestada y al nivel de satisfacción de los usuarios, obteniendo como resultado A la pregunta del nivel de satisfacción, los encuestados respondieron de la siguiente manera: 59 encuestados equivalente al 53.64% manifestaron estar muy satisfechos, 40 encuestados equivalente al 36.37% manifestaron estar satisfecho, 11 encuestados equivalente al 10% manifestaron estar ni satisfecho, ni insatisfecho. Ningún encuestado manifestó estar insatisfecho o muy insatisfecho.⁴

Hernández C, *et al* (2012) en su investigación “Evaluación de la Calidad del Servicio de Farmacias San Nicolás”. Evaluó la calidad del servicio mediante la escala SERVQUAL teniendo como conclusión que los factores más influyentes, según los resultados obtenidos, son el nivel de confianza transmitido por parte de los empleados, la eficiencia del servicio, el desenvolvimiento de los vendedores y la capacidad de resolución de problemas de éstos.⁵

Antecedentes nacionales

Magallanes S, *et al.* (2015) “Calidad de la Atención y el Grado de satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Regional de Loreto” en sus tres dimensiones: Estructura, Proceso y Resultados. En Estructura: Oportunidad, el 59,0% esperó menos de 30 minutos para ser atendido. En la Seguridad, 63,5% indicó un nivel de regular en la limpieza y orden del servicio de farmacia. En Proceso: Eficacia, 52,5% considera que casi todo el personal del servicio los trató con amabilidad. Igualmente, en la Accesibilidad, 51,0% considera adecuado el horario de la farmacia. En cuanto a la Integralidad, 53,5% indicaron que el químico farmacéutico le explicó con poca claridad el tratamiento a seguir en casa. En Resultados: Participación social, 60,0% indicaron que nunca tuvieron la posibilidad de aportar sugerencias en la calidad de atención.⁶

Bustamante F, *et al.* (2017) en su investigación “Nivel de Satisfacción del Usuario Externo que acude al Servicio de Farmacia de un Hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca Perú” se concluyó que la Satisfacción percibida por el usuario externo entrevistado, en general no es Satisfactoria; encontrándose un 46% de insatisfacción del usuario externo atendido en el servicio de Farmacia Central del Hospital Regional de Cajamarca- 2016, lo cual significa un nivel de calidad en Proceso.⁷

Ninamango W (2014) “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza” su objetivo era describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de Medicina interna determinándose una insatisfacción global de 83,9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: Confiabilidad (78,3%), Aspectos Tangibles (72,6%), Empatía (69,6%) y Seguridad (63,9%).⁸

Merino B, *et al.* (2014) de acuerdo a su investigación “Modelo para evaluar la Calidad del Servicio al Usuario atendido en Consulta externa en Establecimientos de Salud en el Perú” se pudo concluir que la percepción sobre la calidad recibida del personal médico, no médico y administrativo; así como la calidad de la infraestructura del establecimiento de salud impactaron significativamente en el nivel de satisfacción del usuario atendido por consulta externa o ambulatoria y por ende, estas influyeron en la calidad de servicio de consulta externa en los establecimientos de salud del Perú.⁹

Calmet J (2013) en su investigación “Nivel de Satisfacción de los Clientes de Boticas Arcángel Huancayo relacionado con la Calidad del Servicio” obtuvo los siguientes porcentajes para cada dimensión del instrumento Servqual: Elementos tangibles 84,525%; Calidad del proceso de dispensación 94,3%; Empatía 94,0%; Aseguramiento de la calidad 89,225% y Servicio de información 90,45%. En conclusión, el nivel de satisfacción global del cliente de Boticas Arcángel fue: Satisfecho, con un valor de 90,5%.¹⁰

2.2 Bases Teóricas o Científicas ¹⁹⁻²⁵

1. **Farmacia.** Es el arte y la ciencia de preparar y expender medicamentos y de suministrar al público la información relacionada con los fármacos. Esta definición implica la interpretación de las recetas médicas, la preparación, la rotulación y el expendio de medicamentos y distintos dispositivos, la selección de los productos farmacéuticos y las revisiones de la utilización de los fármacos, el monitoreo de los pacientes y la provisión de servicios relacionados con el conocimiento de los medicamentos y diferentes dispositivos.
2. **Botica.** Establecimiento farmacéutico de venta de medicamentos al por menor, cuyo propietario no es necesariamente un profesional Químico Farmacéutico.

3. **Medicamento.** son productos utilizados para auxiliar en la cura, prevención y diagnóstico de enfermedades. Un medicamento es formado por: El principio activo o fármaco (o una combinación de ellos), que va a ejercer la acción farmacológica y Los ingredientes inactivos, que denominamos auxiliares de formulación y permiten transformar el fármaco en medicamento
 4. **Dispositivos médicos.** Cualquier instrumento, aparato, implemento, máquina, reactivo o calibrador in vitro, aplicativo informático, material u otro artículo similar o relacionado, previsto por el fabricante para ser empleado en seres humanos, solo o en combinación, para uno o más de los siguientes propósitos específicos:
 - Diagnóstico, prevención, monitoreo, tratamiento o alivio de una enfermedad.
 - Diagnóstico, monitoreo, tratamiento, alivio o compensación de una lesión.
 - Investigación, reemplazo, modificación o soporte de la anatomía o de un proceso fisiológico.
 - Soporte o mantenimiento de la vida.
 - Control de la concepción.
 - Desinfección de dispositivos médicos.
- (Ley N° 29459 Ley de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios Art 4° DIGEMID)
5. **Nivel de Satisfacción del Cliente.** "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (Kotler, 1989).
 6. **Servicio.** Desde el punto de vista de la economía y el marketing, un servicio es el conjunto de actividades realizadas por una empresa para responder a las necesidades del cliente.
 7. **Calidad del Servicio.** La Calidad es cumplir con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos. La calidad es satisfacer las necesidades de los clientes. La calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes. (Koontz, H., 1994)
 8. **Dispensación.** Acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente, generalmente como respuesta a la presentación de una

receta elaborada por un profesional autorizado. En este acto el farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso adecuado del medicamento, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y las condiciones de conservación del producto.

9. **Dosis.** Cantidad total de un medicamento que se administra de una sola vez o total de la cantidad fraccionada, administrada durante un período determinado.
10. **Prescripción.** Acto del ejercicio profesional de la medicina en el cual el médico expresa qué medicamento debe recibir el paciente, la dosificación correcta y duración del tratamiento. La prescripción se traduce en la elaboración de una receta médica.
11. **Receta Médica.** Orden emitida por el médico para que una cantidad de cualquier medicamento o medicamentos en ella especificados, sea dispensada a la persona determinada y que contiene directrices para su uso correcto.
12. **Servqual.** Instrumento de investigación para medir el grado de satisfacción del cliente por un servicio recibido. Un modelo de calidad del servicio es más que una representación simplificada de la realidad, que toma en consideración aquellos elementos básicos capaces de explicar por sí solos convenientemente el nivel de calidad alcanzado por una organización, desde el punto de vista de sus clientes³⁰
13. **Servicio de dispensación.** Entiéndase como el acto del personal profesional Químico Farmacéutico para atender una prescripción médica en el punto de venta farmacia o botica (en concordancia a lo establecido por la Digemid-Minsa, el Colegio Químico Farmacéutico del Perú y otras instituciones peruanas). Es diferente al acto *Expendio* de cualquier producto-bien (ajeno a medicamentos).
14. **Elementos tangibles.** Son los recursos materiales, con que se encuentra el cliente en el punto de venta, incluye: las instalaciones, mobiliario, equipos, pintado, iluminación y la presentación del personal. (Pinedo, B., 2004)

2.3 Marco conceptual

LAS TENDENCIAS DEL MARKETING DE SERVICIOS ¹¹

Los servicios están cambiando en forma radical. Las empresas deben tener presentes estos cambios para aprovechar sus oportunidades y prever sus amenazas. Estas tendencias del marketing de servicios son:

1. El Tiempo. - Independientemente de los ciclos económicos, las familias cada vez cuentan con más dinero para gastar y con menos tiempo para hacerlo. Por lo tanto, existe una creciente demanda por servicios que *ahorren tiempo* y una preferencia por aquellas empresas que atiendan las *necesidades de tiempo de las familias*. Lo que se puede lograr mediante los horarios de 24 horas, servicio de atención a domicilio y acceso vía teléfono, fax o internet al servicio.
2. La Tecnología. - Actualmente nos encontramos frente a una nueva revolución que tecnológica que viene cambiando la forma de diseñar y comercializar los servicios. Se trata de la *tecnología de la información*, cuya capacidad de automatización e información viene aumentando la *eficiencia y personalización* de la producción de servicios.
3. La Relación con el Cliente. - Es más fácil vender a los actuales clientes que buscar nuevos clientes. Por ello, la retención de los clientes tiene un impacto significativo sobre la rentabilidad de la empresa. Actualmente las empresas vienen diseñando sistemas de registro y gestión de dichas relaciones.
4. La Globalización de las empresas y sus Marcas. - Este proceso de internacionalización viene teniendo lugar gracias al empleo de las Franquicias y la Internet.
5. El traslado de parte de las actividades al cliente. - Se viene trasladando al cliente de servicios la toma de decisión de parte del producto-servicio según su preferencia personal y mediante la participación directa o por internet. Lo que se conoce como *técnicas de autoatención*.
6. Uso compartido de canales de distribución entre empresas no competidoras. - Lo que se viene observando con los servicios de atención de las instituciones financieras dentro de los supermercados.

MANEJO DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE (CRM, siglas en inglés)¹²

Está constituido por la aplicación de las bases de datos afín de individualizar la provisión de servicios a las características conocidas de los usuarios y el mantenimiento de una relación de comunicación con cada uno de ellos.

La CRM también puede ser definida como una aproximación empresarial para entender e influir en el comportamiento del consumidor, por medio de comunicaciones significativas que buscan mejorar, retención, lealtad y retención de los clientes.

DISEÑO Y GESTIÓN DEL PRODUCTO-SERVICIO (Fernández, 2014)

LOS SERVICIOS. - Los servicios son actividades desarrolladas por personas, máquinas o ambas, para satisfacer las necesidades de terceros clientes, dentro de un determinado ambiente. Para que generen un resultado y una experiencia valiosa en los consumidores debe diseñarse un producto-servicio correctamente en todos sus componentes, es decir: los procesos operativos, los estándares de atención, los centros de servicio, el personal y la relación empresarial con el cliente.

EL DISEÑO DE PROCESOS. - Es una serie de acciones orientadas a la provisión del producto-servicio que el cliente desea. Para este diseño es necesario contar con información de la demanda y sus fluctuaciones, así como la capacidad instalada del centro de servicios y también la psicología comportamental de los clientes.

ESTÁNDARES DE ATENCIÓN. - Consiste en definir cómo se llevarán a cabo en forma articulada cada una de las fases del proceso diseñado. Para ello es necesario diseñar indicadores de atención claros, medibles, alcanzables y que satisfagan las expectativas de los clientes. De este modo se asegura que un producto a lo largo del tiempo, sin importar que personal lo realice.

EL CENTRO DE SERVICIOS. - Prioriza la experiencia del cliente en el conjunto de elementos físicos y ambientales del lugar donde se realiza el servicio. Es una de las fases determinantes de satisfacción del cliente debe priorizarse la definición del producto-servicio en forma holística y transparente, en un escenario donde se debe tener muy en cuenta los componentes visuales, auditivos, ambientales e interpersonales.

EL PERSONAL. - El personal está incluido en el producto-servicio, constituyéndose en el rostro visible del servicio y no es un simple intermediario. La política de reclutamiento del personal y el diseño de estándares de atención, asociado a un comportamiento organizacional consolidado, asegura una excelente prestación de servicios, independiente de quién sea la persona que presta el servicio.

LA RELACIÓN EMPRESARIAL CON EL CLIENTE. - Su planificación está orientada a elaborar bases de datos y que permitan información valiosa para lograr la fidelización de los clientes actuales y futuros. La evaluación de la información de la base de datos es muy valiosa para el rediseño y el lanzamiento de nuevos productos, especialmente aquellos cuyos centros de servicios se localizan en el ciberespacio.

LA LOGÍSTICA EN LAS EMPRESAS^{13,14}

La Logística. - Es el conjunto de actividades de dirección del flujo de materiales y productos, desde la fuente de suministros para la elaboración del producto, hasta la utilización por el usuario final. Bajo el enfoque minorista puede incluir también la atención al cliente después de haber efectuado la venta (servicio posventa), de este modo la logística se constituye en un aspecto para mejorar la calidad del servicio y una ventaja competitiva en empresas de distribución intensiva, como es el sector de Farmacias y Boticas.

Distribución física. - Conjunto de operaciones llevadas a cabo para que el producto recorra la ruta desde su lugar de producción hasta el de consumo, para satisfacer al máximo la demanda del mercado en sus vertientes: plazo, costo, calidad y oportunidad. Los canales de distribución son los que posibilitan el desarrollo de estas actividades.

Objetivo de distribución física. - Lograr los productos o servicios adecuados estén en las cantidades precisas, en el lugar idóneo, en el momento oportuno y en las condiciones deseadas, y todo ello con el mínimo costo posible. La misión de la logística es proporcionar a los clientes bienes y servicios de acuerdo a sus necesidades y requerimientos, llevando esto a cabo de la forma más eficientemente posible.

Un buen sistema logístico permite un significativo ahorro para la empresa que puede alcanzar un 30% de ahorro para la empresa y se divide en cinco áreas clave de gestión: Niveles de servicio al cliente, gestión de aprovisionamiento, gestión de inventarios, gestión de almacenes y gestión de transporte.

LA CALIDAD DEL SERVICIO

CALIDAD EN EL SERVICIO. - La calidad en el servicio es una actitud formada por medio de la evaluación a largo plazo de un desempeño (De Juan, M.D., 2008). Otros autores consideran que la satisfacción del cliente conduce a la calidad en el servicio percibida. En el mismo sentido, otros consideran que la calidad en el servicio conduce a la satisfacción del cliente^{15,16}. Otra concepción sobre calidad en el servicio la expresa Prieto, H. (2011)¹⁷, como “el proceso de cambio que compromete a toda la organización alrededor de valores, actitudes y comportamientos en favor de los clientes de nuestro negocio”.

De Andrés, J.M. (2009)¹⁸ amplía el concepto de calidad del servicio, considerando que “Los clientes juzgan la calidad de los servicios en función de cómo se obtienen los resultados” Hay servicios (médicos) cuya calidad no puede ser evaluada por el cliente, se evalúa indirectamente por el currículum del médico.

Fernández, P. y Bajac, H., (2012), complementan el concepto de calidad, afirmando que “La calidad es responsabilidad de toda la empresa, no solamente del departamento de Calidad. La calidad del servicio sucede en cada contacto del cliente con la empresa. Por lo tanto, es fundamental asegurarse que todo el personal conozca las dimensiones de calidad tal como son percibidos por los clientes”.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN SOBRE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

Las organizaciones que toman en serio el mejorar la calidad en el servicio utilizan una serie de enfoques que se combinan para formar un sistema de información sobre la calidad en el servicio para comprender las percepciones y expectativas del consumidor. Un sistema de información sobre la calidad en el servicio es un proceso continuo que proporciona los datos pertinentes en forma oportuna a los gerentes, que luego utilizan los datos para la toma de decisiones. Más en concreto, los sistemas de información sobre la calidad en el servicio utilizan dicha calidad y las medidas de satisfacción de los clientes, además de otras medidas obtenidas en varios puntos para evaluar el desempeño general de la organización (Hoffman K.D. y Bateson J.E., 2011).

Para Hoffman K.D. y Bateson J.E. (2011), los componentes de un sistema de información sobre la calidad en el servicio incluyen:

1. Informes sobre la solicitud de quejas de los clientes.
2. Encuestas posteriores a la venta.
3. *Focus group* de clientes.
4. Resultados de la compra misteriosa.
5. Encuestas a los empleados; y
6. Encuestas de calidad en el servicio de mercado total.

MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

La calidad en el servicio se mide mediante la comparación de las percepciones con las expectativas. La calidad en el servicio compara las percepciones con lo que un consumidor debe esperar de una empresa que ofrece servicios de alta calidad. En resumen, la calidad en el servicio mide un mejor nivel de entrega del servicio (De Andrés J, 2011).

ESCALA SERVQUAL

La escala de medición Servqual consta de 44 preguntas, contenida en dos secciones. La primera consta de 22 preguntas que solicitan a los entrevistados registrar sus *expectativas* de empresas excelentes en el sector de servicios específica. La segunda sección de preguntas se compone de 22 preguntas en las que se evalúan las *percepciones* del consumidor de una empresa en particular del sector de servicios. El objetivo de la escala de medición Servqual es comparar el promedio de las percepciones con el promedio de las expectativas de llegar a “las puntuaciones de la brecha” para cada una de las cinco dimensiones (De Andrés J, 2011).

Las expectativas del cliente se miden en una escala de 7 puntos con las marcas de nivel de “nada esencial” y “absolutamente esencial”. Del mismo modo, las percepciones de los clientes se miden con otra escala de 7 puntos con marcas de nivel de “totalmente de acuerdo” y “totalmente en desacuerdo” (Hoffman K.D. y Bateson J.E., 2011).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

El nivel de satisfacción de los pacientes-clientes del servicio de farmacia del Hospital de Pichanaki durante el periodo setiembre-noviembre del año 2017 está relacionado directamente con la calidad del servicio.

Se comprueba el nivel de satisfacción regular con la calidad del servicio expresado con la dimensión proceso del servicio de dispensación, mediante el indicador atención con calidez

Mediante el estadístico ANOVA PARA UN FACTOR con una significancia estadística que permite rechazar la hipótesis nula (Sig = 0.000), una certeza de 95% y error crítico ($p \leq 0,05$, $F = 4,782$).

3.2 Hipótesis Específico

a. La calidad del proceso del Servicio de dispensación (Sensibilidad, empatía, cortesía, credibilidad y rapidez) eleva el nivel de satisfacción de los pacientes-clientes del Hospital de Pichanaki.

b. Los elementos tangibles (Personal, infraestructura física, instalaciones y equipos) que posee la farmacia del Hospital de Pichanaki son satisfactorios a los pacientes-clientes.

c. La calidad de los productos que oferta la farmacia del Hospital de Pichanaki (Fecha de vencimiento, garantía del producto, productos con bioactividad asegurada) satisface a los pacientes-clientes.

d. El servicio de información (uso adecuado, consultas individualizadas, reclamos) brindado por la farmacia del hospital de Pichanaki **con respecto al producto recetado satisface al paciente-clientes.**

3.3 Variables

Definición Conceptual

- **Calidad de los Servicios.** - Calidad de los servicios prestados por la Farmacia institucional del Hospital de Pichanaki durante los meses de setiembre-noviembre de 2017.

- **Nivel de Satisfacción de los Usuarios.** - Descripción de los procesos de prestación de los servicios de la Farmacia institucional del Hospital de Pichanaki: Suministro, almacenamiento, dispensación y control de inventarios; Información a servicios médicos y pacientes-usuarios.

Definición Operacional

- **Calidad de los Servicios.** - Descripción de los procesos de prestación de los servicios de la Farmacia institucional del Hospital de Pichanaki: Suministro, almacenamiento, dispensación y control de inventarios; Información a servicios médicos y pacientes-usuarios.

- **Nivel de Satisfacción de los Usuarios.** - Evaluación del Nivel, mediante el instrumento revalidado SERVQUAL de satisfacción de los pacientes atendidos mediante recetas de prescripción de medicamentos y dispositivos médico-quirúrgicos tanto en los servicios de Hospitalización como en los servicios ambulatorios.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación ²⁶

Se empleó el método científico observacional descriptivo.

4.2 Tipo de investigación ²⁷

La investigación realizada fue tipo básica, prospectiva y longitudinal.

4.3 Nivel de investigación ²⁸

El estudio correspondió al nivel descriptivo no experimental.

4.4. Diseño de investigación ²⁹

Se aplicó un diseño descriptivo longitudinal, siendo un diseño estadístico de acuerdo al cuestionario SERVQUAL adaptado y validado.



Dónde: **X:** Variable independiente: Calidad del servicio.

Y: Variable dependiente: Nivel de satisfacción

4.5 Población y Muestra

La población estuvo constituida por todos los pacientes-clientes mayores de edad que han sido atendidos durante los meses de setiembre-noviembre del año 2017 por el servicio de farmacia del Hospital de apoyo de Pichanaki.

La muestra estuvo constituida por 520 pacientes-clientes, mayores de edad y de ambos géneros que han sido atendidos por el servicio de farmacia del Hospital de apoyo de Pichanaki. El muestreo fue probabilístico y exhaustivo entre los pacientes-clientes que aceptaron voluntariamente participar en la presente investigación, mediante la correspondiente firma de la ficha de Consentimiento informado.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada en la investigación fue observacional, mediante la aplicación del cuestionario SERVQUAL adaptado y validado, aplicado mediante la encuesta a los paciente-usuarios del Hospital de apoyo Pichanaki, quienes voluntariamente mostraron su anuencia a participar mediante la firma de una ficha de Consentimiento informado; luego los datos del cuestionario fueron registrados en una Base de datos del programa estadístico SPSS versión 24.0.

4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de datos

Los datos registrados en la Base de datos fueron posteriormente procesados mediante el análisis estadístico descriptivo e inferencial, así como la prueba de hipótesis, empleándose el programa estadístico SPSS 24.0. Los resultados obtenidos en la presente investigación se presentan mediante tablas y figuras según las normas de modelo Vancouver.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

- El acceso a los pacientes-clientes que fueron atendidos en la farmacia del Hospital de Pichanaki contó con la autorización escrita emitida de la Dirección del Hospital a solicitud de ambas autoras de esta investigación.
- Toda información sobre los datos personales que permitan identificar a los paciente-clientes que han participado en esta investigación quedan bajo absoluta reserva. Las informaciones originales registradas en los cuestionarios aplicados mediante la encuesta quedan en posesión y conocimiento solo de las autoras de la investigación.
- Cada una de las unidades de cuestionario aplicados a los pacientes-clientes de la Farmacia del Hospital de apoyo de Pichanaki serán procesadas sin sesgo de interés alguno de modo tal que los resultados y las pruebas de hipótesis sean fidedignos, enmarcados dentro de los Reglamentos y Códigos de ética propios de la Universidad Peruana Los Andes.

CAPÍTULO V
RESULTADOS

5.1 DESCRIPCION DE RESULTADOS

Tabla 1-A. Análisis estadístico de la edad de los encuestados

Estadísticos	Valor
Media	38,83
Moda	36
Desviación estándar	12,158
Mínimo	18
Máximo	90

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

Tabla 1-B. Frecuencia y Porcentaje por Grupos etáreos de los encuestados

GRUPO ETÁREO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18-25	85	16,35
26-35	113	21,73
36-45	178	34,23
46-55	95	18,27
56-65	39	07,50
66-75	05	00,96
76-85	04	00,76
86-90	01	00,19
TOTAL	520	100,00

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

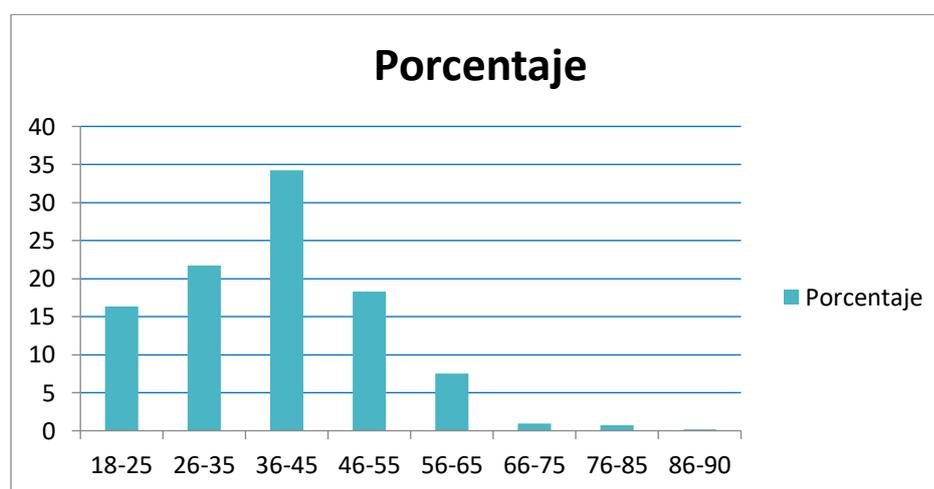


Figura 1. Frecuencia y Porcentaje por Grupos etáreos de los encuestados

Un total de 520 pacientes mayores de edad atendidos en el Hospital de Pichanaki han participado voluntariamente en la presente investigación, previa firma de consentimiento informado. La mayoría de ellos 471 (90,58%) tienen edades entre 18 y 55 años. El grupo etáreo de pacientes más frecuente tiene edades de 36 a 45 años con 178 (34,23%).

Tabla 2-A. Análisis estadístico del Género de los encuestados

Estadísticos	Valor
Media	1,77
Moda	3
Desviación estándar	0,492

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

Tabla 2-B. Frecuencia y Porcentaje en relación al Género de los encuestados

GÉNERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	130	25,00
FEMENINO	390	75,00
TOTAL	520	100,00

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

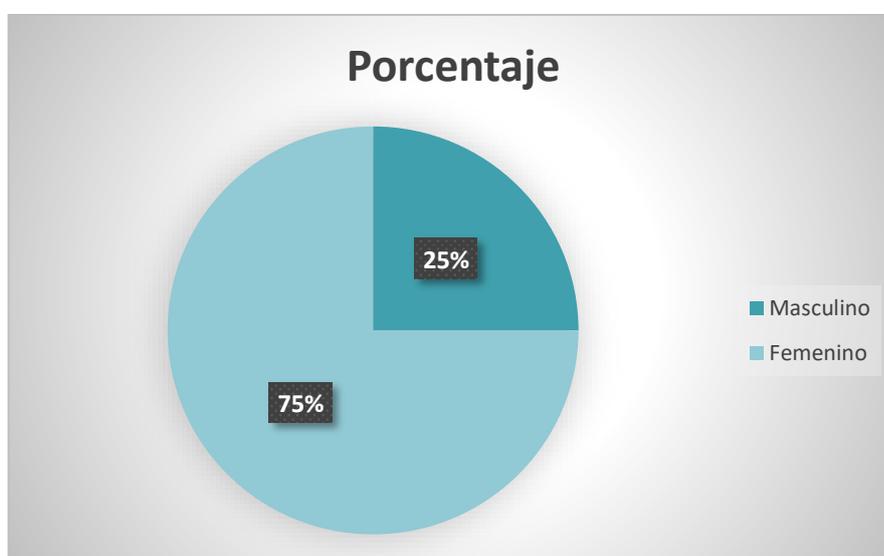


Figura 2. Porcentaje en relación al Género de los encuestados

En la Tabla 2-B se observa que la mayoría de los pacientes encuestados 390 (75%) pertenecen al género femenino y solo el 25% restante al género masculino.

Tabla 3-A. Análisis estadístico del Lugar de procedencia de los encuestados

Estadísticos	Valor
Moda	1
Mínimo	1
Máximo	6

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

Tabla 3-B. frecuencia y Porcentaje del Lugar de procedencia de los encuestados

PROCEDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pichanaki	405	77,88
Sangani	20	03,85
Satipo	22	04,23
La Merced	8	01,54
Otras provincias	23	04,42
Otros Departamentos	42	08,08
TOTAL	520	100,00

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

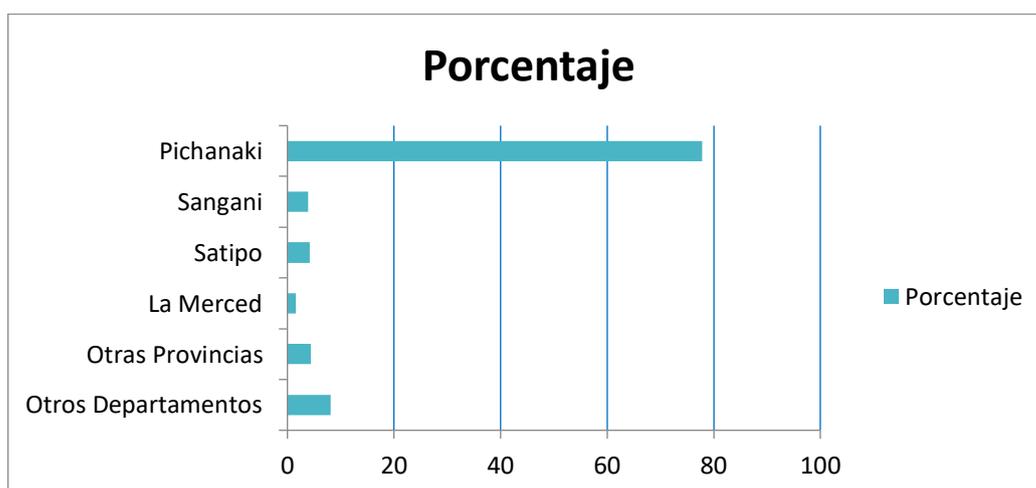


Figura 3. Porcentaje del Lugar de procedencia de los encuestados

En la Tabla 3-B se observa que la gran may`

oría de los pacientes encuestados proceden de Pichanaki con 405 pacientes que representan el 77,88%; pacientes procedentes de otros departamentos alcanzando 42 (8,08%). De otro lado, el menor porcentaje de pacientes 8 (1,54%) proceden de La Merced.

Tabla 4-A. Análisis estadístico en relación a la Percepción de Pulcritud del Dispensador

Estadísticos	Valor
Media	3,76
Moda	4
Mínimo	1
Máximo	5

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

Tabla 4-A. Frecuencia y Porcentaje de la Percepción de Pulcritud del Dispensador

G. SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	6	01,15
Insatisfecho	11	02,12
Regular	113	21,73
Satisfecho	364	70,00
Muy satisfecho	26	05,00
TOTAL	520	100,00

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

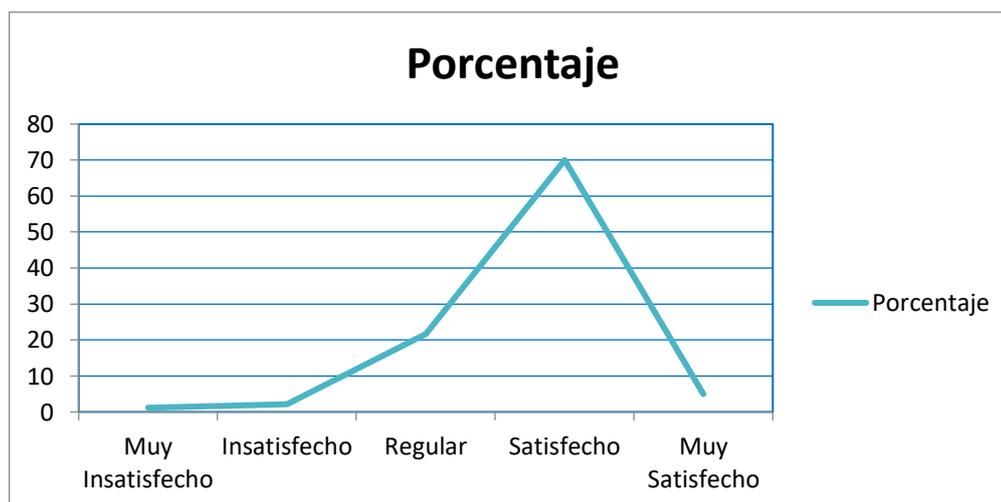


Figura 4. Porcentaje del Nivel de satisfacción en relación a la Percepción de Pulcritud del Dispensador

Un total de 503 (96,73%) encuestados tiene un nivel de satisfacción aprobatorio a la Percepción de Pulcritud del Dispensador. De ellos, una mayoría de 364 (70,00%) lo aprueba con la calificación intermedia de Satisfecho. Tan solo 17 (3,27%) lo desaprueba.

Tabla 5-A. Análisis estadístico en relación al Tiempo de espera en la Dispensación

Estadísticos	Valor
Media	2,75
Moda	3
Mínimo	1
Máximo	5

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

Tabla 5-B. Frecuencia y porcentaje del Tiempo de espera en la Dispensación

G. SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	42	08,08
Insatisfecho	152	29,23
Regular	225	43,27
Satisfecho	96	18,46
Muy satisfecho	5	00,96
TOTAL	520	100,00

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

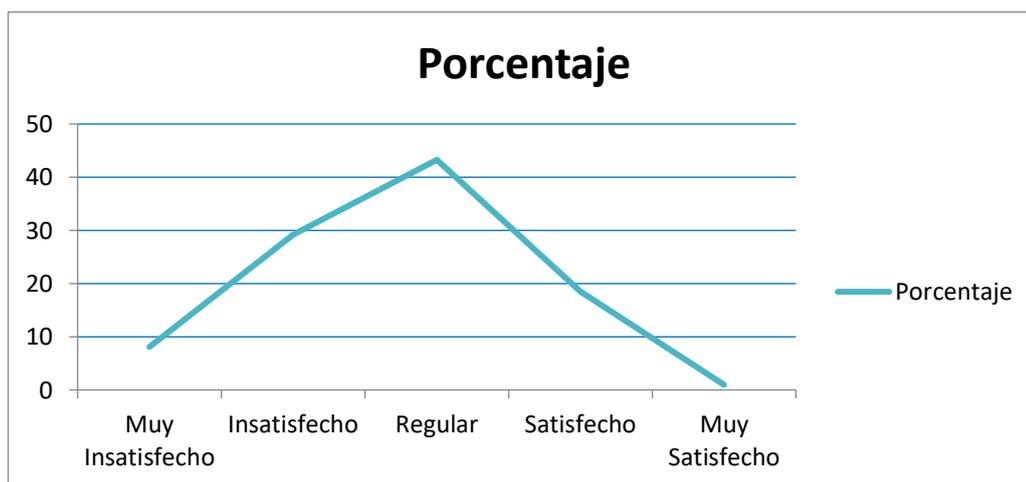


Figura 5. Porcentaje del Nivel de satisfacción en relación al Tiempo de espera en la Dispensación

Un total de 326 (62,69%) encuestados tiene un nivel de satisfacción aprobatorio al Tiempo de espera en la Dispensación. De ellos, una mayoría de 225 (43,27%) lo aprueba con la calificación baja de Regular. Un significativo número de encuestados 194 (37,31%) lo desaprueba.

Tabla 6-A. Análisis estadístico en relación a la Calidez en la Atención

Estadísticos	Valor
Media	2,96
Moda	3
Mínimo	1
Máximo	5

Fuente: Elaboración propia, noviembre.

Tabla 6-B. Frecuencia y Porcentaje de la Calidez en la Atención

G. SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	23	04,42
Insatisfecho	124	23,85
Regular	227	43,65
Satisfecho	141	27,12
Muy satisfecho	5	00,96
TOTAL	520	100,00

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

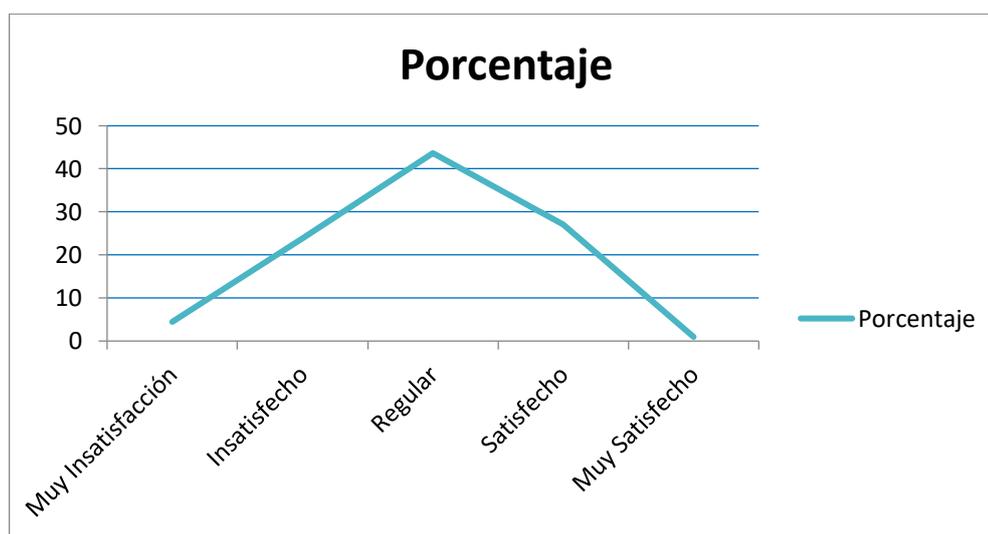


Figura 6. Porcentaje del Nivel de satisfacción en relación a la Calidez en la Atención

Un total de 373 (71,73%) encuestados tiene un nivel de satisfacción aprobatorio a la Calidez en la Atención. De ellos, una mayoría de 227 (43,65%) lo aprueba con la calificación baja de Regular. Un significativo número de encuestados 146 (28,08%) lo desapueba.

Tabla 7-A. Análisis estadístico en relación a la Confianza en el Dispensador

Estadísticos	Valor
Media	2,97
Moda	3
Mínimo	1
Máximo	5

Fuente: Elaboración propia, noviembre.

Tabla 7-B. Frecuencia y Porcentaje de la Confianza en el Dispensador

G. SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	24	04,62
Insatisfecho	127	24,42
Regular	213	40,96
Satisfecho	153	29,42
Muy satisfecho	3	00,58
TOTAL	520	100,00

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

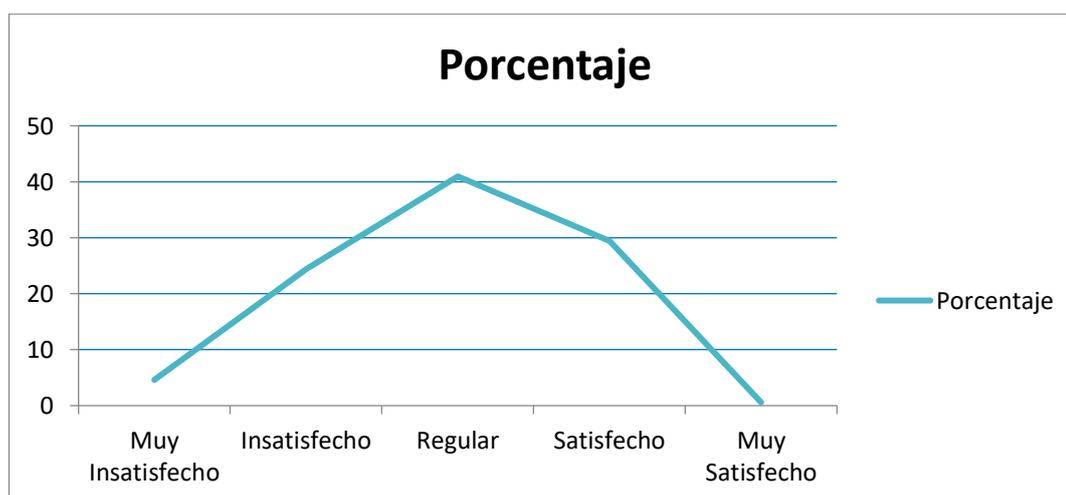


Tabla 7. Porcentaje del Nivel de satisfacción en relación a la Confianza en el Dispensador

Un total de 369 (70,96%) encuestados tiene un nivel de satisfacción aprobatorio a la Confianza en el Dispensador. De ellos, una mayoría de 213 (40,96%) lo aprueba con la calificación baja de Regular. Un significativo número de encuestados 151 (29,04%) lo desaprueba.

Tabla 8-A. Análisis estadístico en relación a la Percepción de la fachada de la Farmacia

Estadísticos	Valor
Media	2,52
Moda	3
Mínimo	1
Máximo	5

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

Tabla 8-B. Frecuencia y Porcentaje de la Percepción de la fachada de la Farmacia

G. SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	62	11,92
Insatisfecho	169	32,50
Regular	249	47,88
Satisfecho	38	07,31
Muy satisfecho	2	00,39
TOTAL	520	100,00

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

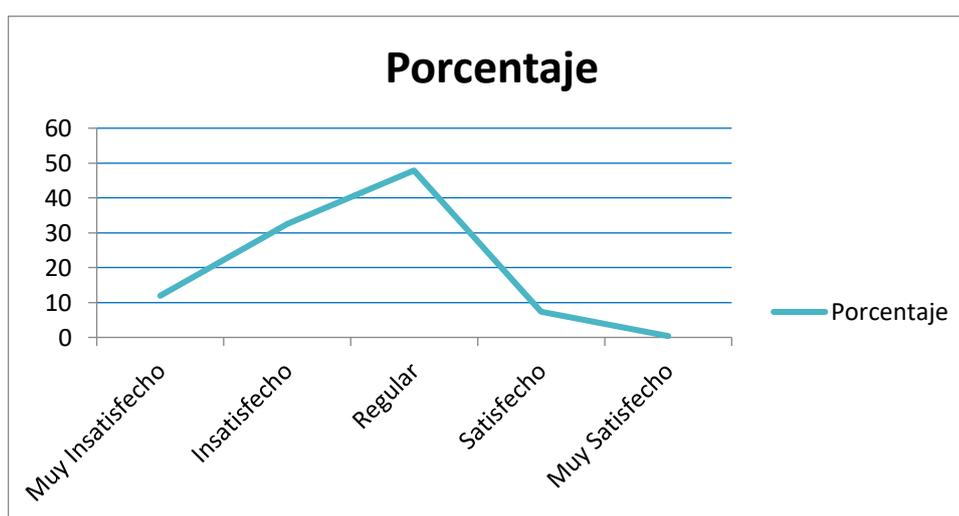


Figura 8. Porcentaje del Nivel de satisfacción en relación a la Percepción de la fachada de la Farmacia

Un total de 289 (55,58%) encuestados tiene un nivel de satisfacción aprobatorio a la fachada de la Farmacia. De ellos, una mayoría de 249 (47,88%) lo aprueba con la calificación baja de Regular. Un significativo número de encuestados 231 (44,42%) lo desaprueba.

Tabla 9-A. Análisis estadístico en relación a la Rapidez en la Dispensación

Estadísticos	Valor
Media	2,77
Moda	3
Mínimo	1
Máximo	5

Fuente: Elaboración propia, noviembre.

Tabla 9-B. Frecuencia y Porcentaje en relación a la Rapidez en la Dispensación

G. SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	42	08,08
Insatisfecho	128	24,62
Regular	262	50,38
Satisfecho	85	16,35
Muy satisfecho	3	00,58
TOTAL	520	100,00

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

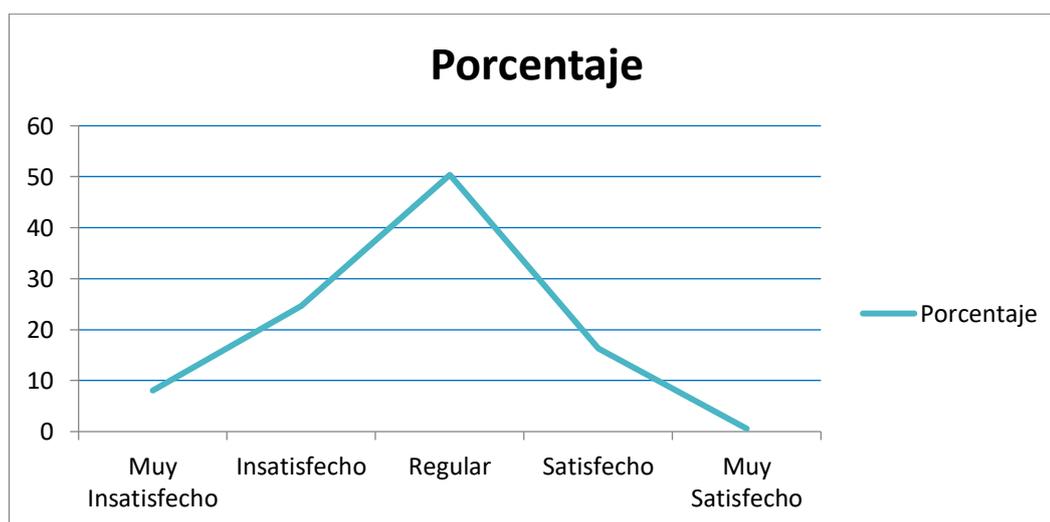


Figura 9. Porcentaje del Nivel de satisfacción en relación a la Rapidez en la Dispensación

Un total de 350 (67,31%) encuestados tiene un nivel de satisfacción aprobatorio a la Rapidez en la Dispensación. De ellos, una mayoría de 262 (50,38%) lo aprueba con la calificación baja de Regular. Un significativo número de encuestados 170 (32,70%) lo desaprueba.

Tabla 10-A. Análisis estadístico en relación a la Sensación de Limpieza

Estadísticos	Valor
Media	2,85
Moda	4
Mínimo	1
Máximo	5

Fuente: Elaboración propia, noviembre.

Tabla 10-B. Frecuencia y Porcentaje en relación a la Sensación de Limpieza

G. SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	58	11,15
Insatisfecho	143	27,50
Regular	139	26,70
Satisfecho	179	34,42
Muy satisfecho	1	00,19
TOTAL	520	100,00

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

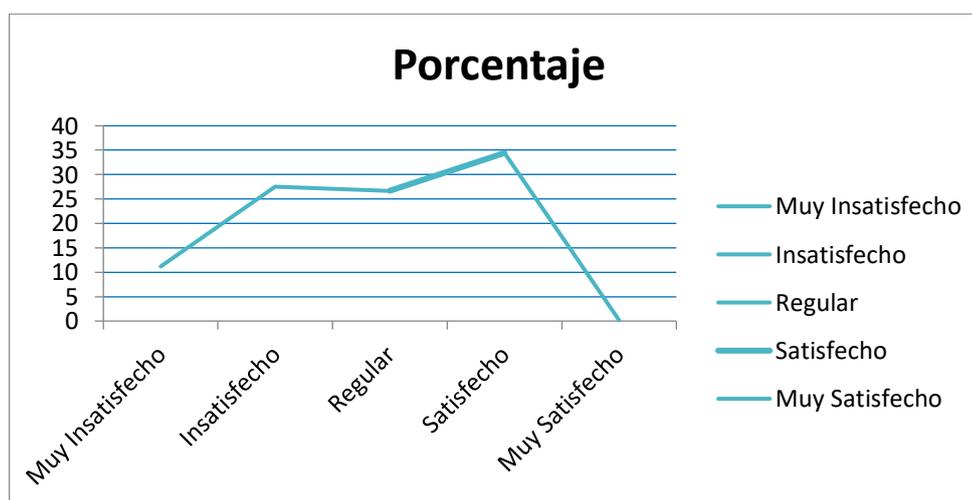


Figura 10. Porcentaje del Nivel de satisfacción en relación a la Sensación de Limpieza

Un total de 319 (61,31%) encuestados tiene un nivel de satisfacción aprobatorio a la Percepción de Sensación de Limpieza en los ambientes. De ellos, una mayoría de 179 (34,42%) lo aprueba con la calificación intermedia de Satisfecho. Un significativo 201 (38,65%) lo desaprueba.

Tabla 11-A. Análisis estadístico en relación a la Sensación de Medicamentos de calidad

Estadísticos	Valor
Media	3,23
Moda	4
Mínimo	1
Máximo	5

Fuente: Elaboración propia, noviembre.

Tabla 11-B. Frecuencia y Porcentaje en relación a la Sensación de Medicamentos de calidad

G. SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	20	03,85
Insatisfecho	67	12,88
Regular	211	40,58
Satisfecho	217	41,73
Muy satisfecho	5	00,96
TOTAL	520	100,00

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

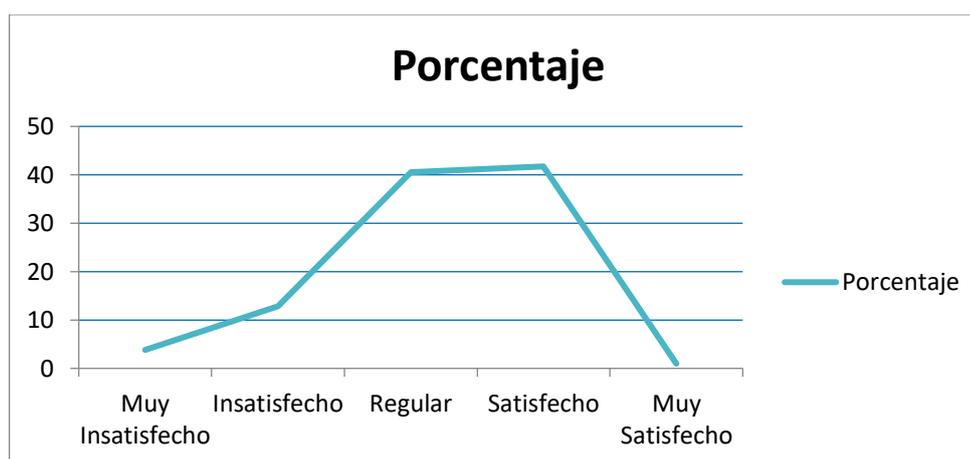


Figura 11. Porcentaje del Nivel de satisfacción en relación a la Sensación de Medicamentos de calidad

Un total de 433 (82,32%) encuestados tiene un nivel de satisfacción aprobatorio a la Percepción de Sensación de Medicamentos de calidad. De ellos, una mayoría de 217 (41,73%) lo aprueba con la calificación intermedia de Satisfecho. Un bajo porcentaje 87 (16,73%) lo desapruaba.

Tabla 12-A. Análisis estadístico en relación a la Percepción de Precios competitivos

Estadísticos	Valor
Media	3,97
Moda	4
Mínimo	1
Máximo	5

Fuente: Elaboración propia, noviembre.

Tabla 12-B. Frecuencia y Porcentaje en relación a la Percepción de precios competitivos

G. SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	6	01,15
Insatisfecho	14	02,69
Regular	90	17,31
Satisfecho	288	55,39
Muy satisfecho	122	23,46
TOTAL	520	100,00

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

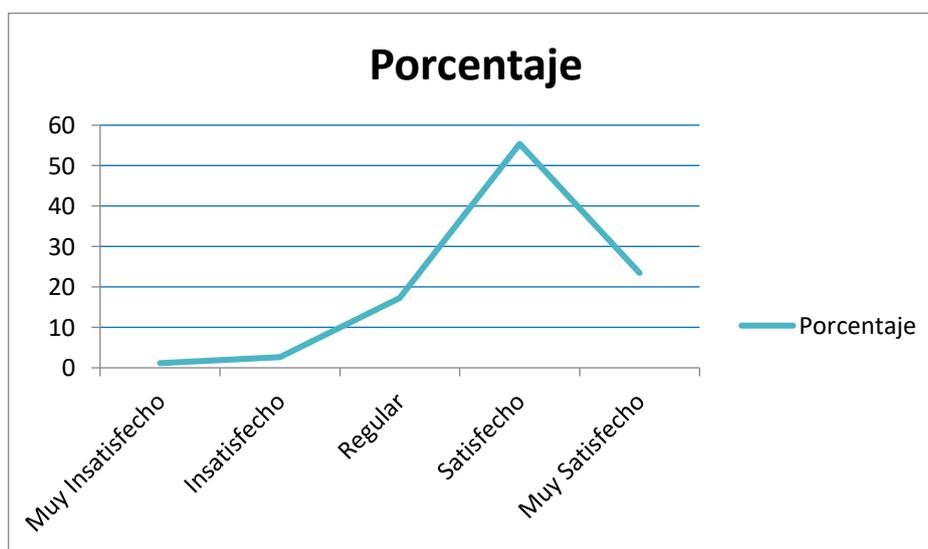


Figura 12. Porcentaje del Nivel de Satisfacción en relación a la Percepción de Precios competitivos

Un total de 500 (96,16%) encuestados tiene un nivel de satisfacción aprobatorio a la Percepción de Sensación de Precios competitivos de los productos ofertados. De ellos, una mayoría de 288 (55,39%) lo aprueba con la calificación intermedia de Satisfecho. Tan solo 20 (3,84%) lo desaprueba.

Tabla 13-A. Análisis estadístico del Volumen de medicamentos

Estadísticos	Valor
Media	2,51
Moda	3
Mínimo	1
Máximo	5

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

Tabla 13-B. Frecuencia y Porcentaje del Volumen de medicamentos

G. SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	56	10,77
Insatisfecho	186	35,77
Regular	234	45,00
Satisfecho	43	08,27
Muy Satisfecho	1	00,19
TOTAL	520	100,00

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

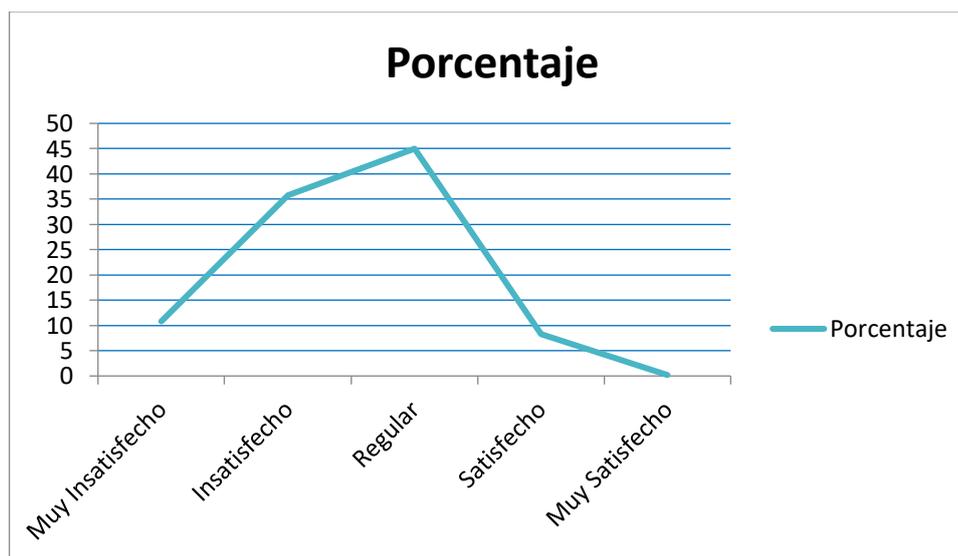


Figura 13. Porcentaje del Nivel de Satisfacción en relación al Volumen de medicamentos

Un total de 278 (53,46%) encuestados tiene un nivel de satisfacción aprobatorio al Volumen de medicamentos ofertados. De ellos, una mayoría de 234 (45,00%) lo aprueba con la calificación baja de Regular. Un elevado 242 (46,54%) lo desaprueba.

Tabla 14-A. Análisis estadístico de la Atención Farmacéutica

Estadísticos	Valor
Media	3,08
Moda	3
Mínimo	1
Máximo	5

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

Tabla 14-B. Frecuencia y Porcentaje de la Atención Farmacéutica

G. SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	6	01,15
Insatisfecho	147	28,27
Regular	181	34,81
Satisfecho	170	32,69
Muy Satisfecho	16	03,08
TOTAL	520	100,00

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

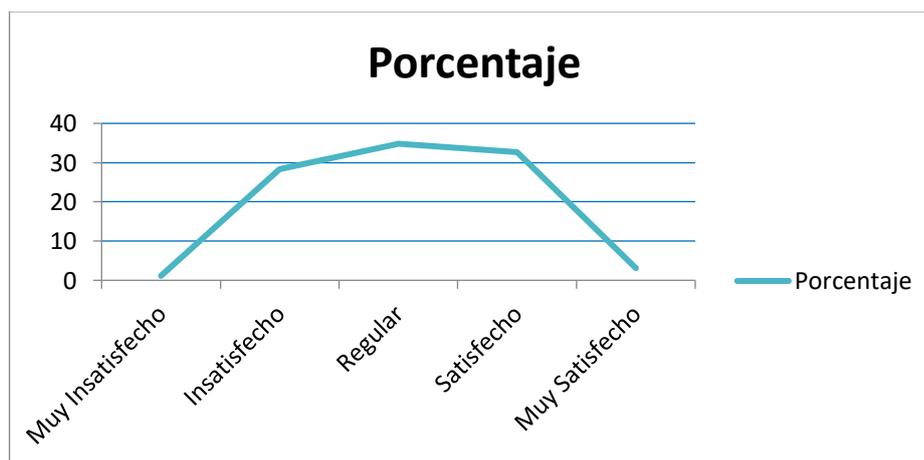


Figura 14. Porcentaje del Nivel de Satisfacción en relación a la Atención Farmacéutica

Un total de 367 (70,58%) encuestados tiene un nivel de satisfacción aprobatorio al Servicio de Atención farmacéutica ofertado. De ellos, una mayoría de 181 (34,81%) lo aprueba con la calificación baja de Regular. Un significativo porcentaje 153 (35,77%) lo desaprueba.

Tabla 15-A. Análisis estadístico de la Atención de reclamos

Estadísticos	Valor
Media	3,54
Moda	4
Mínimo	1
Máximo	5

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

Tabla 15-B. Frecuencia y Porcentaje de la Atención de reclamos

G. SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	8	01,54
Insatisfecho	35	06,74
Regular	158	30,38
Satisfecho	305	58,65
Muy Satisfecho	14	02,69
TOTAL	520	100,00

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

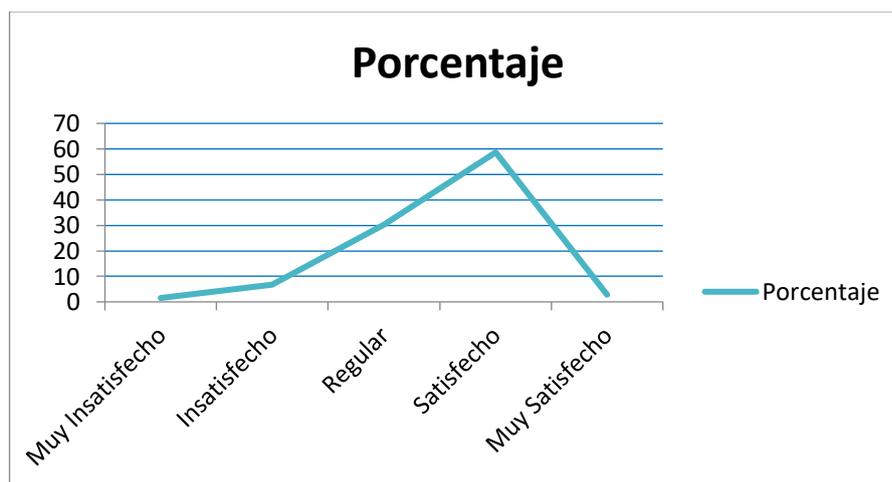


Figura 15. Porcentaje del Nivel de Satisfacción en relación a la Atención de reclamos

Un total de 477 (91,72%) encuestados tienen un nivel de satisfacción aprobatorio a la Atención de reclamos. De ellos, una mayoría de 306 (58,65%) lo aprueba con la calificación intermedia de Satisfecho. Tan solo 40 (8,28%) lo desapruaba.

Tabla 16-A. Análisis estadístico del Horario de Atención

Estadísticos	Valor
Media	4,45
Moda	5
Mínimo	1
Máximo	5

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

Tabla 16-B. Frecuencia y Porcentaje del grado de satisfacción sobre el Horario de atención

G. SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	3	00,58
Insatisfecho	2	00,39
Regular	27	05,19
Satisfecho	214	41,15
Muy Satisfecho	274	52,69
TOTAL	520	100,00

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

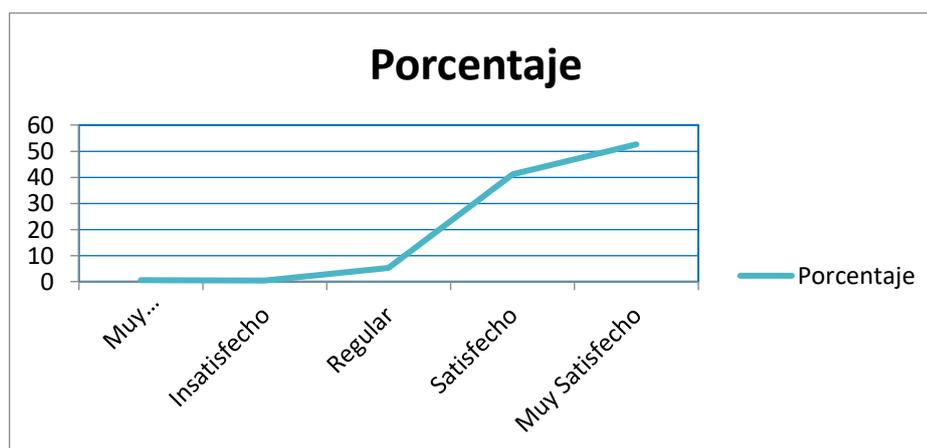


Figura 16. Porcentaje del Nivel de satisfacción sobre el Horario de atención

Un total de 515 (99,03%) encuestados tienen un nivel de satisfacción aprobatorio al Horario de atención. De ellos, una mayoría de 274 (52,69%) lo aprueba con la calificación elevada de Muy Satisfecho. Un estadísticamente insignificante número de 5 (0,97%) lo desapruueba.

Tabla 17-A. Análisis estadístico de las Sugerencias de Mejora

Estadísticos	Valor
Media	3,14
Moda	2
Mínimo	1
Máximo	7
Desviación estándar	1,571
Válidos	519
Perdidos	1

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

Tabla 17.B Frecuencia y Porcentaje de las Sugerencias de Mejora

G. SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejora de la Calidez en la atención	120	23,12
Aumento de la Rapidez en la atención	111	21,39
Aumento en el stock de medicamentos	110	21,19
Mejora de la infraestructura física	85	16,38
Garantía de Calidad de los medicamentos	45	08,67
Capacitación al personal de la Farmacia	39	07,32
Implementación de Atención Preferencial	10	01,93
TOTAL	520	100,00

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2017

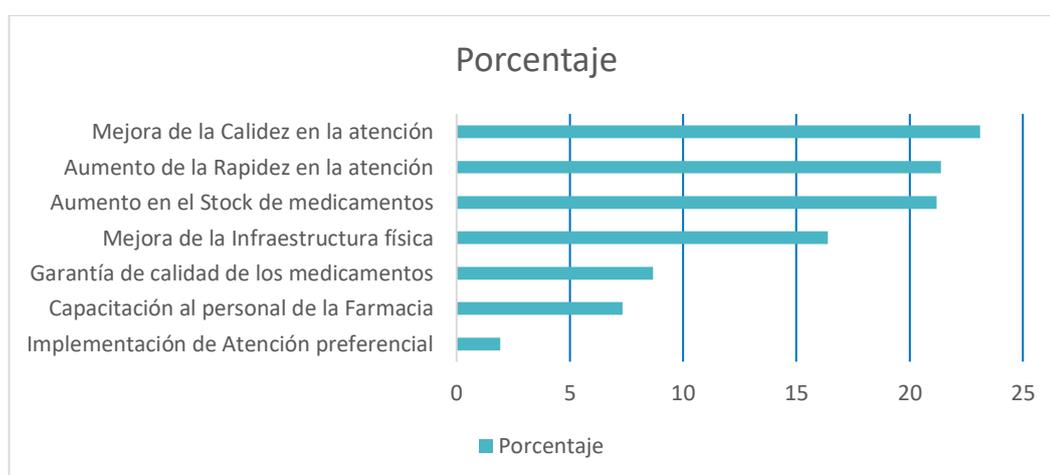


Figura 17. Porcentaje de las Sugerencias de mejora en el Servicio de Farmacia

Entre las tres sugerencias de mejora más prioritarias por parte de los encuestados se tienen: Mejora de la Calidez en la atención (23,12%), Aumento de la Rapidez en la atención (21,39%) y aumento del Stock de medicamentos (21,19%).

Tabla 18. Cuadro resumen de Contrastación de las Hipótesis para una sola

Resumen de contrastes de hipótesis				
	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	Las categorías de SEXO DEL PACIENTE CLIENTE se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000 ¹	Rechace la hipótesis nula.
2	Las categorías de LUGAR DE PROCEDENCIA se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000 ¹	Rechace la hipótesis nula.
3	Las categorías de PULCRITUD DEL DISPENSADOR se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000 ¹	Rechace la hipótesis nula.
4	Las categorías de TIEMPO DE ESPERA se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000 ¹	Rechace la hipótesis nula.
5	Las categorías de ATENCIÓN CON CALIDEZ se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000 ¹	Rechace la hipótesis nula.
6	Las categorías de CONFIANZA EN EL DISPENSADOR se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000 ¹	Rechace la hipótesis nula.
7	Las categorías de FACHADA DE LA FARMACIA se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000 ¹	Rechace la hipótesis nula.
8	Las categorías de RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000 ¹	Rechace la hipótesis nula.
9	Las categorías de SENSACIÓN DE LIMPIEZA se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000 ¹	Rechace la hipótesis nula.
10	Las categorías de MEDICAMENTOS DE CALIDAD se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000 ¹	Rechace la hipótesis nula.
11	Las categorías de PRECIOS COMPETITIVOS se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000 ¹	Rechace la hipótesis nula.
12	Las categorías de VOLUMEN DE MEDICAMENTOS se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000 ¹	Rechace la hipótesis nula.
13	Las categorías de ATENCIÓN FARMACÉUTICO se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000 ¹	Rechace la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es ,05.

¹Lilliefors corregido

CRITERIOS PARA PROBAR LA HIPÓTESIS:

1. De los cinco niveles de valoración de cada ítem de la escala de Likert se considera convencionalmente **aprobado** cuando su valor es igual o superior a la calificación cualitativa **REGULAR**.
2. Convencionalmente se considera elevado el nivel de satisfacción cuando los picos de calificación del ítem es igual o superior a **SATISFECHO**
3. Para probar estadísticamente la Hipótesis se aplicó el estadístico no paramétrico **Anova para un factor** al tratarse de valores ordinales para los indicadores
4. Mide diferencias significativas y se prueba con valores mayores a 0,70.

Hipótesis específica 1:

ANOVA
ATENCIÓN CON CALIDEZ

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	19,969	6	3,328	4,782	,000
Dentro de grupos	356,335	512	,696		
Total	376,304	518			

Nota: Sig. 0,000 se rechaza la hipótesis nula (de no homogeneidad).

La calidad del proceso del Servicio de dispensación (Sensibilidad, empatía, cortesía, credibilidad y rapidez) **eleva el nivel de satisfacción de los pacientes-usuarios del Hospital de Pichanaki.**

NIVEL DE SATISFACCIÓN PICO: **REGULAR**

Hipótesis específica 2:

ANOVA
RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN (SOPORTADA EN COMPUTADORAS)

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	17,646	6	2,941	4,344	,000
Dentro de grupos	346,608	512	,677		
Total	364,254	518			

Nota: Sig. 0,000 se rechaza la hipótesis nula (de homogeneidad).

Los elementos tangibles (Personal, infraestructura física, instalaciones y equipos) que posee la farmacia del Hospital de Pichanaki **son satisfactorios a los pacientes-usuarios.**

NIVEL DE SATISFACCIÓN PICO: **REGULAR**

Hipótesis específica 3:

ANOVA
VOLUMEN DE MEDICAMENTOS

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	18,972	6	3,162	5,145	,000
Dentro de grupos	314,670	512	,615		
Total	333,642	518			

Nota: Sig. 0,000 se rechaza la hipótesis nula (de homogeneidad).

Los elementos tangibles (Personal, infraestructura física, instalaciones y equipos) que posee la farmacia del Hospital de Pichanaki **son satisfactorios a los pacientes-usuarios.**

NIVEL DE SATISFACCIÓN PICO: **INSATISFECHO-REGULAR**

Hipótesis específica 4:

ANOVA
HORARIO DE ATENCIÓN

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	6,860	6	1,143	2,619	,016
Dentro de grupos	223,537	512	,437		
Total	230,397	518			

Nota: Sig. 0,000 se rechaza la hipótesis nula (de homogeneidad).

El servicio de información (uso adecuado, consultas individualizadas, reclamos) brindado por la farmacia del hospital de Pichanaki **con respecto al producto recetado satisface al paciente-usuario.**

NIVEL DE SATISFACCIÓN PICO: **SATISFECHO-MUY SATISFECHO**

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN Y CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

En el presente trabajo de investigación se ha estudiado un total de 520 pacientes mayores de edad atendidos en la Farmacia institucional del Hospital de apoyo de Pichanaki, quienes previa firma de una hoja de consentimiento informado han aceptado participar en el presente estudio mediante el llenado del cuestionario estructurado y validado. De ellos, 390 (75%) pertenecen al género femenino y el restante 130 (25%) al género masculino, como se observa en la Tabla 2-B. Pese al criterio de invitar azarosamente a participar a pacientes de ambos géneros, los pacientes o parientes de los pacientes que predominaron en ser atendidos por la farmacia institucional pertenecen al género femenino.

La mayoría de los pacientes 471 (90,58%) tenían edades entre 18 y 55 años. El grupo etáreo de pacientes más frecuente presentaban edades de 36 a 45 años con 178 (34,23%), véase Tabla 1-B. Lo que representa que 9 de cada 10 pacientes no pertenecen siquiera al grupo adulto mayor. Lo que significa que la mayoría de los pacientes no presentan patologías crónico-degenerativas. Pese a que se lograron encuestar a pacientes con grupos etáreos de hasta 90 años.

Desde el punto de vista demográfico, en la Tabla 3-B se observa que la gran mayoría de los pacientes encuestados proceden de Pichanaki con 405 pacientes que representan el 77,88%; pacientes procedentes de otros departamentos alcanzando 42 (8,08%). De otro lado, el menor porcentaje de pacientes 8 (1,54%) proceden de La Merced. Esto significa que 8 de cada 10 pacientes proceden de la propia población de Pichanaki. Sin embargo, llama la atención que tan solo 1,54% proceden de La Merced y 4,23% de Satipo, ambas ciudades que distan a dos horas de Pichanaki, lo que podría explicarse por la calidad satisfactoria de servicios de salud ofertados por los centros asistenciales de sus propias ciudades.

DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN GENERAL

En este trabajo de investigación se adoptó la escala de Likert con cinco grados los niveles de satisfacción del encuestado, desde muy insatisfecho (valor = 1) a muy satisfecho (valor = 5). Asimismo, se asumió que del nivel medio calificado como Regular (valor = 3), a Muy satisfecho (valor = 5) es considerado como nivel de satisfacción **Aprobatorio** por los encuestados; mientras que es considerado como nivel **Desaprobatorio** las calificaciones Muy insatisfecho (valor = 1) e Insatisfecho (valor = 2).

En relación al nivel de satisfacción sobre el proceso de dispensación se destaca que la prioridad de este proceso es el Tiempo de espera, este ítem revela un bajo nivel de aprobación y el mayor porcentaje de aprobación con el grado bajo de Regular, así como también revela un elevado nivel de desaprobación con un 37,31%. Lo que amerita implementar medidas para mejorar este nivel de satisfacción.

En relación al nivel de satisfacción de los elementos tangibles se prioriza la fachada de la farmacia, siendo elevado el nivel de desaprobación con un 44,42%. Se sugiere remodelar con urgencia la fachada del servicio de farmacia mediante su enchapado en pisos y paredes de colores claros y con un buen nivel de aireamiento afín de mejorar este nivel de satisfacción.

En lo que se refiere al nivel de satisfacción de la percepción de la calidad de los productos dispensados. La percepción sobre la calidad de los medicamentos queda satisfecha por una mayoría que alcanza el 82,32% de los encuestados. Sin embargo, sobre el volumen o cantidad de medicamentos dispensados un 46,54% de los encuestados lo desaprueba. Por lo tanto, se sugiere mejorar la logística de suministro oportuno de los medicamentos.

En lo que se refiere al nivel de satisfacción de la percepción de la calidad de los servicios de información sobre productos dispensados. La satisfacción respecto a la atención a reclamos y el horario de atención en ambos casos se encuentra aprobada con porcentajes por encima del 90% de los encuestados. Sin embargo, el indicador sobre atención farmacéutica, aunque tiene una aprobación del 70%, un significativo 30% de los encuestados lo desaprueba. Lo que sugiere implementar un módulo de Consultoría sobre el medicamento liderado por un profesional químico farmacéutico especialista, quien podría soportarse en estudiantes de la carrera de farmacia y bioquímica, quienes se desempeñen en condición de internado.

DESCRIPCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PROCESO DE DISPENSACIÓN

El proceso de dispensación tanto de medicamentos como de dispositivos médicos que se tiene en la Farmacia del Hospital de Pichanaki se evaluó mediante el nivel de satisfacción de: Pulcritud del dispensador → Tiempo de espera en la dispensación → Calidez en la dispensación → Confianza en el dispensador. Usualmente el paciente hospitalario prioriza el ítem del tiempo de espera, seguido de la calidez dispensación y finalmente la confianza en el dispensador y la pulcritud del mismo.

En la tabla 4-B se observa que 503 (96,73%) encuestados tiene un nivel de satisfacción aprobatorio a la Percepción de Pulcritud del Dispensador. De ellos, una mayoría de 364 (70,00%) lo aprueba con la calificación intermedia de Satisfecho. Tan solo 17 (3,27%) lo desaprueba. Sin embargo, la pulcritud del dispensador es la última prioridad en el proceso de dispensación.

En la tabla 5-B se tiene que 326 (62,69%) encuestados tiene un grado de satisfacción aprobatorio al Tiempo de espera en la Dispensación. De ellos, una mayoría de 225 (43,27%) lo aprueba con la calificación baja de Regular. Un significativo número de encuestados 194 (37,31%) lo desaprueba. Siendo el tiempo de espera la primera prioridad en el proceso de dispensación y habiéndose aprobado con una calificación baja de regular al 43,27% y teniendo un alto nivel de desaprobación. Se sugiere implementar mejoras para disminuir el tiempo de espera en la dispensación, sin que esto aumente los errores en la prescripción de medicamentos.

En la tabla 6-B se aprecia que 373 (71,73%) encuestados tiene un grado de satisfacción aprobatorio a la Calidez en la Atención. De ellos, una mayoría de 227 (43,65%) lo aprueba con la calificación baja de Regular. Un significativo número de encuestados 146 (28,08%) lo desaprueba. Siendo la segunda prioridad en el proceso la calidez que debe mostrar el dispensador y teniéndose un significativo nivel de desaprobación se sugiere la implementación de programas de capacitación al personal encargado de la dispensación orientados a soportar el estrés por sobrecarga laboral, así como el trato empático al paciente.

En la tabla 7-B se reporta que 369 (70,96%) encuestados tiene un nivel de satisfacción aprobatorio a la Confianza en el Dispensador. De ellos, una mayoría de 213 (40,96%) lo aprueba con la calificación baja de Regular. Un significativo número de encuestados 151 (29,04%) lo desaprueba. Este ítem evalúa la confianza que el paciente tiene en que su receta ha sido dispensada correctamente, es decir que no haya errores en la denominación ni en la cantidad de los productos dispensados. Siendo el nivel de desaprobación significativamente elevado, se sugiere que el personal encargado de la dispensación debería capacitarse sobre temas de consulta sobre el medicamento y mostrar seguridad en las indicaciones realizadas sobre los medicamentos y los dispositivos médicos.

DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ELEMENTOS TANGIBLES DE LA FARMACIA

En relación al nivel de satisfacción sobre los elementos tangibles de la farmacia en la presente investigación se han establecido dos ítems: Evaluación de la fachada de la farmacia y Sensación de limpieza en los ambientes de la farmacia.

En la Tabla 8-B se observa que un total de 289 (55,58%) encuestados tiene un nivel de satisfacción aprobatorio a la fachada de la Farmacia. De ellos, una mayoría de 249 (47,88% del total) lo aprueba con la calificación baja de Regular. De otro lado un elevado porcentaje de los encuestados 231 (44,42%) lo desaprueba. Uno de los elementos tangibles prioritarios es considerado la fachada y sala de espera en los servicios los cuales deben ser amplios y acogedores. Se sugiere la remodelación de la fachada de la farmacia para hacer acogedor y tolerable el tiempo de espera en el proceso de dispensación.

En la Tabla 10-B se reporta que un total de 319 (61,31%) encuestados tiene un grado de satisfacción aprobatorio a la Percepción de Sensación de Limpieza en los ambientes. De ellos, una mayoría de 179 (34,42%) lo aprueba con la calificación intermedia de Satisfecho. Un significativo 201 (38,65%) lo desaprueba. Siendo elevado el porcentaje de desaprobación a la sensación de limpieza que muestra la farmacia, se sugiere cambiar los enchapes de pisos y paredes y mejorar la iluminación de los ambientes; así como implementar un programa de limpieza y desinfección de los mismos.

DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS DISPENSADOS

En lo que se refiere a la percepción de la calidad de los productos dispensados se han establecido los siguientes aspectos de evaluación: Medicamentos de calidad, Preciso competitivos de los productos y volumen de medicamentos.

En la tabla 11-B se tiene que un total de 433 (82,32%) encuestados tienen un nivel de satisfacción aprobatorio a la Sensación de Medicamentos de calidad. De ellos, una mayoría de 217 (41,73%) lo aprueba con la calificación intermedia de Satisfecho. Un bajo porcentaje 87 (16,73%) lo desaprueba. Un elevado porcentaje percibe que los

medicamentos son de calidad y solo un casi 17% tiene la sensación que los medicamentos no son de calidad.

En la tabla 12-B se aprecia que un total de 500 (96,16%) encuestados tienen un nivel de satisfacción aprobatorio a la Sensación de Precios competitivos de los productos ofertados. De ellos, una mayoría de 288 (55,39%) lo aprueba con la calificación intermedia de Satisfecho. Tan solo 20 (3,84%) lo desaprueba. La gran mayoría considera que los precios son competitivos, pues los precios se encuentran por debajo de los que se tienen en las farmacias y boticas privadas de ciudad.

En la tabla 13-B se aprecia que un total de 278 (53,46%) encuestados tienen un nivel de satisfacción aprobatorio al Volumen de medicamentos ofertados. De ellos, una mayoría de 234 (45,00%) lo aprueba con la calificación baja de Regular. Un elevado 242 (46,54%) lo desaprueba. El elevado porcentaje de desaprobación revela que frecuentemente la farmacia se encuentra desabastecida en medicamentos y dispositivos médicos. Por lo que se sugiere mejorar la logística del abastecimiento en el volumen de productos.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTO RECIBIDO

En lo que se refiere a la percepción de la calidad del servicio de información sobre los productos dispensados, se han establecido los siguientes aspectos de evaluación: Servicio de Atención farmacéutica, Atención de reclamos y Horario de atención.

En la tabla 14-B se observa que un total de 367 (70,58%) encuestados tiene un nivel de satisfacción aprobatorio al Servicio de Atención farmacéutica ofertado. De ellos, una mayoría de 181 (34,81%) lo aprueba con la calificación baja de Regular. Un significativo porcentaje 153 (29,43%) lo desaprueba.

En la tabla 15-B se aprecia que un total de 477 (91,72%) encuestados tiene un nivel de satisfacción aprobatorio a la Atención de reclamos. De ellos, una mayoría de 306 (58,65%) lo aprueba con la calificación intermedia de Satisfecho. Tan solo 40 (8,28%) lo desaprueba.

En la tabla 16-B se reporta que un total de 515 (99,03%) encuestados tiene un nivel de satisfacción aprobatorio al Horario de atención. De ellos, una mayoría de 274 (52,69%) lo aprueba con la calificación elevada de Muy Satisfecho. Un estadísticamente insignificante número de 5 (0,97%) lo desaprueba.

DISCUSIÓN SOBRE LAS SUGERENCIAS DE MEJORA

El último ítem del cuestionario estructurado ha establecido la recepción de sugerencias para mejorar la calidad de los servicios prestados por la farmacia institucional del Hospital de Pichanaki. Luego de su procesamiento, en el orden de prioridad se han definido las siguientes sugerencias: Mejora de la Calidez en la atención, Aumento de la Rapidez en la atención, Aumento del Stock de medicamentos, Mejora de la infraestructura física, Garantía de Calidad de los medicamentos, Capacitación al personal de la Farmacia e Implementación de Atención Preferencial.

En la Figura 17 se observa que entre las tres sugerencias de mejora más prioritarias, sugeridas por parte del 65,7 % de los encuestados se tienen: Mejora de la Calidez en la atención (23,12%), Aumento de la Rapidez en la atención (21,39%) y Aumento del Stock de medicamentos (21,19%). Curiosamente se observa que los pacientes, aunque son atendidos en la farmacia de un centro hospitalario priorizan la calidez antes que la rapidez en el proceso de dispensación de la receta. Significa que los pacientes o parientes demandan buen trato en la dispensación.

En resumen, demandan trato con sensibilidad humana empática en la atención. La última sugerencia en orden de prioridad es la implementación de Atención preferente con solo 10 (1,93%), esto guarda relación con el bajo número de pacientes geriátricos atendidos en este centro hospitalario.

CONCLUSIONES

1. Se determinó el nivel de satisfacción de los servicios de farmacia del Hospital de Pichanaki, mediante el instrumento SERVQUAL aplicado a 520 pacientes-clientes, 3 de cada 4 de ellos pertenecían al género femenino y en su mayoría tenían edades inferiores a 55 años. Se encontró elevados niveles de desaprobación en los indicadores Tiempo de espera, Fachada de la farmacia, Volumen de productos ofertados y Servicio de atención farmacéutica.
2. Se evaluó el nivel de satisfacción sobre el proceso de dispensación prioriza el Tiempo de espera, este ítem revela un bajo nivel de aprobación, con un grado bajo de Regular, asimismo se reporta un elevado nivel de desaprobación con un 37,31%.
3. Se determinó el nivel de satisfacción de los elementos tangibles prioriza la Fachada de la farmacia, siendo elevado su nivel de desaprobación con un 44,42%.

4. Se evaluó el nivel de satisfacción de la percepción sobre calidad de los productos dispensados se encuentra aprobado por una mayoría que alcanza el 82,32% de los encuestados. Sin embargo, un 46,54% desaprueba el indicador Volumen o Cantidad ofertado.

5. Se determinó de satisfacción de la percepción de la calidad de los servicios de información sobre productos dispensados se encuentra aprobado por más del 90% de los encuestados en lo que se refiere a la Atención a reclamos y El horario de atención. Sin embargo, un 30% desaprueba el Servicio de atención farmacéutica.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a futuros investigadores llevar a cabo investigaciones similares en otras farmacias hospitalarias u otros servicios de atención de salud ciudades con elevada población mediante el instrumento SERVQUAL adaptado y validado afín de identificar posibilidades de mejora en los servicios de salud prestados.
2. Se recomienda informar de los resultados de estas investigaciones a las autoridades regionales de salud y director del establecimiento de salud con la finalidad de evaluar la aplicación de las estrategias propuestas en el presente estudio orientadas a la mejora de los servicios prestados.
3. Se sugiere a la Dirección del Hospital de apoyo de Pichanaki implementar y evaluar proyectos y estrategias, tales como:
 - Implementar estrategias para mejorar el Tiempo de espera en el proceso de dispensación.

- Diseñar y evaluar el proyecto de remodelación de la fachada del servicio de farmacia mediante su enchapado en pisos y paredes de colores claros y con un buen nivel de aireamiento afín de mejorar este nivel de satisfacción.
- Implementar un sistema de control de stock de medicamentos para mejorar la logística del suministro oportuno en la cantidad de los medicamentos y dispositivos médicos.
- implementar un módulo de Consultoría sobre el medicamento liderado por un profesional químico farmacéutico especialista, quien podría soportarse en estudiantes de la carrera de farmacia y bioquímica, quienes se desempeñen en condición de internados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Huerta Medina E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional Arzobispo Loayza [Tesis título profesional] Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2015.
2. Sánchez Barrón L. Satisfacción De Los Usuarios De Consulta Externa En Una Institución De Seguridad Social En Guadalupe, Nuevo León [tesis magister]. Monterrey, México: Universidad Autónoma De Nuevo León;2012.
3. Castro Aguilar M. Análisis de la Satisfacción de Los Usuarios Externos Del Servicio De Farmacia Del Área De Salud La Unión [tesis magíster]. Costa Rica. Universidad Nacional La Unión; 2007.
4. Díaz Gonzales L. Evaluación de la Atención Prestada y el Nivel De Satisfacción de los Usuarios en la Droguería + Ahorro de Apartadó. Colombia: Universidad Nacional Abierta Y A Distancia;2013.
5. Hernández C, Jiménez J, Rivera Y. Evaluación de la Calidad del Servicio de Farmacias San Nicolás [Para optar al grado de técnico en mercadeo y ventas]. San Salvador, El Salvador: Universidad Tecnológica;2012.

6. Magallanes Flores S, Quevedo Mori C. Calidad De La Atención Y El Grado De Satisfacción Del Usuario Del Servicio De Farmacia Del Hospital Regional De Loreto [Tesis magister]. Iquitos, Perú: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana;2015.
7. Bustamante F, Gálvez N. Nivel De Satisfacción Del Usuario Externo Que Acude Al Servicio De Farmacia, De Un Hospital Del Ministerio De Salud De Cajamarca [Tesis magister]. Cajamarca, Perú: Universidad Señor de Sipán, Chiclayo;2017.
8. Ninamango Vicuña W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza [Tesis título profesional]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.
9. Merino B, Reyes M. Modelo Para Evaluar La Calidad Del Servicio Al Usuario Atendido En Consulta Externa En Establecimientos De Salud En El Perú. [Tesis título profesional]. Lima, Perú: Universidad Científica Del Perú;2014.
10. Calmet J. Nivel De Satisfacción De Los Clientes De Boticas Arcángel Huancayo Relacionado Con La Calidad Del Servicio [Tesis magister]. Huancayo, Perú: Universidad Peruana los Andes;2013.
11. Fernández P, Bajac H. La gestión del Marketing de Servicios: Principios y aplicaciones para la actividad gerencial. 4° edición, México DF: Ediciones Granica S.A.; 2004.
12. Swift R. Accelerating Customer Relationship: Using CRM and Relationship Technologies. 2° edición. Nueva Jersey: Prentice Hall: 2001.
13. De Juan, M. Comercialización y Retailing: distribución comercial aplicada. 1° edición. Madrid: Pearson Prentice Hall; 2008.
14. Gutierrez G, Prida B. Logística y Distribución. 1° edición. Madrid: Mac GrawHill; 1998.
15. Hoffman, KD. Bateson JE. Marketing de servicios. Conceptos, estrategias y casos. 4° edición. México D.F.: ArtGraph; 2011.
16. Samuelson, PA., Nordhaus, WD. Economía. 14ª edición. México D.F.: Mc Graw-Hill; 1995.
17. Prieto JE. Gerencia del servicio: la clave para ganar todos. 2° edición. Bogotá, D.C.: Ecoe ediciones; 2011.

18. De Andrés, JM. Marketing en empresas de servicios. 1a. edición. México D.F.: Alfaomega grupo editor S.A.; 2009.
19. Fabozzi, F. Mercados e instituciones financieras. 1º Edición. México D.F.: Editorial Hispanoamericana S.A.; 1996.
20. Kubr, M. La Consultoría de Empresas; 3º Edición. Ginebra: Editorial Hispanoamericana S.A.; 1997.
21. Lovelock, CH. Mercadotecnia de Servicios. 3º Edición. México D.F.: Editorial Hispanoamericana S.A.; 1998.
22. Koontz, H. Administración una Perspectiva Global. 10º Edición. México D.F.: Editorial Interamericana de México; 1994.
23. Tapscott, D. Cambios de Paradigmas Empresariales. 1º Edición. Bogotá: Editorial Interamericana S.A.; 1995.
24. Kotler, P. Las preguntas más frecuentes sobre marketing. 1ª. Edición. Lima: Editorial Norma S.A.; 2005.
- 25 Pinedo, B. Metodología de la Investigación. 2º Edición. Washington D.C.: Editorial Organización Panamericana de la Salud; 2004.
26. Lamata, C. Manual de Administración y Gestión Sanitaria. 2º Edición. Madrid: Editorial Díaz de Santos; 1998.
27. Pineda EB., Alvarado EL. Metodología de la investigación. 3ª edición. Washington D.C.: Organización Panamericana de la Salud; 2008.
28. Arotoma, S. Tesis de grado y metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad. 1ª edición. Lima: DSG Vargas S,R.L.; 2007.
29. Kinnear, TC, Taylor, JR. Investigación de mercados: un enfoque aplicado. 5ª edición. Bogotá: Mac Graw Hill; 1999.

ANEXOS



CARGO

**SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR
PROYECTO DE INVESTIGACION**

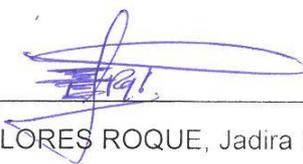
Dr.
Daniel Huamani Solano
DIRECTOR DEL HOSPITAL DE APOYO PICHANAKI

Yo, **FLORES ROQUE, Jadira Russbith**; egresado(a) de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Carrera Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes con código de matrícula **Nro. A90228K** y DNI **Nro. 70917469**, domiciliada en Av. Micaela Bastidas S/N cuadra 2 - Satipo. Ante usted me presento con debido respeto y expongo lo siguiente:

Que habiendo culminado la Carrera Profesional de Farmacia y Bioquímica y deseando cumplir con todos los requisitos establecidos por la universidad, acudo a su despacho a fin de solicitarle a Ud. Un permiso para realizar el proyecto de investigación en su institución sobre **“Evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes-clientes de la farmacia del Hospital de Pichanaki relacionado con la calidad de servicio, setiembre-noviembre 2017”** para optar el grado de Químico Farmacéutico.

Por lo expuesto ruego a Ud. Acceder a mi solicitud.

Pichanaki, 06 de Setiembre del 2017



FLORES ROQUE, Jadira Russbith
DNI Nro. 70917469



CARGO

**SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR
PROYECTO DE INVESTIGACION**

Dr.
Daniel Huamani Solano
DIRECTOR DEL HOSPITAL DE APOYO PICHANAKI

Yo, **TAIPE GARAY, Melbi Edith**; egresado(a) de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Carrera Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes con código de matrícula **Nro. D03533D** y DNI **Nro. 44236365**, domiciliada en AA. HH José Carlos Mariátegui Mz F1 Lote 4 – Pichanaki. Ante usted me presento con debido respeto y expongo lo siguiente:

Que habiendo culminado la Carrera Profesional de Farmacia y Bioquímica y deseando cumplir con todos los requisitos establecidos por la universidad, acudo a su despacho a fin de solicitarle a Ud. Un permiso para realizar el proyecto de investigación en su institución sobre **“Evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes-clientes de la farmacia del Hospital de Pichanaki relacionado con la calidad de servicio, setiembre-noviembre 2017”** para optar el grado de Químico Farmacéutico.

Por lo expuesto ruego a Ud. Acceder a mi solicitud.

Pichanaki, 06 de Setiembre del 2017



TAIPE GARAY, Melbi Edith
DNI Nro. 44236365

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

FORMATO DE VALIDACIÓN DICOTÓMICA POR JUICIO DE EXPERTOS

TESIS: “EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE PICHANAKI RELACIONADO CON LA CALIDAD DE SERVICIO, AGOSTO-OCTUBRE 2017”

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA LOS ÍTEMS O PREGUNTAS	SI	NO
01	La secuencia de su presentación es óptima	X	
02	Su número es el adecuado	X	
03	Están presentados y redactados en forma entendible	X	
04	Las respuestas son adecuadas para su medición (Escalar, nominal u ordinal)	X	
05	Responden a los objetivos de la investigación	X	
06	Las respuestas son operacionalizables estadísticamente	X	
07	Las respuestas miden a los indicadores, dimensiones y variables	X	
08	Permiten el análisis descriptivo (con medidas de concentración y dispersión)	X	
09	Permiten el análisis inferencial y multivariable	X	
10	Permiten demostrar estadísticamente las hipótesis	X	
11	Garantizan la confidencialidad de los encuestados	X	
12	Éticamente aceptables	X	

DATOS DEL VALIDADOR: (Incluido firma y sello posfirma)

NOMBRES Y APELLIDOS:

POSGRADO ACADÉMICO:

FECHA: Huancayo, julio de 2017

.....

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: **EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE PICHANAKI RELACIONADO CON LA CALIDAD DE SERVICIO, AGOSTO-OCTUBRE 2017**

Formulación del problema	Formulación de objetivos	Formulación de hipótesis	Variables de investigación	Método
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a los servicios prestados por el servicio de farmacia del Hospital de Pichanaki durante los meses de agosto a octubre del 2017?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a los servicios prestados por el servicio de farmacia del Hospital de Pichanaki durante los meses de agosto a octubre del 2017.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes o usuarios del Hospital de Pichanaki en relación a la calidad del proceso del servicio de Dispensación. • Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes o usuarios del Hospital de Pichanaki en relación a los elementos tangibles • Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes o usuarios en relación al aseguramiento de la calidad del producto ofrecido. • Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes o usuarios del Hospital de Pichanaki en relación a la calidad del servicio de información del producto recetado. 	<p>GENERAL:</p> <p>El nivel de satisfacción de los pacientes o usuarios del Servicio de farmacia del Hospital de Pichanaki durante el periodo agosto-octubre del año 2017 está relacionado directamente con la calidad del servicio.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • La calidad del proceso del Servicio de dispensación (Sensibilidad, empatía, cortesía, credibilidad y rapidez) eleva el nivel de satisfacción de los pacientes-usuarios del Hospital de Pichanaki. • Los elementos tangibles (Personal, infraestructura física, instalaciones y equipos) que posee la farmacia del Hospital de Pichanaki son satisfactorios a los pacientes-usuarios. • El aseguramiento de la calidad de los productos que oferta la farmacia del Hospital de Pichanaki (Fecha de vencimiento, garantía del producto, productos con bioactividad asegurada) satisface a los pacientes-usuarios. • El servicio de información (uso adecuado, consultas individualizadas, reclamos) brindado por la farmacia del hospital de Pichanaki con respecto al producto recetado satisface al paciente-usuario. 	<p>VARIABLES</p> <p>Variable Independiente</p> <p>Calidad de los servicios prestados por la Farmacia institucional del Hospital de Pichanaki durante los meses de agosto a octubre de 2017.</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>Nivel de satisfacción de los pacientes-usuarios atendidos por la Farmacia institucional del Hospital de Pichanaki durante los meses de agosto a octubre de 2017.</p>	<p>POBLACIÓN: La población estará constituida por todos los pacientes usuarios que han sido atendidos durante los meses de agosto a octubre del año 2017 por el servicio de farmacia del Hospital de Pichanaki.</p> <p>MUESTRA: los pacientes usuarios mayores de edad que han sido atendidos durante los meses de agosto a octubre del año 2017 por el servicio de farmacia del Hospital de Pichanaki y que previamente hayan aceptado mediante la firma de la ficha de consentimiento informado participar de la presente investigación.</p> <p>TIPO Y NIVEL</p> <p>TIPO:</p> <p>Probabilístico exhaustivo, prospectivo</p> <p>NIVEL: descriptivo, transversal</p> <p>DISEÑO: no experimenta</p>

Matriz de Operacionalización de las variables.

	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES/ INDICADORES	SUB- DIMENSIONES SUB- INDICADORES	ÍNDICE
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	Calidad de los servicios prestados por la Farmacia institucional del Hospital de Pichanaki durante los meses de agosto a octubre de 2017.	Descripción de los procesos de prestación de los servicios de la Farmacia institucional del Hospital de Pichanaki: Suministro, almacenamiento, dispensación y control de inventarios; Información a servicios médicos y pacientes-usuarios.	Suministro	Sistema de registros.	Si/No
			Almacenamiento	Buenas prácticas de almacenamiento.	Si/No
			Proceso de dispensación	Buenas prácticas de dispensación.	Si/No
			Control de inventarios	Sistema de control de inventarios	Si/No
			Información a servicios médicos y a pacientes-usuarios.	Sistema de información y canales de comunicación en tiempo real.	Si/No
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Nivel de satisfacción de los pacientes-usuarios atendidos por la Farmacia institucional del Hospital de Pichanaki durante los meses de agosto a octubre de 2017.	Evaluación del Nivel, mediante el instrumento revalidado SERVQUAL de satisfacción de los pacientes atendidos mediante recetas de prescripción de medicamentos y dispositivos médico-quirúrgico tanto en los servicios de Hospitalización como en los servicios ambulatorios	Elementos Tangibles	Cuestionario encuesta	1 a 5
			Calidad del proceso de dispensación.	Cuestionario encuesta	1 a 5
			Empatía	Cuestionario encuesta	1 a 5
			Aseguramiento de la calidad	Cuestionario encuesta	1 a 5
			Servicio de información	Cuestionario encuesta	1 a 5
			Sugerencia de mejora.	Cuestionario encuesta	1 a 5

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA



CUESTIONARIO SERVQUAL VALIDADO PARA REALIZAR LA
 EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS
 DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE PICHANAKI, AFOSTO A
 OCTUBRE DE 2017.

DATOS DEL USUARIO:

Edad: años

Género: M F

- Zona de procedencia:** **Pichanaki**
 Sangani
 Satipo
 La Merced
 Otros de la Provincia
 De otros Departamentos

CALIDAD DEL PROCESO DE DISPENSACIÓN

1. ¿Está satisfecho con la pulcritud (aseo) que proyecta el personal que labora en la Farmacia del HAP?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

2. ¿Está satisfecho con el tiempo de espera en la atención de su pedido?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

3. ¿Está satisfecho con la atención oportuna y cálida que le brindaron desde el momento que Ud. Ingresó a la farmacia del HAP?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

4. ¿Está satisfecho con la confianza y seguridad que le transmiten los empleados de la farmacia del HAP?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

CALIDAD DE LOS ELEMENTOS TANGIBLES

1. ¿Cuál es su satisfacción sobre la imagen exterior del HAP (Fachada y escaparates es llamativa y agradable)?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

2. ¿Está satisfecho con la Rapidez de las computadoras en los módulos de atención?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

3. ¿Está satisfecho con la sensación de Limpieza que proyectan los pisos, paredes, anaqueles y vitrinas?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO DISPENSADO

1. ¿Está satisfecho con la calidad de los medicamentos que ofrece El Hospital de Apoyo Pichanaki?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

2. ¿Cuál es su satisfacción con la afirmación: Los precios de los medicamentos de la Farmacia son comparables con los de la competencia?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

3. ¿Está Ud. Satisfecho con la cantidad adecuada (amplio stock) de productos que le ofrece la farmacia del HAP?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

CALIDAD DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN

1. ¿Está satisfecho con la orientación y consulta sobre el uso adecuado del medicamento que le brinda el profesional Farmacéutico de la farmacia del HAP?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

2. Sobre sus reclamos. ¿Está satisfecho con la atención recibida a sus reclamos por la farmacia del HAP?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

3. ¿El horario de atención de la farmacia del HAP, es satisfactorio para usted?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

Pregunta abierta. ¿Qué sugerencias nos daría para mejorar?

.....

.....

.....

PRUEBA DE HIPÓTESIS

ANOVA

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
ATENCIÓN CON CALIDEZ					
Entre grupos	19,969	6	3,328	4,782	,000
Dentro de grupos	356,335	512	,696		
Total	376,304	518			
SUGERENCIA DE MEJORA					
Entre grupos	9,607	4	2,402	,973	,422
Dentro de grupos	1268,404	514	2,468		
Total	1278,012	518			
RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN					
Entre grupos	17,646	6	2,941	4,344	,000
Dentro de grupos	346,608	512	,677		
Total	364,254	518			
FACHADA DE LA FARMACIA					
Entre grupos	31,986	6	5,331	8,817	,000
Dentro de grupos	309,590	512	,605		
Total	341,576	518			
VOLUMEN DE MEDICAMENTOS					
Entre grupos	18,972	6	3,162	5,145	,000
Dentro de grupos	314,670	512	,615		
Total	333,642	518			
MEDICAMENTOS DE CALIDAD					
Entre grupos	32,091	6	5,348	8,486	,000
Dentro de grupos	322,699	512	,630		
Total	354,790	518			
PRECIOS COMPETITIVOS					
Entre grupos	5,292	6	,882	1,427	,202
Dentro de grupos	316,331	512	,618		
Total	321,622	518			
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
HORARIO DE ATENCIÓN					
Entre grupos	6,860	6	1,143	2,619	,016
Dentro de grupos	223,537	512	,437		
Total	230,397	518			

Fuente: Base de Datos SPSS v.24.0, noviembre 2017.

ANÁLISIS DE SUGERENCIA DE CALIDEZ EN LA ATENCIÓN

Estadísticos

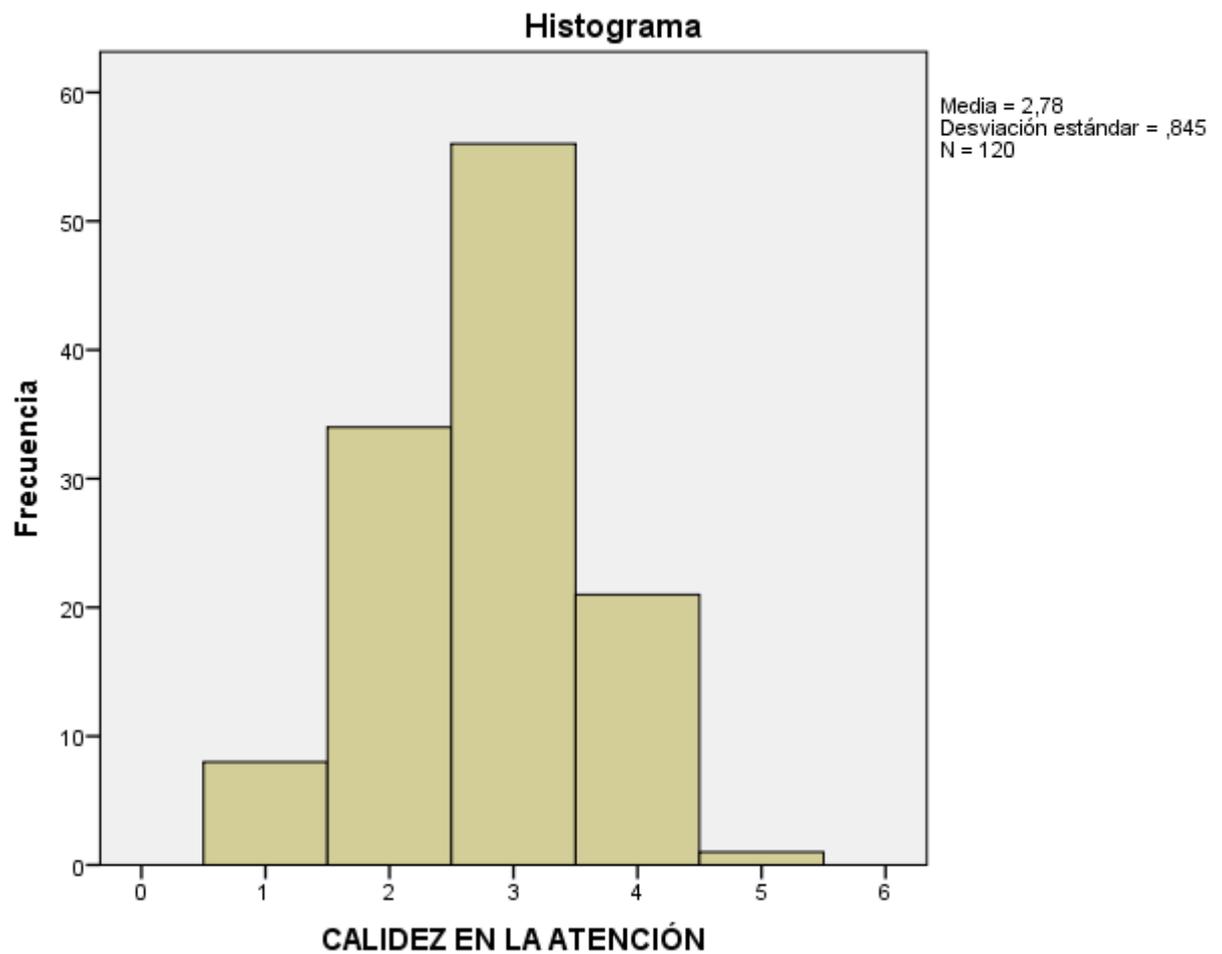
CALIDEZ EN LA ATENCIÓN

N	Válido	120
	Perdidos	0
Media		2,78
Moda		3
Desviación estándar		,845
Asimetría		-,146
Error estándar de asimetría		,221
Mínimo		1
Máximo		5

Fuente: Base de Datos SPSS v.24.0, noviembre 2017.

CALIDEZ EN LA ATENCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY INSATISFECHO	8	6,7	6,7	6,7
	INSATISFECHO	34	28,3	28,3	35,0
	REGULAR	56	46,7	46,7	81,7
	SATISFECHO	21	17,5	17,5	99,2
	MUY SATISFECHO	1	,8	,8	100,0
Total		120	100,0	100,0	



Resumen de contrastes de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	Las categorías de CALIDEZ EN LA ATENCIÓN se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechaza la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es ,05.



Fuente: propia, 2017.

Figura 18. Galería fotográfica de las aplicaciones del cuestionario mediante encuesta