

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD MEDICINA HUMANA**  
**PROGRAMA DE FARMACIA Y BIOQUIMICA**



**Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta  
externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018.**

Tesis para obtener el título profesional de Químico Farmacéutico

Autor:

Br. Zapata Seminario, Jaime Aníbal

Asesora

Samamé Talledo, Belinda Elvira

PIURA - PERÚ

2019

**i. Palabras claves**

<b>Tema</b>	Calidad y satisfacción.
<b>Especialidad</b>	Farmacia y Bioquímica

**Keywords**

<b>Subject</b>	Quality and satisfaction
<b>Speciality</b>	Pharmacy and Biochemistry

**Línea de Investigación**

<b>Línea de investigación</b>	Farmacia clínica y comunitaria
<b>Área</b>	Ciencias médicas de la salud
<b>Sub Área</b>	Ciencias de la salud
<b>Disciplina</b>	Ciencias del cuidado de la Salud y Servicios (administración de Hospitales, financiamiento)

ii. Título

Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de  
consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018.

### iii. Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad analizar la calidad y satisfacción en la atención a usuarios que acudieron a la Farmacia de consulta externa en el Hospital Reátegui Delgado, Piura 2018. El método de la investigación fue descriptivo, no experimental de corte transversal, el instrumento empleado fue la “Encuesta SERVQUAL modificada (MINSA – Perú 2011)”; la muestra la constituyeron 1828 personas adultas. En los resultados se evidencia un 94% en la P3 de fiabilidad, 75.79% en la P7 de capacidad de respuesta, 82.63% en la P10 de seguridad, 71.05% en la P14 de empatía, 68.42% en la P22 en aspectos intangibles. Se concluye que existe insatisfacción de los usuarios (94%); con respecto a la duración de la atención lo cual es un punto en proceso observándose un 47,47 % de satisfacción para llegar a ser oportuno y eficaz; poca práctica del respeto, amabilidad y paciencia, desconfianzas y escasa orientación a los pacientes sobre el tratamiento prescrito.

**Palabras claves:** calidad y satisfacción, Atención a usuarios, Farmacia consulta externa.

iv. Abstract

The purpose of this research was to analyze the quality and satisfaction in the care of users who went to the Pharmacy of external consultation at the Reátegui Delgado Hospital, Piura 2018. The research method was descriptive, not experimental of cross-section, the instrument used it was the “modified SERVQUAL Survey (MINSAs - Peru 2011)”; The sample was made up of 1828 adults. The results show 94% in the P3 of reliability, 75.79% in the P7 of response capacity, 82.63% in the P10 of security, 71.05% in the P14 of empathy, 68.42% in the P22 in intangible aspects. It is concluded that there is user dissatisfaction (94%); With respect to the duration of care, which is a point in process, observing a 47.47% satisfaction to become timely and effective; little practice of respect, kindness and patience, mistrust and poor orientation to patients about the prescribed treatment.

**Keywords:** Quality and satisfaction, customer service, pharmacy external consultation

## Índice

	pág.
Palabras clave.....	i
Título.....	ii
Resumen.....	iii
Abstract.....	iv
Índice.....	v
I. Introducción.....	vi
1.1 Antecedente y Fundamentación científica.....	6
1.1.1 Calidad de servicio.....	6
a) Calidad percibida.....	7
b) Calidad real.....	7
c) Calidad esperada.....	7
1.1.2 Importancia en la calidad en la atención.....	8
1.1.3 Satisfacción del usuario.....	9
1.1.4 Dimensiones.....	11
1.1.4.1 Satisfacción.....	11
1.1.4.2 Satisfacción del usuario.....	12
1.1.4.3 Dimensiones de la calidad de atención.....	13
a) Fiabilidad.....	14
b) Capacidad de respuesta.....	14
c) Seguridad.....	14
d) Empatía.....	14
e) Elementos tangibles.....	14
1.1.5. Relación entre calidad y satisfacción.....	16
1.1.6 Percepción y expectativas.....	17
a) Percepción.....	17
b) Expectativas.....	17
1.1.7 Método de estudio.....	18
1.1.7.1 Métodos de evaluación de la calidad de servicio.....	18
1.1.7.2 Método SERVQUAL.....	21

1.2	Justificación.....	22
1.3	Problema.....	23
1.4	Conceptualización y Operacionalización de las variables.....	23
1.5	Hipótesis.....	25
1.6	Objetivos.....	25
1.6.1	Objetivo General.....	25
1.6.2	Objetivos Específicos.....	25
II.	Metodología.....	26
2.1	Tipo y Diseño de investigación.....	26
2.2	Población.....	27
2.3	Técnicas e instrumentos de investigación.....	28
2.4	Procesamiento y análisis de la información.....	28
III.	Resultados.....	29
IV.	Análisis y discusión.....	45
V.	Conclusiones.....	47
VI.	Recomendaciones.....	48
VII.	Agradecimientos.....	49
VIII.	Referencias bibliográficas.....	50
IX.	Anexos y apéndice.....,,,	56

## I. Introducción

La atención sanitaria de la comunidad es un deber del Estado y los centros hospitalarios de salud, y más aún a los grupos etarios en vulnerabilidad, los que se constituyen en prioridad de atención, así también poco se hace por determinar lo esperado por las personas o pacientes que se les proporciona atención por consulta externa en el Hospital, menos se han realizado estudios dirigidos por el mismo centro hospitalario con el fin de lograr la mejora de la calidad del servicio brindada y que mantenga coherencia con lo esperado por los pacientes y lo que ellos necesitan. El buen servicio implica por un lado la atención a las expectativas sumado a las características concretas que se presentan. (Donabedian, 1995)

De lo antes mencionado, es importante precisar que en lo que respecta a Farmacia del Hospital Reátegui Delgado ubicado en Piura, se vienen presentando situaciones problema, en el sentido de la ausencia de estrategias para proporcionar información de la calidad de la atención a los pacientes y su satisfacción, poniendo énfasis en lo que los usuarios esperan y las necesidades que estos presentan, situaciones que vienen ocasionando desconfianzas y disconformidades, produciéndose eventualmente reclamos airados y gritos de impotencia de parte de algunos pacientes. Entre los problemas que se presentan se evidencia el exceso de tiempo en la espera y en otras situaciones la demora en la atención fundamentalmente cuando no funcionan adecuadamente los sistemas informáticos; complicándose mucho más cuando el paciente llega a ventanilla después de haber esperado bastante tiempo y se le comunica que no hay los medicamentos en stock.

Este contexto llamo la atención del investigador a fin de desarrollar la investigación y ponerla a disposición del hospital para la intervención estratégica correspondiente y se pueda brindar un buen servicio que logre satisfacer a los usuarios atendiendo expectativas, requerimientos y necesidades.

## 1.1 Antecedentes y fundamentación científica

En Lima – Perú, en una investigación se propuso determinar si se halla un vínculo entre el grado de atención y el de satisfacción que emiten los pacientes que son referidos de hospitales del estado y privados. El diseño de investigación fue correlacional cuantitativa, la población estudiada de 261 pacientes, y se aplicó la técnica de encuesta, obteniendo como resultado que hay vínculo en lo que refiere al grado satisfactorio y de atención que emiten los pacientes que son referidos de hospitales del estado y privados, evidenciándose con la prueba de Tau de Kendall ( $p$ -valor =  $.000 < .05$ ). (Paripancca Herrera, 2019)

Gavilán Salinas (2019) en Pucallpa – Perú, en su estudio cuyo objetivo fue ejecutar una evaluación relacionada a las percepciones y expectativas orientadas al cumplimiento de lo esperado en lo que respecta al grado de atención del beneficiario externo que hace uso del servicio de Medicina y Cirugía de un Hospital de Yarinacocha, se empleó la metodología de tipo transversal, prospectivo y no experimental; con respecto a la población y muestra estuvo compuesta por un total de 192 beneficiarios; el instrumento aplicado fue un cuestionario Tipo Likert; Entre los resultados alcanzados de (192) estudiados, la cantidad de 133 (69.2%) son clasificados como “en proceso”; la cantidad de 42 (21.9%), es permisible; y la cantidad de 17 (8.9%), teniendo que superarse. Lo que concierne a la expectativa, de (192) de elementos estudiados, la cantidad de 126 (65.7%) calificada como “en proceso”; 61 (31.7%), como aceptable; y una cantidad de 5 (2.6%), teniendo que ser mejores. Estableciendo como conclusión, que, en lo que concierne al grado de satisfacción de calidad de los beneficios, una gran parte 69,2% piensan que está encaminado.

En Lima – Perú, en un estudio cuyo objetivo fue encontrar el vínculo existente entre satisfacción y calidad de la atención brindada a los beneficiarios del área de emergencia, utilizando el cuestionario como

instrumento y la encuesta como técnica, aplicándose a una muestra de 384 personas. Luego de analizar la información obtenida del estudio, se tuvo como resultado que, es evidente un vínculo significativo entre lo que respecta a calidad de atención del servicio brindado y la satisfacción que indican los beneficiarios que se encuentran en el área de emergencias de la Clínica Jesús del Norte, Independencia, situación que invita a una reflexión profesional para mejorar esta situación problemática. (Alva López, & Puente Arnao, 2018).

La Rosa Torres (2018) en Tarapoto – Perú, realizó un estudio, que propuso hallar el nivel en lo que se entiende como buena atención según expectativas y percepciones de las personas que se atendieron en consulta externa de Ginecobstetra de una Corporación Médica. El estudio de investigación fue cuantitativo, descriptivo, transversal, no experimental y correlacional. La población fue 525 y la muestra 153, la técnica utilizada fue el instrumento, la encuesta SERQVUAL modificada, el cuestionario; luego del proceso y estudio de los datos recolectados logrados en el proceso de investigación, se tuvo el siguiente resultado: El grado de atención según lo esperado y la percepción de las atendidas, es buena; concluyendo que el grado de calidad del servicio prestado a través del grado de satisfacción según relación estadística entre percepción de las usuarias y expectativas de las beneficiarias en consultas externas de Gineco – Obstetricia de la Corporación Médica San Martín, es estadísticamente significativa ( $p < 0,05$ ).

Limay Herrera (2018) en Chimbote – Perú, realizó un estudio para determinar la calidad de la atención del Obstetra en el parto y puerperio y la satisfacción de las usuarias en Obstetricia del Hospital La Caleta – Chimbote, trabajo sistemático, científico y humanista cuyo objetivo estuvo relacionado a determinar el vínculo que mantiene el grado de calidad en el servicio del profesional en Obstetricia durante el puerperio y el alumbramiento vinculada con la satisfacción que mostraron de las pacientes de este servicio; siendo la necesidad el uso de la estadística y datos numéricos, se empleó una

metodología cuantitativa, descriptiva y correlacional, la Muestra fue de 34 pacientes del servicio en investigación. Del curso de la obtención y procesamiento de la información, la información obtenida es la siguiente: grado de calidad general, careciente 50% y medianamente satisfecha 44,1%. Con relación a la fiabilidad y sensibilidad del grado de calidad en la atención resulta ser buena; en lo que concierne al grado de satisfacción de los beneficiarios es medianamente satisfecha. En lo relacionado a las dimensiones con respecto a la satisfacción en un clima de confianza, de los datos obtenidos se ha determinado que el 50 % están satisfechas. El investigador establece que existe una relación social en donde se observa un grado de calidad en atención global deficiente, siendo los grados de satisfacción medianas que no están atendiendo los requerimientos y necesidades de las pacientes de este servicio.

Torrez Vilca (2019) en la Paz – Bolivia, realizó una tesis planteándose de que manera el que un familiar resulte satisfecho logra ser influenciado por la calidad de atención que realizan las licenciadas en enfermería en dicha unidad. Para alcanzar este propósito se empleó un método descriptivo transversal; siendo la muestra de estudio de 25 personas (familiares), quienes firmaron el consentimiento informado. En coherencia con lo antes señalado, el investigador hizo uso de una encuesta y un cuestionario como instrumentos de obtención de datos. Luego de analizar y procesar la información, estableció que la satisfacción de los parientes fue de buena a mala debido a la atención inadecuada de las enfermeras. De lo antes precisado el investigador señala como conclusión que las enfermeras en su contacto con los usuarios y parientes deben brindar el apoyo emocional correspondiente, debiéndose generar un clima de empatía.

Una investigación sobre calidad de atención al paciente en un Hospital en Guaranda, tuvo como propósito establecer la atención recibida al paciente en el Área de Endoscopia y Colonoscopia de dicho Nosocomio, este trabajo fue de tipo descriptivo, utilizando el método SERVQUAL y como instrumento

una encuesta, obteniendo como resultados que tanto hombres como mujeres se realizan este tipo de procedimientos, cuyas edad promedio es de 43,74 años, mayoritariamente casados, de los cuales el 62,5% se realizaron una endoscopia y el 37,5% colonoscopia, de acuerdo a las puntuaciones dadas se considera que estos servicios o procedimientos son de calidad ya que asignan puntuaciones altas entre de 4 a 5 puntos. (Gaibor Melendez, & Robalino Ulcuango, 2019)

Clavijo Limones (2019) en La Libertad – Ecuador realizó un estudio con el propósito de precisar de qué manera se ha visto influenciada la satisfacción de las personas debido al buen servicio con calidad de servicio incide en la satisfacción del cliente. Para este estudio se aplicó una metodología exploratoria, descriptiva – correlacional con enfoque cualitativo y cuantitativo. Como población se consideró a 6 funcionarios de cada área y usuarios afiliados, después del desarrollo del estudio se obtuvo como resultados una inconformidad en el usuario, llegando a la conclusión que no existe agrado o complacencia en relación con el servicio que oferta en el centro médico.

Reynel Sánchez (2019) en Esmeraldas – Ecuador, en su investigación con el propósito de analizar el grado de atención que caracterizan a los profesionales de enfermería con relación a los pacientes que presentan dificultades respiratorias del área clínica, utilizando un método mixto y descriptivo, se utilizó como instrumento la encuesta, en una muestra de 40 pacientes diagnosticados con dificultades respiratoria, obteniendo como resultado que un 85% dice sentirse en términos generales satisfecho.

Mongui Palacios (2015) en la Plata – Argentina, en su tesis cuyo objeto de estudio fue exponer como perciben la calidad de atención médica de los pacientes que cuentan con alguna condición de discapacidad físicomotora los cuales acuden a la fundación APRILP. El presente estudio fue descriptiva correlacional; la población de estudio, fue un total de 110 pacientes del Área;

el modo de obtención de información fue mediante la aplicación de un cuestionario. Se encontraron los siguientes hallazgos: con relación a la distancia existente del domicilio de los pacientes y el centro de atención, el 39,1 % estiman que está distante (alejado); el ingreso, desplazamiento al interior de la institución es complicada (61,8%); los muebles usados como sillas, camas y camillas, son incómodas para las personas que presentan discapacidad (45,5%); No se respeta la privacidad en el momento de la consulta médica (59,1%). Concluyendo con la presencia de inseguridad y restricciones de acceso al acto de la atención médica, colocando en riesgo a los pacientes y contrasta con la armonía del acto de consulta médica.

#### 1.1.1 Calidad de Servicio

Cuando nos referimos a la calidad del servicio, es de suma importancia, orientarse hacia la determinación de algo concreto, describiendo recursos materiales a usarse, los procesos que se desarrollan, el sistema de relaciones humanas, los mecanismos de comunicación precisos, valores, etc. los que al ponerse a disposición de los clientes o usuarios, van a ser percibidos, interpretados, comprendidos y valorados por ellos; produciendo efectos de satisfacción a sus requerimientos, necesidades y expectativas. Por tanto no basta brindar sólo escenarios de esperanza y posibilidades de lograr un buen servicio, como aspiración o anhelo de alcanzar algo bueno en el servicio. En este sentido, es básico precisar, describir y aclarar las características concretas del servicio de calidad que se ofrece a los clientes y/o usuarios de una organización; las que son medibles y en proceso de mejoramiento permanente, en donde la voz de los usuarios es imprescindible. (Dorado & Gallardo, 2005)

Para un mejor entendimiento sobre el tema es necesario reconocer los tres tipos de calidad: la percibida, la real y la esperada.

##### a) Calidad percibida

Es la valoración concreta producto de la percepción de la atención a las necesidades expresadas por los beneficiarios / clientes; quienes piensan y actúan favorablemente o desfavorablemente acerca de los servicios que reciben de una institución

b) Calidad real

Las instituciones tienen el propósito de mejorar los servicios que ofertan, diseñando un conjunto de estrategias las que definen, ponen en práctica, evalúan y retroalimentan, lo cual tiene una utilidad de atención a lo que los beneficiarios requieren. En la perspectiva de la organización es la calidad.

c) Calidad esperada

Se le concibe como la esperanza o anhelo de conseguir algo, fruto de sus deseos e ilusiones, siendo el usuario quien diseña un arquetipo del servicio o producto que recibirá de una institución de cualquier índole.

Abordar el tema en cuestión, invita a la reflexión permanente en lo esperado y percibido por los usuarios acerca de determinado servicio o producto, las que revisten un alto nivel de complejidad, y que es necesario visualizarlas con criterios holísticos y globales. Por lo que las organizaciones invierten sus presupuestos técnicos poniendo mucha atención a estos aspectos en los usuarios y utilizan escalas de medidas confiables y válidas para hacer las precisiones correspondientes a fin de tener la calidad real a la que aspiran alcanzar y sostener en sus productos y servicios. Esta percepción en los últimos años ha significado el mejoramiento de productos, servicios y otros, a fin de poder conseguir en su totalidad satisfacer las necesidades concretas que presentan los beneficiarios, satisfaciendo el nivel de atención percibida. Así también en la medida que las organizaciones alcanzan niveles óptimos de prestigio por los servicios que oferta, la atención al cliente, la reputación, permitirá la visualización de calidad esperada por otros usuarios y clientes que no han recibido las prestaciones de la institución.

### 1.1.2 Importancia de brindan un buen servicio.

El contexto del servicio de farmacia, cotidianamente presenta muchos retos y desafíos, ante la diversidad de usuarios y la postura anacrónica de los sistemas de atención al cliente; lo que genera la formulación de réplicas constantes a esas situaciones coyunturales e invitan a hacer del aprendizaje una tarea permanente, diacrónica o dialéctica, con la finalidad de hacer inteligentes a las instituciones y, con capacidad transformadora. Esta posición constructiva con respecto a la atención al cliente da un nivel significativo a este aspecto, dando la categoría diferenciada de calidad, ante otras instituciones dedicadas al mismo rubro. Podemos marcar La diferencia en los servicios de farmacia, estableciendo mejores niveles de trato a cada situación que se presente en esta importante área. (Figueroa, 2013)

El tema de la salud, y de manera específica con relación al área de la farmacia, reviste una gran responsabilidad sobre las personas que diariamente acuden para recibir atención de dicho servicio, así como de la gran responsabilidad social para garantizar una mejor sociedad saludable en la previsión y tratamiento de la salud, en estrecha vinculación con las demás áreas de los centros hospitalarios. Al respecto existen algunas semejanzas con el modelo industrial, como es, en lo relacionado al enfoque, el mismo que está centrado en el consumidor, constituyéndose en el aspecto final de la calidad, responden a lo que el consumir necesita y espera, conocimiento de los anhelos del consumidor y convertirlos en cualidades; con relación al área de farmacia, el enfoque está centrado en el paciente, anhelando que éste cuente con la información oportuna y adecuada en los resultados de la medicación, como también en el proceso de cuidado del bienestar, por lo que no es sólo entregar medicina sin información, sino que se aspira a un “paciente informado”; este ingrediente es medular y de suma importancia para el tránsito de atención al usuario el cual ayuda a ser identificado como favorable y agradable para el usuario. Siendo su propósito primero la satisfacción que debe alcanzar el paciente, luego el entusiasmo que muestre

como evidencia de conformidad y su confianza; elementos importantes para lograr fidelidad, lo que configura la reputación institucional que deben tener los centros hospitalarios y que garanticen un mejor estado emocional de los pacientes. La diferencia más saltante con el modelo industrial está relacionada con los altos niveles de responsabilidad que se tiene en esta área, planteándose muchas más exigencias entre ellas las deontológicas. (Donabedian, 1995)

### 1.1.3. Satisfacción del usuario

En el área de farmacia se brindan servicios cuyo propósito es conocer y satisfacer los requerimientos que plantean los pacientes, así también autoevaluar y evaluar analíticamente los grados de satisfacción; estas actividades se constituyen en elementos primordiales para gestar una atención buena en los servicios de farmacia, en búsqueda de mejoramiento. Al respecto debemos entender la racionalidad cognoscitiva de la experiencia en los procesos de trato al público conformado por los pacientes que concurren al área.

Por tanto es muy necesario redefinir de manera permanente las expectativas reales de los usuarios, las mismas que van a tener características diferenciadas, por la presencia de diversos factores, entre ellos, el tema de la educación lograda, comportamientos sociales, patrones culturales y los valores que practica en sus interacciones sociales; así también el comportamiento del servicio, responde a los diferentes factores, características del jefe del área, la formación académica, emocional y valorativa de la personas que están en contacto con el público. Esto se puede resumir entendiendo a la satisfacción a las necesidades al usuario (con sus diferencias) y el análisis de satisfacción (de parte del área), la misma que también tiene sus complejidades. (Andía, Pineda, Sottec, & Molina, 2002)

Asimismo, se señala que las determinaciones que asuma el paciente, con relación al lugar de prestación del servicio, de asistencia al centro,

medicación o el trato frente al servidor, van a estar en estrecha conexión, con las tareas de satisfacción al paciente, que brinda el área de farmacia y las demás áreas del centro hospitalario médico. Los contextos que se deriven de esta antinomia entre satisfacción del usuario y la satisfacción a éste, van a devenir en situaciones de agrados y desagradados, los que van a tener una influencia fuerte en el señalamiento de la reputación. Como es el caso de muchos centros hospitalarios médicos públicos, los que gozan de una reputación negativa por sus desaciertos médicos, por su baja calidad de atención en lo relacionado al trato social y también por la insuficiente cobertura de los servicios en la población, los que impedirían que tengan fidelidad futura. (Banco & Daley, 2013)

En los procesos de concreción del acto de satisfacción del paciente se presentan algunos componentes, que la determinan por estar muy cerca de éste, nos referimos a: la persona que está en contacto con el público, debiendo mostrarse con buenas maneras de conducta, habilidades requeridas y actitudes adecuadas, además del tiempo de espera y de atención. De éstos es importante resaltar las actitudes del servidor, quien debe poseer un buen nivel de empatía, responsable y cuidadoso con su apariencia física, vestimenta adecuada, limpieza y sus aspectos generales; además debe tener capacidad comunicativa de escucha y expresión, entendiendo la importancia de los mensajes claros y sencillos para mantener informado al paciente. (Huerta, 2015)

Es necesario precisar que también se alude, a que es inexistente la conexión vertical entre satisfacción, atención y calidad del servicio brindado al paciente, sino que fundamentalmente está relacionado con las expectativas y específicamente cuando siente que han sido colmadas por encima de las previstas. De esta manera da un peso importante a los anhelos que tienen los pacientes por recibir una atención de calidad. (Thompson & Sunol)

#### 1.1.4 Dimensiones

##### 1.1.4.1 Satisfacción

AITECO CONSULTORES (2017), ante la complejidad y cantidad de referentes teóricos y operacionales sobre la temática en investigación, AITECO CONSULTORES (2017) consideran necesario presentar una referencia de definiciones cronológicas:

AUTOR	DEFINICIONES DE SATISFACCIÓN
Oliver (1997)	Valoración sobre los efectos de un servicio a ser considerado de respuestas satisfactorias para el cliente.
Gerson (1996)	Expresa lo que comúnmente se escucha “el cliente tiene la razón” lo que significa que esto ocurre cuando siente que sus necesidades están siendo cubiertas.
Hill (1996)	Enfatiza a las expectativas como elementales para señalar la satisfacción del paciente especialmente cuando son superadas.
Ostrom y Iacobucci (1995)	Luego de sus análisis reflexivos sobre la satisfacción del cliente, identificaron dos elementos, satisfacción y valor para el usuario; teniendo estrecha relación con la compra, el proceso que se vive, especificaciones – beneficio y costo esfuerzo
Jones y Sasser (1995)	Señalan algunos factores para la satisfacción del usuario: cualidades o especificaciones del servicio, apoyo al usuario

	y reparación en casos de malas experiencias.
--	--

#### 1.1.4.2 Satisfacción del usuario

En la satisfacción del usuario, existen tres dimensiones. (Dueñas, 2012)

- Dimensión humana. El ser humano y sus consideraciones como prioridad en los cuidados de la salud, es fundamental en su desarrollo.

El desarrollo íntegro del individuo se constituye en el referente global universal, para el que se orientan organizaciones de trascendencia mundial, como es el caso de la OMS al conceptualizar a la salud, entendiéndola como social, bienestar físico y psicológico para el mejor funcionamiento orgánico y de adaptación social.

Existen aspectos fundamentales en lo que compete a la atención brindada en los establecimientos de salud para los pacientes y están relacionados con diferentes aspectos como el de la intimidad personal, invitando a reflexionar que los individuos tienen necesidades diferenciadas, las que deben ser tomadas en cuenta en la atención en el servicio; la idiosincrasia del individuo, que influye en su identidad cultural con patrones arraigados que deben ser considerados; su realidad familiar y social; y un conjunto de especificaciones individuales a tomar en cuenta. Nos referimos al derecho a ser atendido con respeto y pluralidad

El entendimiento al paciente a partir de sus especificaciones personales producen una relación empática con el médico y los demás servidores de la salud, generándose escenarios y contextos de respeto, amicalidad y de bien estar social, favoreciendo el tratamiento de su salud física y mental, comprendiendo el sufrimiento del paciente. (Maimones, 2004)

#### 1.1.4.3. Dimensiones de la Calidad de Atención

Las dimensiones del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio son definidas del siguiente modo. (servicios., 2014),

##### a) Fiabilidad

Se entiende como la posibilidad de que un instrumento ejecute en su totalidad la función para el cual fue creado en un contexto y periodo determinado.

##### b) Capacidad de Respuesta

Característica resiliente que implica disposición y voluntad para servir afectivamente y productiva en su ejercicio laboral.

##### c) Seguridad

Convencimiento y persuasión que muestran los servidores frente al público sustentada en una sólida información y eficiente atención

##### d) Empatía

Se le reconoce como el trabajo afectivo en diversas realidades facilitando el ejercicio de la amicalidad y comprensión emocional.

##### e) Elementos Tangibles

Tienen relación con todas las características inmuebles y objetos materiales que se pueden tocar.

Estas dimensiones de la calidad de servicio que son 5, se evalúan usando el cuestionario SERVQUAL. (Lozano & Fuentes, 2003)

El cuestionario está organizado en tres secciones:

1. La sección uno pregunta al consumidor acerca de las perspectivas que mantiene sobre como un servicio determinado tiene que ser. Se realiza a través de 22 items los cuales el beneficiario tiene que situar, puntuándolas con cifras del 1 al 7, el cual significa el grado de expectativas que posee según cada items.

2. La siguiente sección, se recolecta la percepción que posee el consumidor acerca de los servicios que la entidad brinda. Esto quiere decir que, hasta donde llega a creer que la entidad tiene las mismas características que se describen en los items.

3. La última sección, se mide el análisis de consumidores, en lo que compete a los 5 criterios, los cuales permitirán contrapesar las puntuaciones que se obtuvieron.

(Duque, 2005), Los 22 items los cuales se refieren a las 5 dimensiones de análisis de calidad ya mencionadas, se agrupó de la siguiente forma:

<b>DIMENSIONES</b>	<b>ITEMS</b>
Fiabilidad	1, 2, 3, 4, 5
Capacidad de respuesta	6, 7, 8, 9
Seguridad	10, 11, 12, 13
Empatía	14, 15, 16, 17, 18
Elementos tangibles	19, 20, 21, 22

#### 1.1.5. Relación entre calidad y satisfacción

Calidad y satisfacción, están estrechamente relacionados, ambos con implicancias favorables para la mejora de los servicios; en este sentido la

calidad del servicio involucra a la satisfacción del paciente, en el sentido de que favorece el desarrollo de prácticas positivas frente a los servidores de la atención al público, según estudios realizados en los centros de salud, se ha determinado que el tiempo de espera es fundamental, indicándose que a menor tiempo de espera es causal entre otros de satisfacción del paciente y en los casos de mayor tiempo de espera para la atención, produce insatisfacciones. Pero más allá de los tiempos es importante la revisión de los procesos y el cumplimiento de las responsabilidades. Precizando que las insatisfacciones van a producir disconformidad y baja reputación del centro médico hospitalario.(Ramos & Gutierrez, 2016),

Existe una diversidad de características que presentan de manera diferenciada los pacientes, las que ejercen cierto nivel de influencia en el desempeño médico, situación de influencia positiva en los grados de satisfacción en los usuarios y la población en general. Entre las dificultades que impiden valorar la calidad del servicio desde la perspectiva de la satisfacción del usuario es importante mencionar el carácter subjetivo del concepto mismo por su naturaleza subjetiva y contextual, además de la presencia de patrones sociales diferenciados, el paciente elabora su concepto de salud, otros: sexo, edad, nivel educativo, socioeconómico y los cambios que se producen en los estados de salud (de mejoría, graves, estables, etc.). Este contexto o suceso impide una auténtica valoración de la calidad del servicio en la perspectiva de la satisfacción del usuario. (Huerta, 2015),

#### 1.1.6 Percepción y expectativas

Según Begazo (2006) se plantean los siguientes conceptos:

##### 1. La Percepción:

Se inicia como un proceso sensorial de recopilación de datos, los que son procesados a través de actividades mentales y conceptuales, las que son comparadas con las versiones de otros, determinando una conclusión genérica, coherente y significativa; estas funciones dan objetividad a la

percepción. Cuando los niveles en el proceso son bajos, se denomina, umbral absoluto. También se reconoce al umbral diferencial cuando son mínimas las diferencias. Lo trascendente de las percepciones, es que se inician en la realidad y se encaminan a valorar los resultados hasta lograr una concepción de vida con buena salud.

## 2. Expectativas:

En el campo de la calidad y la satisfacción del usuario se presentan situaciones propias en los clientes, que tienen mucha relación con los mencionados anteriormente; entre estos es pertinente señalar las expectativas que se constituyen en la esperanza de lograr cubrir sus deseos con respecto a los servicios o los productos. En esta dirección las empresas invierten dinero para identificar estos deseos, para tratar de cubrirlos, logrando más abonados; aunque no podemos regirnos con tener mayor cantidad de abonados, sino por mejores índices de satisfacción del cliente.

### 1.1.7 Método de estudio

#### 1.1.7.1. Métodos de valorar la calidad de servicio:

- Figueroa (2013), fundamenta los Modelos de atención suscritos por Avedis Donavedian en el año 1966, reconociéndose indicadores que permiten valorar el servicio de atención médica organizados en tres aspectos: estructura, proceso y resultado.
- El logro de expectativas en el usuario favorece a la percepción de calidad del servicio, lo que implica determinar que los resultados contribuyen en ésta; según lo enunciado en el modelo nórdico de Goroos dado a conocer en el año 1984.
- En el mundo de la investigación y de manera específica en las áreas de la salud y la educación entre otros; se utiliza el modelo americano SERVICE

QUALITY (SERVQUAL) de Parasuraman, Zeithalm y Berry. (Mora, 2011) 1985-1988.

Este modelo hace las siguientes precisiones fundamentado en un enfoque de evaluación del cliente:

a. Cuando las percepciones superan a las expectativas, determina una mayor calidad percibida del servicio. Situación que define las especificaciones concretas entre percepciones y expectativas.

b. Entre los condicionantes de las expectativas de los clientes mencionaremos:

- Sistema de comunicación interpersonal directa de persona a persona en base a afinidades familiares y amicales sobre los beneficios del servicio.
- Requerimientos necesarios de las personas.
- Vivencias del servicio con el cliente desarrolladas anteriormente.
- Sistema exógeno de comunicaciones sobre los servicios que atiende en relación con los deseos y anhelos de los clientes.

c. Distingue a las 5 dimensiones que son relacionadas con los criterios de análisis que usan los usuarios para indicar si la calidad de un servicio es buena o mala. Dichas dimensiones que pertenecen al modelo “SERVQUAL” de calidad de servicio se definen de la siguiente manera:

Según el (Ministerio de Salud (MINSA), 2017) , las dimensiones adecuadas:

- Fiabilidad:

Habilidad de desarrollo de labores, brindando seguridad y garantía en el servicio realizado.

- Capacidad de respuesta:

Preparación cognitiva, procedimental y actitudinal puesta al servicio de los usuarios con disposición y voluntad.

- Seguridad:

Garantía de atención fundada en la formación académica, estratégica y en valores. Da confianza y credibilidad.

- Empatía:

La empatía como intención de comprender a las personas contribuye en la atención personalizada según los casos.

- Elementos Tangibles:

Recursos de infraestructura y bienes que favorecen la comunicación con los usuarios.

#### 1.1.7.2 Método SERVQUAL

AITECO Consultores (2017), hace una precisión muy interesante relacionada a las dificultades en la medición interpersonal entre los servidores responsables de la atención y los beneficiados o usuarios del servicio, produciendo dudas e indecisiones, causado fundamentalmente por la subjetividad de la calidad del servicio, la que puede observarse sólo en el momento de los hechos, existiendo una gran variabilidad motivada por los diferentes contextos propiciados por las características propias de los interactuantes en este proceso. Aún con estas dificultades y por necesidad de hacer las mejoras convenientes, se han diseñado métodos, técnicas e instrumentos, para satisfacer este requerimiento; también se utilizan los grupos focales para obtener datos cualitativos, requiriéndose para este caso de un buen nivel de preparación y experiencia.

El diseño de instrumentos como la encuesta corresponde a Parasuraman y Col, quien en base a su experiencia formuló esta propuesta para el recojo de

información válida en investigación relacionada a lo esperado y en lo que respecta al servicio y lo percibido en el uso de este, valorando de esta manera las dimensiones que analizan la calidad. El instrumento “SERVQUAL”, que ha pasado por diferentes modificaciones fruto de la experiencia para tratar de obtener mucha mayor precisión de certeza para medir el grado de satisfacción que tienen los usuarios.

## 1.2 Justificación de la investigación

Actualmente el servicio de farmacia del Hospital II Jorge Reátegui Delgado de la ciudad de Piura, brinda atención a pacientes con variedad de necesidades y requerimientos, en el servicio del área respectiva; los que diariamente después de la atención médica donde se les prescribe, y se dirigen a las ventanillas correspondientes, para recoger sus medicamentos, formándose largas colas por el mayor tiempo empleado en la atención, tanto en la espera, como en el hecho mismo de la atención, generándose expresiones de rechazo y disconformidad con la calidad del servicio; más aún cuando en ocasiones, no existen algunos medicamentos prescritos, produciéndose quejas y denuncias al personal de Farmacia. Considerando las necesidades y exigencias concretas del usuario con relación a las características del servicio antes señalado sobre las que ellos fundamentan su opinión. Dada la importancia y necesidad de atender adecuadamente la salud como prioridad de sociedad saludable, corresponde al Centro hospitalario objeto de la investigación y específicamente el área de Farmacia, garantizar el desarrollo de un servicio de calidad en la atención, satisfaciendo las expectativas de los pacientes en estrecha coherencia con sus necesidades concretas.

El Hospital II Jorge Reátegui Delgado posee una reconocida trayectoria por su experiencia, en cuanto al servicio a sus usuarios, viene desarrollando acciones de mejora permanente en todos sus procesos en base a resultados. A pesar de estas intervenciones estratégicas, aún

existen dificultades, como es el caso del desconocimiento con precisión sobre la versión de los pacientes sobre la calidad del servicio del área de Farmacia, lo que permite reconocer que hay una necesidad urgente de desarrollar un trabajo de atención al público de manera científica t alturada.

La realidad antes expresada y la urgente necesidad de estudiarla, fueron argumentos medulares para realizar el trabajo de investigación, que consistió en el recojo de información válida y confiable desde la versión de los pacientes que acuden diariamente a esta área, datos que fueron ordenados, procesados, sistematizados, permitiendo el establecimiento de resultados y conclusiones, los que permitirán la toma de decisiones para revertir la situación de manera sistemática y concreta, en atención a las expectativas y necesidades de los usuarios. Los beneficiarios de la presente investigación serán los trabajadores del área respectiva, entre ellos el Jefe y los asistentes y auxiliares de farmacia; así también los pacientes que acuden a este servicio, y podrán recibir una atención de calidad.

### 1.3 Problema

- ¿Cuál es la calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018?

#### 1.4 Conceptualización y Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Valores
Calidad en la Atención a los Usuarios	Fiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acceso a información precisa y adecuada de los procedimientos para recibir atención médica de manera externa.</li> <li>2. Puntualidad en la atención en consultorio médico.</li> <li>3. cumplimiento del orden de llegada y programación de consulta.</li> <li>4. Entrega oportuna de las historias clínicas en el consultorio para la atención que le corresponde.</li> <li>5. Disponibilidad de las citas y éstas se puedan obtener con facilidad.</li> </ol>	<p>1,2: Por Mejorar 3,4,5: En proceso 6,7: Aceptable</p>
	Capacidad de respuesta	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. La atención brindada en el área de admisión o caja del SIS o también llamado seguro integral de salud resulte veloz.</li> <li>7. La toma de muestras que serán analizadas en laboratorio sea rápida</li> <li>8. La rapidez a la hora de tomar pruebas radiológicas o también llamadas radiografías, ecografías, entre otros haga uso del menor tiempo posible.</li> <li>9. Rapidez en la atención del área de farmacia.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1,2 : Por Mejorar</li> <li>• 3,4,5 : En proceso</li> <li>• 6,7 : Aceptable</li> </ul>
	Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Que la privacidad del paciente se vea respetada al ser atendido en el consultorio.</li> <li>11. Mientras dure la atención médica en el área del consultorio, la privacidad del atendido sea totalmente respetada.</li> <li>12. Obtener por parte del médico tratante de su afección, una prueba física minuciosa y completa.</li> <li>13. El médico tratante inspira confianza al paciente.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1,2 : Por Mejorar</li> <li>• 3,4,5 : En proceso</li> <li>• 6,7 : Aceptable</li> </ul>
	Empatía	<ol style="list-style-type: none"> <li>14. Que el trato que tenga el personal de consulta externa sea con total amabilidad, paciencia y respeto para con sus pacientes.</li> <li>15. Que el médico denote interés para solucionar el problema que afecta la salud del paciente cuando este acude a consulta.</li> <li>16. Que la información brindada por el galeno sobre el padecimiento que lo agobia sea totalmente comprensible para usted.</li> <li>17. Que lo explicado por el galeno acerca del tratamiento que se le</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1,2 : Por Mejorar</li> <li>• 3,4,5 : En proceso</li> <li>• 6,7 : Aceptable</li> </ul>

		<p>proporcionará, tipo de fármacos, dosis de administración y posibles efectos secundarios sea totalmente comprensible para usted.</p> <p>18. La explicación proporcionada por el galeno sobre los pasos a seguir y los exámenes que se le practicarán sea totalmente comprensible para usted.</p>	
	Aspectos tangibles	<p>19. Que el paciente sienta una adecuada orientación gracias a los anuncios y flechas que se encuentran en la consulta externa.</p> <p>20. Que el personal del consultorio externo se encuentre totalmente capacitado para brindar una información y orientación a los pacientes y los acompañantes de estos.</p> <p>21. Los equipos que se encuentren en el consultorio se encuentren habilitados y hayan materiales necesarios para la atención de los pacientes.</p> <p>22. Que tanto la sala de espera como el consultorio permanezcan limpios y brinden comodidad al usuario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1,2 : Por Mejorar</li> <li>• 3,4,5 : En proceso</li> <li>• 6,7 : Aceptable</li> </ul>

## 1.5 Hipótesis

- HO: No se encuentra calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018.
- Ha: Si se encuentra calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018

## 1.6 Objetivos

### 1.6.1 General

- Analizar la calidad y satisfacción en atención a usuarios que acuden a Farmacia de consulta externa en el Hospital Reátegui Delgado, Piura 2018.

### 1.6.2 Específicos

- Analizar la calidad en la atención a los usuarios en la dimensión de fiabilidad.

- Identificar la calidad en la atención a los usuarios en la dimensión de la capacidad de respuesta.
- Describir la calidad en la atención a los usuarios en la dimensión de seguridad.
- Interpretar la calidad en la atención a los usuarios en la dimensión de empatía.
- Definir la calidad en la atención a los usuarios en la dimensión de los aspectos tangibles.
- Determinar la calidad en la atención a los usuarios de los factores socio demográfico (edad, sexo, nivel de instrucción).

## II. Metodología

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

- Tipo de investigación que se utilizará en el presente estudio de investigación es el descriptivo.
- El diseño que se utilizará para la investigación es el no experimental, transversal.

No experimental: porque el investigador no manipulara ninguna variable de estudio, limitándose sólo a observarla durante la recopilación de datos.

Transversal: porque permitirá observar y registrar los datos en un momento específico y, por su propia naturaleza, único. De esta forma, el análisis que se realizara está enfocado en los efectos de un fenómeno que ocurre en algún momento particular.

El diagrama es el siguiente:

NRG OX → OY

Especificaciones:

- NR: Señala que la muestra será determinada por el investigador.
- G: Grupo o muestra de estudio.
- OX: Observación en la variable independiente.
- OY: Observación en la variable dependiente.
- →: Relación entre variables.

## 2.2 Población

Constituida por 70 200 usuarios que acudieron al Servicio de Farmacia en el Hospital II Jorge Reátegui Delgado, Piura entre octubre 2018 – marzo 2019.

El tamaño de la muestra fue determinado aplicando la fórmula de proporciones para poblaciones infinitas: 1828.

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

- $Z\alpha$ : 1.96 al cuadrado (punto crítico normal para un nivel de confianza del 95%).
- P: Proporción esperada (en este caso 5% = 0.05).
- q: 1- P (en este caso 1- 0.05 = 0.95).
- e: Error de estimación máximo aceptado.

### ***Criterios de inclusión***

- Pacientes atendidos tanto mujeres como varones.
- Pacientes atendidos con edad  $\geq$  de 20 años.
- Pacientes que no trabajan en el Hospital II Jorge Reátegui Delgado.

### ***Criterios de exclusión***

- Pacientes tanto mujeres como varones que no quieran ser participantes.
- Pacientes con problemas de comunicación.
- Pacientes que trabajan en el Hospital II Jorge Reátegui Delgado.

## 2.3 Técnicas e instrumentos de investigación

En esta investigación se hace uso de la entrevista y encuesta para aplicar los instrumentos. La encuesta es modelo SERVQUAL, validada por el MINSA (R.M. N° 527-2011).

El medio que se ha usado para recolecta información son 2 cuestionarios, el primero relacionado a las expectativas y el segundo de percepciones, estos cuestionarios están contruidos con un total de 22 enunciados que se refiere a las 5 dimensiones: capacidad de respuesta, empatía, seguridad, fiabilidad y aspectos tangibles, con puntajes entre 1 a 7, teniendo en cuenta esto los números 1 y 2 significan “Por mejorar”; 3, 4 y 5 “En proceso” y, 6 y 7 “aceptable”. Estos cuestionarios fueron elaborados por el Ministerio de Salud del Perú.

## 2.4 Procesamiento y análisis de la información

La información obtenida fue organizada a través del programa estadístico EXCEL, haciendo uso de Tablas de doble entrada y simples para luego elaborar los gráficos respectivos.

Para hallar a los usuarios que han quedado satisfechos y los que no han quedado satisfechos se calculó la discrepancia entre percepciones (p) y expectativas (E) para cada entrevista y pregunta.

Se estimó la cantidad de personas que quedaron satisfechos en porcentajes las cuales se tomaron de cada pregunta y para cada dimensión de la calidad y un porcentaje global del grado de satisfacción de los beneficiarios

SATISFECHO  $E < P$

INSATISFECHO  $E \geq P$

A fin de medir la calidad de atención de manera global en lo que refiere a satisfacción, se ejecutó la siguiente tabla:

CALIDAD DE ATENCION EN FORMA GLOBAL EN TERMINOS DE SATISFACCIÓN			
INDICADORES	% USUARIOS SATISFECHOS	VALOR	COLOR
Preguntas (P)	Mas de 61%	Aceptable	Verde
	De 41% - 60%	En proceso	Amarillo
	Menos de 40%	Por mejorar	Rojo

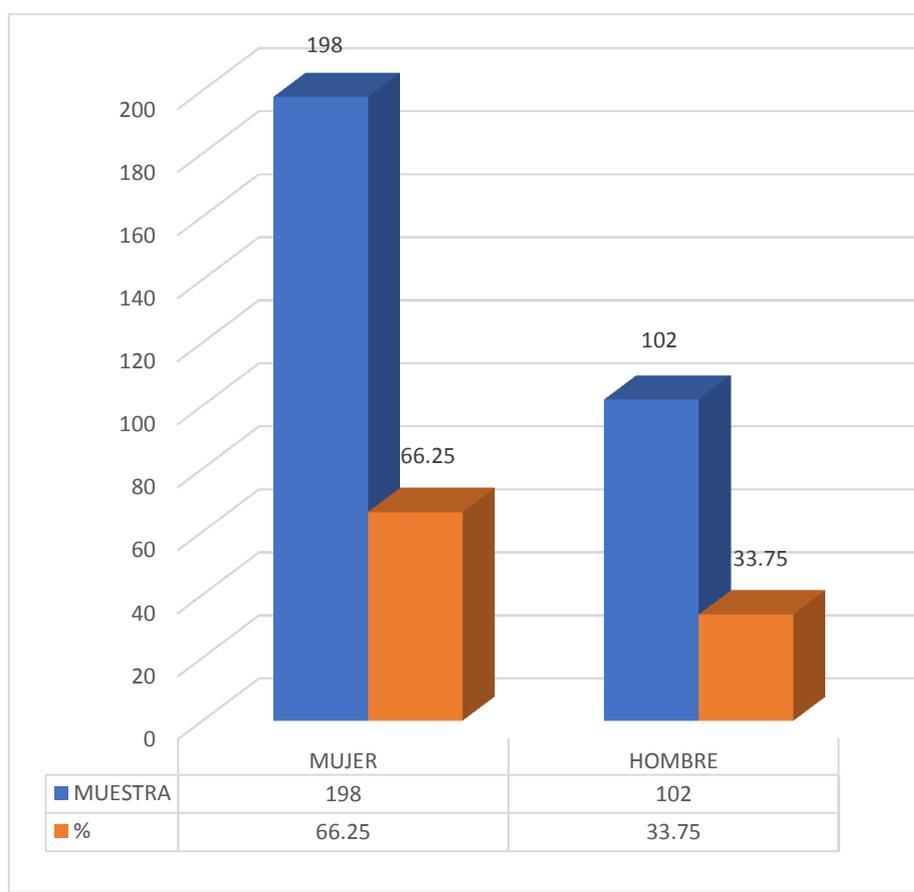
### III. Resultados

	MES	RANGO EN ATENCIÓN	¿A cuántos entrevistar?
1	OCTUBRE	1-304	50
2	NOVIEMBRE	305-609	50
3	DICIEMBRE	610-914	50
4	ENERO	914-1218	50
5	FEBRERO	1219-1523	50
6	MARZO	1524-1828	50
	TOTAL	1828	300

#### CUESTIONARIO N°1:

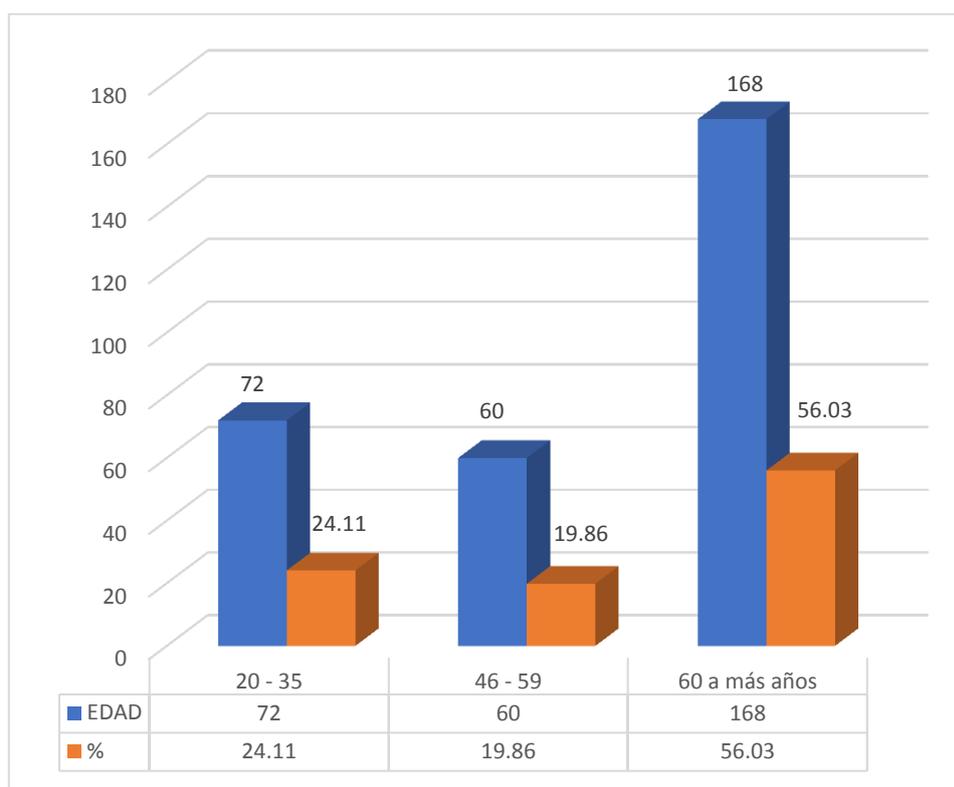
Interesados en conocer los datos generales: Sexo, edad y nivel de instrucción de los usuarios que acuden a Farmacia de consulta externa en Hospital Reátegui Delgado, Piura 2018.

DATOS GENERALES				
		MUESTRA	%	TOTAL
SEXO	Hombre	102	33.75	
	Mujer	198	66.25	100
EDAD	20-35	72	24.11	
	46-59	60	19.86	
	60 a más años	168	56.03	100
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Analfabeto	75	24.96	
	Primaria	129	43.04	
	Secundaria	48	15.96	
	Superior	48	16.04	100



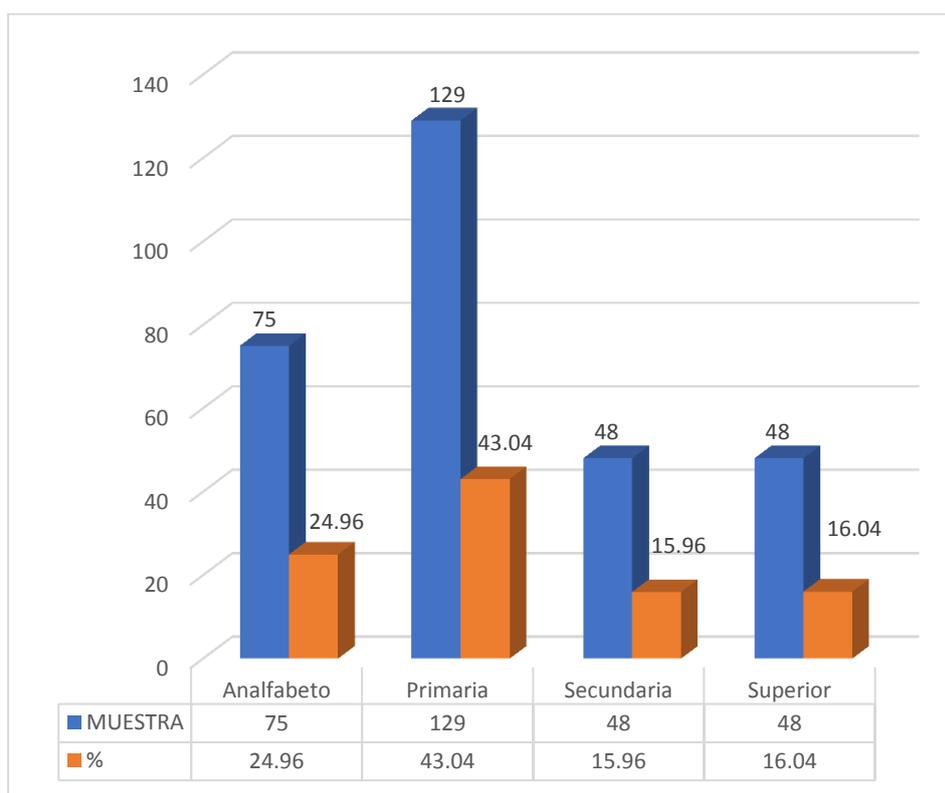
**Gráfico 1.** Sexo de los pacientes que van a Farmacia de consulta externa en Hospital II “Jorge Reátegui Delgado”, Piura - 2018.

En el sexo de los usuarios que hacen uso del servicio externo de Farmacia en “Hospital II Jorge Reátegui Delgado”, de los cuales se evidencia dos grupos: donde predomina 198 mujeres con un 66.25% y 102 hombres con un 33.75%.



**Gráfico 2.** Edad de los pacientes que van a Farmacia de consulta externa en Hospital II Jorge Reátegui Delgado, Piura 2018.

En la edad de los usuarios que van a farmacia de consultorio externo en Hospital II “Jorge Reátegui Delgado”, de los cuales se evidencia en los siguientes intervalos: en usuarios de 60 años a más con un 56.03%, usuarios de 20-35 años con un 24.11% y usuarios en 46-59 años con un 19.86%.



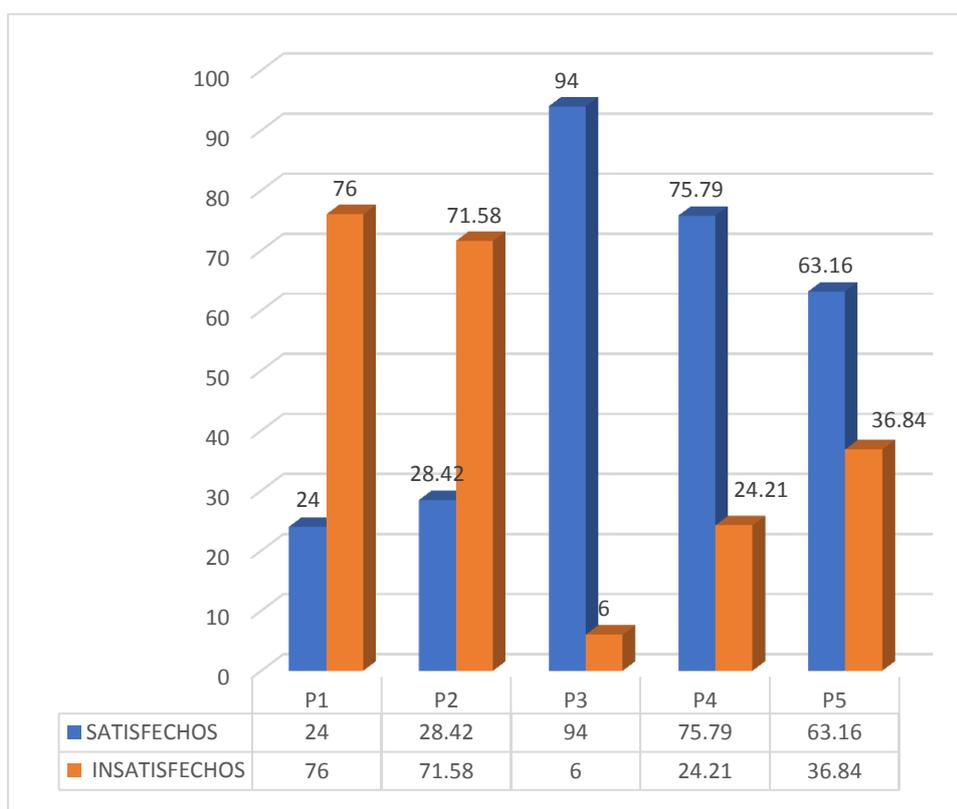
**Gráfico 3.** Grado de instrucción de los pacientes que van a farmacia de consulta externa en Hospital II Jorge Reátegui Delgado, Piura 2018.

El grado de instrucción que poseen los usuarios que hacen uso del servicio de Farmacia de consulta externa en Hospital II Jorge Reátegui Delgado, de los cuales se evidencian: nivel primario con un 43.04%, analfabeto con un 24.96, secundaria con un 15.96% y superior con un 16.04%

**Tabla 1.** Satisfacción y calidad en la dimensión que compete a fiabilidad en la atención a beneficiarios que hacen uso del servicio de Farmacia en consulta externa en “Hospital II Reátegui Dlgado” Piura, 2018.

DIMENSION “FIABILIDAD”

PREGUNTAS	SATISFECHOS		INSATISFECHOS	
	Muestra	%	Muestra	%
P1	72	24	228	76
P2	85	28.42	215	71.58
P3	282	94	18	6
P4	227	75.79	73	24.21
P5	189	63.16	111	36.84



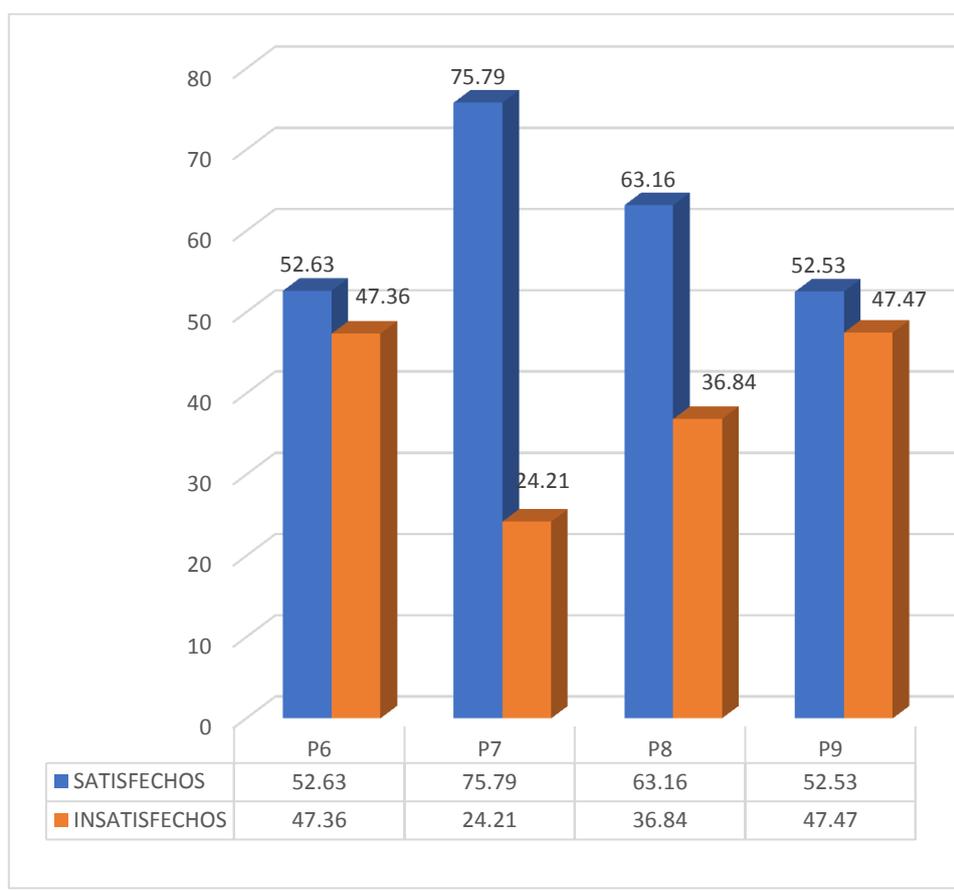
**Gráfico 4.** Encuesta de calidad y satisfacción en la dimensión de fiabilidad en atención a usuarios que acuden a farmacia de consulta externa en Hospital II Jorge Reátegui Delgado, Piura.

El estudio del grado de satisfacción de los beneficiarios del servicios de Farmacia de consulta externa en la dimensión de fiabilidad denota que de manera general lo que predomina es la satisfacción de los beneficiarios acerca de la atención recibida por el servicio de Farmacia; siendo la pregunta 3 “Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada” en la cual se evalúa el grado de satisfacción que mantienen los beneficiarios que hacen uso del servicio de Farmacia de consulta externa.

La dimensión fiabilidad denota que de manera general, hay una predominancia de la satisfacción de los beneficiarios en lo que compete a la atención del servicio de Farmacia; la pregunta 3 con porcentaje de 94% lo cual evidencia que es el mayor porcentaje de usuarios satisfechos.

**Tabla 2.** Satisfacción y calidad en lo que compete a la dimensión capacidad de respuesta en atención a los usuarios que hacen uso del servicio de farmacia de consulta externa en el Hospital II “Jorge Reátegui Delgado” Piura, 2018.

DIMENSIÓN “CAPACIDAD DE RESPUESTA”				
PREGUNTAS	SATISFECHOS		INSATISFECHOS	
	Muestra	%	Muestra	%
P6	158	52.63	142	47.36
P7	227	75.79	73	24.21
P8	189	63.16	111	36.84
P9	157	52.53	143	47.47

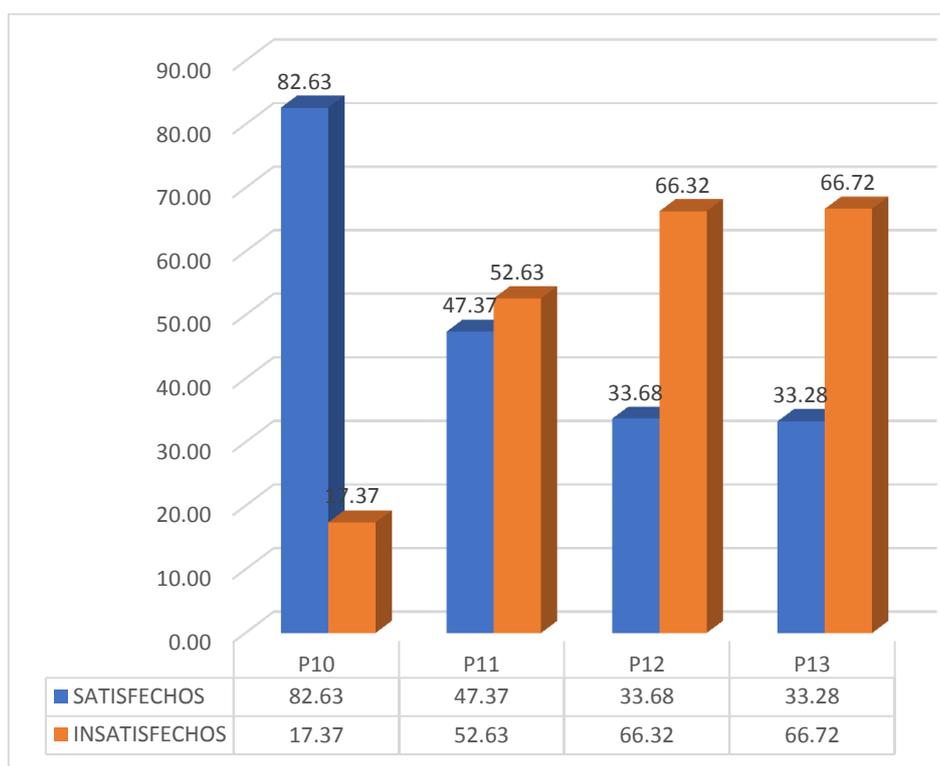


**Gráfico 5.** Encuesta de calidad y satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta en atención a usuarios que acuden a farmacia de consulta externa en Hospital II Jorge Reátegui Delgado, Piura 2018.

El análisis de satisfacción de los beneficiarios que hacen uso del servicio de farmacia de consulta externa, dimensión capacidad de respuesta, evidencia que generalmente existe una predominancia de la satisfacción de los beneficiarios que se atendieron con este servicio, siendo la pregunta 7 con un 75,79% evidenciando el mayor porcentaje de usuarios satisfechos.

**Tabla 3.** Calidad y satisfacción en la dimensión de seguridad en atención a usuarios que acuden a farmacia de consulta externa en Hospital II “Jorge Reátegui Delgado” Piura, 2018.

DIMENSIÓN “SEGURIDAD”				
PREGUNTAS	SATISFECHOS		INSATISFECHOS	
	Muestra	%	Muestra	%
P10	247	82.63	53	17.37
P11	142	47.37	158	52.63
P12	101	33.68	199	66.32
P13	100	33.28	200	66.72

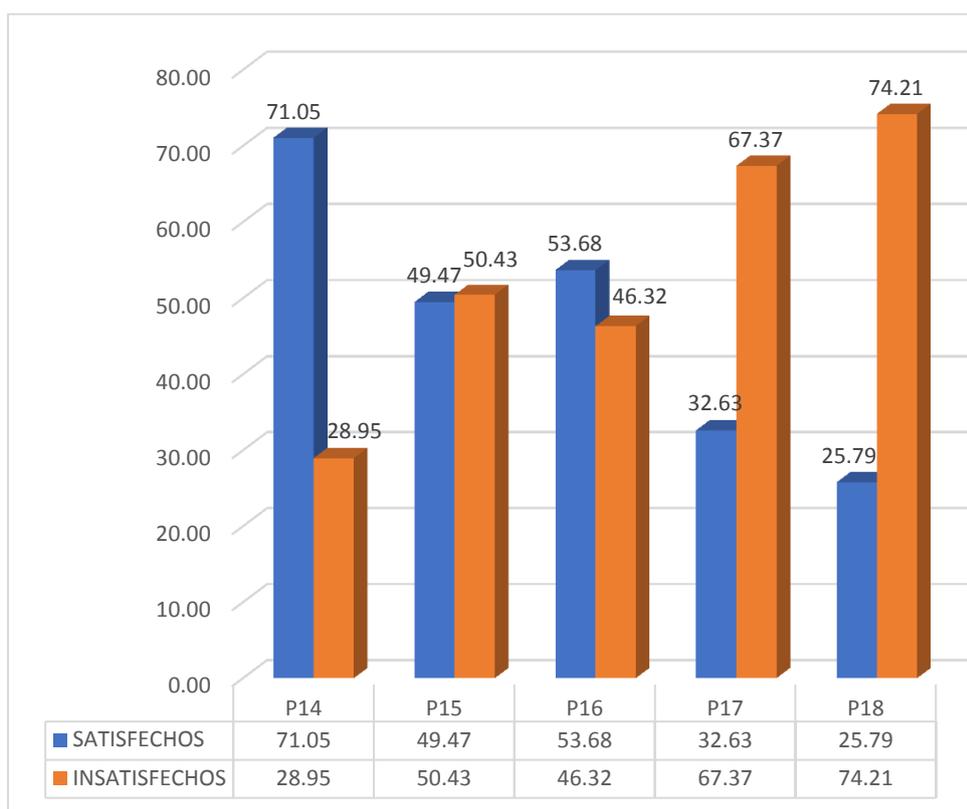


**Gráfico 6.** Encuesta de calidad y satisfacción en la dimensión de seguridad en atención a usuarios que acuden a farmacia de consulta externa en Hospital II Jorge Reátegui Delgado, Piura 2018

El análisis de la satisfacción de los beneficiarios en lo que compete al Servicio de farmacia de consulta externa, en la dimensión que denominamos “capacidad de respuesta” se hace evidente que generalmente existe una predominancia de la satisfacción de los beneficiarios con la atención del servicio tomando la pregunta 10 con un porcentaje del 82,63% evidenciando el mayor porcentaje de usuarios satisfechos.

**Tabla 4.** Calidad y satisfacción en la dimensión de empatía en atención a usuarios que acuden a farmacia de consulta externa en Hospital II “Reátegui Delgado” Piura, 2018.

DIMENSIÓN “EMPATÍA”				
PREGUNTAS	SATISFECHOS		INSATISFECHOS	
	Muestra	%	Muestra	%
P14	213	71.05	87	28.95
P15	148	49.47	152	50.43
P16	161	53.68	139	46.32
P17	98	32.63	202	67.37
P18	77	25.79	223	74.21

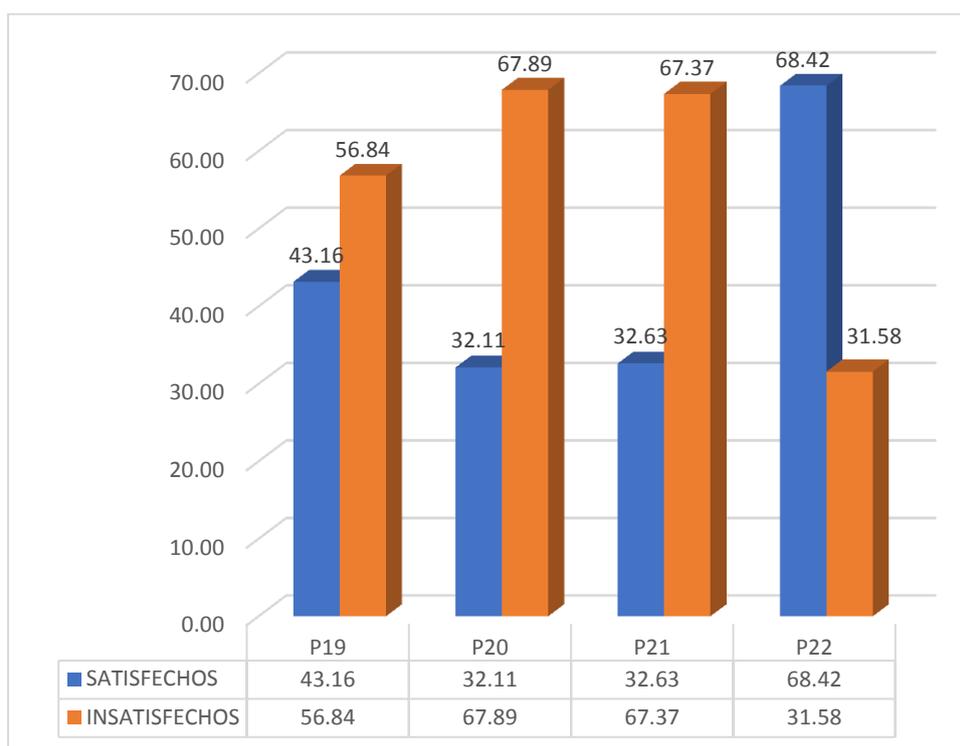


**Gráfico 7.** Encuesta de calidad y satisfacción en la dimensión de empatía en atención a usuarios que acuden a farmacia de consulta externa en Hospital II “Jorge Reátegui Delgado” Piura, 2018.

El análisis del grado de satisfacción que los beneficiarios del servicio de Farmacia de consulta externa, en lo que compete a la dimensión de capacidad de respuesta se evidencia que generalmente existe una predominancia de la satisfacción de los beneficiarios con la atención en el servicio ya mencionado; teniendo en cuenta que la pregunta 14 con un 71.05% evidenciando el mayor porcentaje de usuarios satisfechos.

**Tabla 5.** Calidad y satisfacción en la dimensión de aspectos intangibles en atención a usuarios que acuden a farmacia de consulta externa en Hospital II Jorge Reátegui Delgado, Piura 2018.

DIMENSION “ASPECTOS INTANGIBLES”				
PREGUNTAS	SATISFECHOS		INSATISFECHOS	
	Muestra	%	Muestra	%
P19	129	43.16	171	56.84
P20	96	32.11	204	67.89
P21	98	32.63	202	67.37
P22	205	68.42	95	31.58

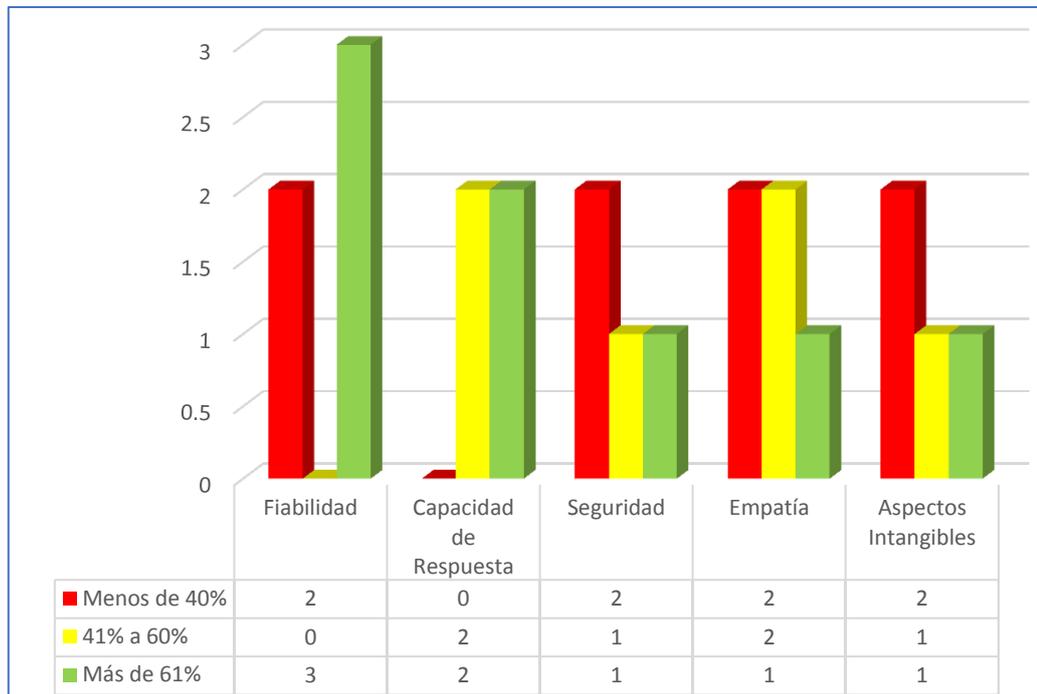


**Gráfico 8.** Encuesta de calidad y satisfacción en la dimensión de aspectos intangibles en atención a usuarios que acuden a farmacia de consulta externa en Hospital II Jorge Reátegui Delgado, Piura 2018.

El análisis de la satisfacción que refieren los beneficiarios que hacen uso del servicio de farmacia de consulta externa, en la dimensión de capacidad de respuesta, se evidencia que generalmente existe una predominancia de la satisfacción de los usuarios con la atención del servicio ya mencionado; siendo la pregunta 22 teniendo un 68.42% evidenciando los mayores porcentajes de usuarios satisfechos.

**Tabla 6.** Según la tabla para medir la calidad de atención en forma global en términos de satisfacción de usuarios que acuden a farmacia de consulta externa en Hospital II Reátegui Delgado, Piura 2018.

DIMENSIONES	FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA			
	PREGUNTAS	MENOS DE 40%	41%-60%	MÁS DE 61%
Fiabilidad	P1 - P2 - P3 - P4-P5	2	0	3
Capacidad de Respuesta	P6 – P7 – P8 – P9	0	2	2
Seguridad	P10 - P11 - P12 - P13	2	1	1
Empatía	P14 - P15 - P16 - P17- P18	2	2	1
Aspectos Tangibles	P19 - P20 - P21 - P22	2	1	1
TOTAL		8	6	8



**Gráfico 9.** Según la tabla para medir la calidad de atención en forma global en términos de satisfacción de usuarios que acuden a farmacia de consulta externa en Hospital II Reátegui Delgado, Piura 2018.

Según la tabla para medir la calidad de atención del % de usuarios que acuden a farmacia de consulta externa en Hospital II Reátegui Delgado muestra las preguntas (P) en cada dimensión a nivel global siendo la mayor cantidad de indicadores (preguntas) la dimensión fiabilidad y 2 indicadores (preguntas) en la dimensión capacidad de respuesta y 1 indicador (preguntas) en la dimensión aspectos intangibles, seguridad y empatía con valores mayores a 61% de satisfacción en valor aceptable (verde).

#### IV. Análisis y discusión

En la actualidad, en el servicio que brinda Farmacia no se han encontrado investigaciones ejecutadas con anterioridad en tiene que ver con la calidad de atención, inclusive teniendo la “Encuesta SERVQUAL modificada (MINSA – Perú 2011)” la cual analiza la calidad y la satisfacción que refiere el beneficiario en consulta externa, por ende se realizarán comparaciones con los datos obtenidos de trabajos parecidos en diversas centros de estudio, basándonos en los datos que se obtuvieron, donde se evidenciará la existencia de una insatisfacción que mantiene un nivel mayor y la insatisfacción que mantiene un nivel menor.

En el estudio que realizó se ha analizado las expectativas y percepción de calidad de atención en general de los beneficiarios externos encuestados en el servicio de consulta externa del Hospital II “Jorge Reátegui Delgado” de Piura, estos usuarios los cuales acudieron al hospital fueron: el 33.75% Hombres y 66.25% Mujeres. Cuyas edades fue relativamente: el 24.11% usuarios entre 20-35 años de edad, el 19.86% usuarios entre 46-59 años de edad y el 56.03% usuarios de 60 a más años de edad.

Lo que tiene que ver con el grado de instrucción escolar de los usuarios, se halló que una proporción mayoritaria de usuarios con mayor grado de nivel es el Primario con un 43.04%. Existiendo también una proporción del 15.96% con nivel secundario y 16.04% con nivel Superior.

Lo hallado concuerda a lo que el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) ha encontrado, que en el último censo realizado el domingo 22 de octubre del 2017. La ciudad de Piura cuenta con una población de 1 856 809 Habitantes siendo el 6.3% de la población, ocupando el tercer departamento con más población del

Perú que asciende a 31 237 385 Habitantes. Asimismo, se informó que Piura es la sexta provincia en el ranking nacional en población.

En la tabla N°1 de la dimensión fiabilidad se muestra 5 indicadores (preguntas) evidenciando 3 preguntas aceptables (P3-P4-P5) y 2 preguntas por mejorar (P1-P2). Cuyo grafico N°4 evidencia el porcentaje de satisfacción que corresponde la P3 con un 94% de usuarios que quedan satisfechos con el servicio de farmacia en consulta externa.

La tabla N°2 de la dimensión capacidad de respuesta se muestra 4 indicadores (preguntas) evidenciando 2 preguntas con valor aceptable (P7-P8) y 2 preguntas en proceso (P6-P9). Cuyo grafico N°5 hace referencia al porcentaje de satisfacción que corresponde la P7 con un 75.79% de usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa y han quedado satisfechos con el servicio.

La tabla N°3 de la dimensión seguridad se muestra 4 indicadores (preguntas) evidenciando 1 pregunta con valor aceptable (P10), 1 pregunta en proceso (P11) y 2 pregunta por mejorar (P12-P13). Cuyo grafico N° 6 evidencia el porcentaje de satisfacción que corresponde la P10 con un 82.63% de usuarios que acuden a la farmacia en consulta externa y han quedado satisfechos con el servicio.

La tabla N°4 de la dimensión empatía se muestra 5 indicadores (preguntas) evidenciando 1 pregunta con valor aceptable (P14), 2 preguntas en proceso (P15 – P16) y 2 preguntas por mejorar (P17 - P18). Cuyo grafico N°7 evidencia el porcentaje de satisfacción que corresponde la P14 con un 71.05% en usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa y han quedado satisfechos con el servicio.

La tabla N°5 de la dimensión aspectos intangibles se muestra 4 indicadores (preguntas) evidenciando 1 pregunta con valor aceptable (P22), 1 pregunta en proceso (P19) y 2 preguntas por mejorar (P20-P21). Cuyo grafico N°8 evidencia el porcentaje de satisfacción que corresponde la P22 con un 68.42% de usuarios que acuden a la farmacia de consultar externa y han quedado satisfechos con el servicio.

## V. Conclusiones

- Entre las principales limitaciones del estudio estuvieron los pacientes que decidieron no llenar las encuestas o no lograron finalizarlas o completarlas. En el presente estudio, el sesgo mencionado, fue controlado sin problemas gracias a la comunicación que mantuvieron los encuestadores. La metodología cuantitativa aplicada “Encuesta SERVQUAL modificada (MINSA – Perú 2011)” no permitió la retroalimentación, tampoco el constatar lo que los pacientes expresan mediante sus opiniones.
- El nivel de satisfacción, desde la encuesta de percepción de los beneficiarios del servicio de farmacia de consulta externa, se logró identificar que la dimensión de fiabilidad con un 94% de grado de satisfacción siendo la pregunta P3 y el grado de insatisfacción percibida con un 76% siendo la pregunta P1.
- Lo que compete a la dimensión llamada “capacidad de respuesta”, el tiempo de duración de la atención a los beneficiarios que acuden a la farmacia es un punto en proceso con un 47.47% de satisfacción debiendo ser un servicio oportuno y eficaz.
- En la dimensión seguridad, el 66.72% los usuarios percibieron que la actitud del médico no le inspira confianza buscando otras opiniones de diferentes profesionales de la salud.
- Lo que compete a la dimensión denominada “empatía” un porcentaje de 71.05% de beneficiarios que fueron encuestados considero que la dimensión con mayor importancia por lo cual es menester que reciban un trato amable, respetuoso y con mucha paciencia a través de la explicación del tratamiento que van a recibir y ha sido propuesto por el médico.

- La dimensión de aspectos intangibles los beneficiarios percibieron que el personal de consulta externa no informa, no cumple la función de orientar a los acompañantes y/o pacientes acerca del tratamiento prescrito por su receta médica.

## **VI. Recomendaciones**

- Es aconsejable que el personal Químico Farmacéutico mejore la comunicación y las relaciones interpersonales con los beneficiarios del servicio farmacéutico privado, permaneciendo en el mesón de atención, debe mejorarse el trato, la empatía y la amabilidad para con el usuario.
- Lograr establecer un adecuado y responsable manejo de los medicamentos, esto será de mucha utilidad para poder brindar información pertinente al usuario que lo necesita.
- Es menester que el establecimiento mejore el protocolo de atención al usuario y que todo el personal lo cumpla, sin excepciones ya que esto nos encaminará al éxito para lograr conseguir una atención de buena calidad y que el usuario quede totalmente satisfecho con el servicio brindado.
- Trabajar en la rapidez del personal en lo que compete a la atención al cliente, de esta manera se logrará evitar las quejas y colas largas que los usuarios deben mantener para ser atendidos.
- Reforzar la política de trabajo de brindar atención farmacéutica a todos los usuarios sin excepción.
- La importancia que tienen las capacitaciones y charlas las cuales deben impartirse de forma constante para el personal del área de consulta externa pertenecientes al “Hospital II Jorge Reategui Delgado”.

## VII. Agradecimientos

Principalmente quiero dar gracias a Dios por brindarme la vida, significar fortaleza y amparo en mi vida. Gracias Dios por estar siempre a mi lado y cuando más te necesité, por brindarnos tu amor incondicional y ser nuestro guía.

Por brindarme tu sabiduría y ser mi guía.

Gracias por mostrarme la luz cuando más oscura ha estado mi vida y enseñarme a superar las adversidades que se me han presentado a lo largo de toda mi instrucción profesional.

Gracias por tu inmenso e infinito amor mi DIOS.

Agradecer a mi madre quien es mi amiga, confidente y me brinda todo su amor incondicional e infinito, tu madre que has estado apoyándome durante todo este largo proceso y ser fuente de mi fortaleza para lograr superar todas las adversidades que se me han presentado.

Agradezco de igual manera a mi asesora, Dra. Belinda Elvira Samamé Talledo por su paciencia y enseñanza que nos ha sido brindada, por sus consejos y ayuda perenne la cual fue de muchísima ayuda para diseñar y concluir este trabajo de investigación.

## VIII. Referencias bibliográficas

- AITECO CONSULTORES, S. (2017). SERVPERF: una alternativa al SERVQUAL. Para evaluar la calidad de servicio junio 2012. Obtenido de <http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>.
- Alva Lopez, J. M., & Puente Arnao Sayán, M. A. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de emergencia de la clínica Jesús del Norte, Independencia, Lima 2018.
- Andía, C., Pineda, A., Sottec, V., Santos, J., Molina, M., & Romero, Z. (2002). Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del hospital I Espinar. Situa, 20, 18-22.
- Banco, D., & T. y Daley, J. (Setiembre de 2013). Trough the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception.
- Begazo, J. (19 de Julio de 2006). Gestión en el tercer Milenio .Rev. de investigación en la Facultad. de Ciencias Administrativas. Obtenido de: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n18\\_2\\_006/a09.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n18_2_006/a09.pdf)
- Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Médica Herediana, 23(2), 88-95.
- Castellano, S., & González, P. (2010). Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: Estudio de caso. Revista venezolana de gerencia, 15(52), 570-590.

Clavijo Limones, P. A. (2019). Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente del centro de especialidades IESS La libertad, provincia de Santa Elena, año 2017 (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2019.).

Dierssen-Sotos, T., Rodríguez-Cundín, P., Robles-García, M., Brugos-Llamazares, V., Gómez-Acebo, I., & Llorca, J. (2009, December). Factores que determinan la alta satisfacción del usuario con la asistencia hospitalaria. In *Anales del sistema sanitario de Navarra* (Vol. 32, No. 3, pp. 317-325).

Donabedian, A. (1995). Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En *Calidad de Atención a la Salud*. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la salud, 2(3).

Dorado, A., & Gallardo, L. (2005). *La gestión del deporte a través de la calidad*. Barcelona: Inde.

Dueñas, O. (2002). Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. línea) Colombia: [http://www. Gerenciasalud. com/art, 260, 1-3](http://www.Gerenciasalud.com/art,260,1-3).

Duque, E. (2005). Revisión de conceptos de calidad del servicio y sus modelos de medición NNOVAR. *Revista de Ciencias administrativas y sociales*, <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>.  
Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04>.

Gaibor Melendez, D. G., & Robalino Ulcuango, K. E. (2019). Calidad de atención al paciente en el área de Endoscopia y Colonoscopia del Hospital Básico iess guaranda en el periodo diciembre 2018 a febrero 2019 (Bachelor's thesis,

Universidad Estatal de Bolívar. Facultad de Ciencias de la Salud y del Ser Humano. Escuela de Enfermería. Carrera de Enfermería).

Gavilan Salinas, E. Y. (2019). Expectativa y percepción sobre la calidad de atención del usuario externo de los servicios de medicina y cirugía del hospital amazónico de Yarinacocha, 2018.

Gutierrez, E., Ramos, W., Uribe, M., Ortega-Loayza, A. G., Torres, C., León, O., & Galarza, C. (2009). Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 26(1), 61-65.

Gutiérrez, E., & Ramos, W. (2016). Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342009000100013&sc:](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342009000100013&sc)

Huerta Medina, E. A. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015.

La Rosa Torres, C. M. (2019). Calidad de atención según expectativas y percepciones de las usuarias atendidas en consulta externa de Gineco-Obstetricia de la Corporación Médica San Martín I-4, Provincia San Martín, periodo noviembre 2016-marzo 2017.

Herrera, L., & Rosa, Z. (2019). Calidad de la atención del obstetra en el parto y puerperio y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia. Hospital la Caleta-Chimbote, 2018.

- Lozano, M. C., & Fuentes, F. (2003). Tratamiento borroso del intangible en la valoración de empresas de Internet. Edición Electrónica. SBN, 84-688.
- Maimones, G. (Londres 1904). For the Perplexed Frieddlander. Rautledge & Sons.
- Ministerio de Salud (MINSa). (Junio 2017). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Resolución Ministerial 527-2011- MINSa.
- Modelos de evaluación de la Calidad del Servicio (2016).. Venezuela: Base de datos Linfocalcer 2008.
- Mongui Palacios, E. W. (2015). Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación APRILP (Doctoral dissertation, Facultad de Ciencias Médicas).
- Mora Contreras, C. E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing, 10(2), 146-162.
- Paripancca, E. (2019). Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017 (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú.
- Política Nacional de calidad en salud: Documento técnico (R.M. N°7272009/Minsa) / Ministerio de Salud. (20 de Julio de 2017).
- Gutierrez, E., Ramos, W., Uribe, M., Ortega-Loayza, A. G., Torres, C., León, O., & Galarza, C. (2009). Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia

central de un hospital general de Lima. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 26(1), 61-65.

Sanchez, R., & Del Carmen, I. (2019). *Calidad de atención de enfermería en pacientes con dificultad respiratoria del área clínica del hospital general Delfina Torres De Concha Esmeraldas* (Doctoral dissertation, Ecuador-PUCESE-Escuela de Enfermería).

Thompson, A. G., & Sunol, R. (1995). Expectations as determinants of patient satisfaction: concepts, theory and evidence. *International journal for quality in health care*, 7(2), 127-141.

Torrez Villca, E. F., Sema, F., & Félix, A. (2019). *Satisfacción de los familiares sobre calidad de atención de enfermería en la Unidad de Terapia Intensiva Adulto del Hospital Militar Central, La Paz–Bolivia 2018* (Doctoral dissertation).

## IX. Anexos y apéndice

### Anexo 01

## “Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

**Director: Dr. Arturo Seminario Cruz**

Hospital II Jorge Reátegui Delgado

SOLICITO: Autorización para aplicar trabajo de investigación.

Yo, Jaime Aníbal Zapata Seminario con D.N.I. N.º 43699017, domiciliado en Jr. Miguel Grau 258 La Encantada-Chulucanas, Piura en su calidad de Bachiller en Farmacia y Bioquímica de la Universidad San Pedro – Piura, ante usted me presento y expongo:

Que, con la finalidad de obtener el Título Profesional, realizare un trabajo de investigación titulado **“Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018”**. Motivo por el cual solicito su autorización y al mismo tiempo se me pueda facilitar la cantidad de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia del Hospital II Jorge Reátegui Delgado, para cumplir con las finales del estudio.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

---

Jaime Aníbal Zapata Seminario

D.N.I. 43699017

## **Anexo 02**

### **UNIVERSIDAD SAN PEDRO FACULTAD MEDICINA HUMANA ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Al firmar este documento doy mi consentimiento para participar de este proyecto de investigación sobre la Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018.

Se me notifica que es de todo voluntaria y que se me aplique una encuesta; y después de iniciada puedo rehusarme a no brindar información y mis respuestas no serán reveladas a nadie y que en ningún informe se me identificará; en caso que tenga alguna pregunta puedo buscar a la investigadora y me proporcionara la información que necesito.

-----  
Firma del profesional      Firma del ejecutado (a)

### **Anexo 03**

El siguiente cuestionario fue proporcionado por “Encuesta SERVQUAL modificada (MINSA – Perú 2011)”

## **UNIVERSIDAD SAN PEDRO FACULTAD MEDICINA HUMANA**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA**

#### **CALIDAD Y SATISFACCION EN ATENCIÓN A USUARIOS QUE ACUDEN A FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA EN HOSPITAL REÁTEGUI DELGADO, PIURA 2018**

#### **CUESTIONARIO**

**INSTRUCCIONES:** Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opción sobre a la calidad de atención recibida en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud.

Lea detenidamente y con atención las preguntas. No dude en preguntar cualquier interrogante mientras realiza el cuestionario.

#### **I. DATOS GENERALES:**

1.- ¿Cuál es su sexo?

Masculino (      )      Femenino (      )

2.- Su edad fluctúa entre:

- 20 a 35 años (      )
- 36 – 59 años (      )
- 60 a más años (      )

3.- ¿Cuál es su grado de instrucción?

- Analfabeto (      )
- Primaria (      )
- Secundaria (      )
- Superior (      )

## II. ESPECTATIVAS

En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a LA IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el Servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menos calificación y 7 como la mayor calificación. Encuesta SERVQUAL modificada (MINSA – Perú 2011)

1	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos de los trámites para la atención en consulta externa.	1	2	3	4	5	6	7
2	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado.	1	2	3	4	5	6	7
3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	1	2	3	4	5	6	7
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	1	2	3	4	5	6	7
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	1	2	3	4	5	6	7
6	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida.	1	2	3	4	5	6	7
7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	1	2	3	4	5	6	7
8	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.	1	2	3	4	5	6	7
9	Que la atención en farmacia sea rápida.	1	2	3	4	5	6	7
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.	1	2	3	4	5	6	7
11	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	1	2	3	4	5	6	7
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	1	2	3	4	5	6	7
13	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.	1	2	3	4	5	6	7
14	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	1	2	3	4	5	6	7
15	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.	1	2	3	4	5	6	7
16	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.	1	2	3	4	5	6	7
17	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	1	2	3	4	5	6	7
18	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.	1	2	3	4	5	6	7
19	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
20	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	1	2	3	4	5	6	7
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	1	2	3	4	5	6	7
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	1	2	3	4	5	6	7

### III. PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las Percepciones, que se refieren a cómo usted HA RECIBIDO la atención en el Servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menos calificación y 7 como la mayor calificación. Encuesta SERVQUAL modificada (MINSA – Perú 2011)

1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos de los trámites para la atención en consulta externa?	1	2	3	4	5	6	7
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	1	2	3	4	5	6	7
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	1	2	3	4	5	6	7
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	1	2	3	4	5	6	7
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	1	2	3	4	5	6	7
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
9	¿La atención en farmacia fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	1	2	3	4	5	6	7
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	1	2	3	4	5	6	7
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	1	2	3	4	5	6	7
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	1	2	3	4	5	6	7
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1	2	3	4	5	6	7
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	1	2	3	4	5	6	7
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	1	2	3	4	5	6	7
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	1	2	3	4	5	6	7
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	1	2	3	4	5	6	7
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	1	2	3	4	5	6	7
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	1	2	3	4	5	6	7
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	1	2	3	4	5	6	7
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	1	2	3	4	5	6	7