

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
PROGRAMA DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



**Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la
farmacia del Hospital Militar de Piura 2020**

Tesis para obtener el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Autora:

Chávez Sullón, Ana María

Asesor:

González Ruiz, Walter

Piura – Perú

2020

1. Palabras Clave.

Tema	Satisfacción
	Paciente
	Farmacia
Especialidad	Farmacia Bioquímica
keywords	Satisfaction
	Patient
	Pharmacy
Specialty	Pharmacy and Biochemistry

Línea de Investigación

Área: Ciencias médicas y de salud

Sub área: Medicina Básica

Disciplina: Farmacología y farmacia

Línea de Investigación: Farmacovigilancia y tecno vigilancia

2. Título.

**Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la
farmacia del Hospital Militar de Piura 2020**

3. Resumen.

El presente denominado “Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020”, con el objeto de establecer el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020.

La investigación fue con enfoque descriptivo, transversal, cuantitativo y observacional, siendo la muestra de 131 personas. Se emplea el programa estadístico SPSS v. 23,

Los hallazgos encontrados fueron que el grado de satisfacción de los usuarios asistidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020, el 93,9% refieren estar satisfechos con la atención y el 6,1% insatisfechos. Referente a las dimensiones de la variable satisfacción, se muestran satisfechos en cuanto a fiabilidad, el 96,2%, capacidad de respuesta el 94,7%, seguridad, el 94,7%, empatía, el 93,1%, aspecto tangible, el 90%. Al establecer la relación existente entre el nivel de instrucción y la satisfacción del usuario y los resultados del test estadístico chi-cuadrado de Pearson se obtuvo una $p = 0,131$, lo que significa que existe una relación significativa entre las variables estudiadas.

Como conclusión general, el grado de satisfacción de los pacientes es de 93,9% y según dimensiones en cuanto a fiabilidad, el 96,2%, capacidad de respuesta el 94,7%, seguridad, el 94,7%, empatía, el 93,1%, aspecto tangible, el 90%.

Palabras clave: Farmacia, satisfacción Paciente.

4. Abstract.

The present denominated "Degree of satisfaction of the patients treated in the pharmacy of the Military Hospital of Piura 2020", in order to determine the degree of satisfaction of the patients treated in the pharmacy of the Military Hospital of Piura 2020.

The research was with a quantitative, descriptive, observational and transversal approach, with a sample of 131 people. The statistical program SPSS v. 2. 3.

The findings were that the degree of satisfaction of the patients treated in the pharmacy of the Hospital Militar de Piura 2020, 93.9% report being satisfied with the care and 6.1% dissatisfied. Regarding the dimensions of the satisfaction variable, 96.2% are satisfied in terms of reliability, 94.7% response capacity, security, 94.7%, empathy, 93.1%, tangible aspect ,90%. When establishing the relationship between the level of instruction and user satisfaction and the results of Pearson's chi-square statistical test, a $p = 0.131$ was obtained, which means that there is a significant relationship between the variables studied.

As a general conclusion, the degree of patient satisfaction is 93.9% and according to dimensions in terms of reliability, 96.2%, response capacity 94.7%, safety, 94.7%, empathy, 93.1%, tangible aspect, 90%.

Keywords: Pharmacy, Patient satisfaction.

Índice

Palabras clave	2
línea de investigación	2
Título	3
Resumen	4
Abstrac	5
Índice	6
Índice de Tablas	7
Índice de Figuras	8
Introducción	9
Metodología	19
Resultados	22
Análisis y Discusión	32
Conclusiones y Recomendaciones	34
Referencia Bibliográfica	37
Anexos y Apéndice	40

Índice de tablas

		Pág.
TABLA 01	Datos Generales de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020	22
TABLA 02	Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020	24
TABLA 03	Satisfacción según fiabilidad de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020	25
TABLA 04	Satisfacción según capacidad de respuesta de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020	26
TABLA 05	Satisfacción según seguridad de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020.	27
TABLA 06	Satisfacción según empatía de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020	28
TABLA 07	Satisfacción según aspecto tangible de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020	29
TABLA 08	Relación entre nivel de instrucción y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020	30

Índice de figuras

		Pág.
Figura 01	Datos Generales de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020	23
Figura 02	Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020	24
Figura 03	Satisfacción según fiabilidad de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020	25
Figura 04	Satisfacción según capacidad de respuesta de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020	26
Figura 05	Satisfacción según seguridad de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020.	27
Figura 06	Satisfacción según empatía de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020	28
Figura 07	Satisfacción según aspecto tangible de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020	29
Figura 08	Relación entre nivel de instrucción y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020	30

5. Introducción.

5.1 Antecedentes y fundamentación científica.

5.1.1 Antecedentes.

Maidana, G. et al (2018) ejecutaron un trabajo de investigación en el país de Paraguay, con el finalidad de valorar el grado de satisfacción de los usuarios diabéticos con los servicios de farmacia. Se trata de un estudio observacional, descriptivo y transversal con una muestra de 108 participantes, utilicé entrevistas como técnica y utilicé un cuestionario tipo Likert (respuestas cerradas), y los motivos de insatisfacción evaluados con preguntas abiertas. Los resultados encontraron que el 69% de las mujeres, la edad promedio fue de 58.5 años, el tiempo promedio de evolución de la enfermedad fue de 12.5 años, el 52% tenía educación secundaria, el 51% vivía en pareja y el 82% vivía en pareja como 2 El diagnóstico de diabetes tipo, la hemoglobina glicosilada es del 7,8%. El mayor grado de satisfacción es la puntuación más alta posible en el área de asignación y el proceso ($4,16 \pm 0,69$; IC del 95%), mientras que la satisfacción con la información del usuario y la evaluación de la salud es menor ($2,44 \pm 1,19$; 95 % CI). Las razones más comunes de insatisfacción son: falta de cortesía (57%), información insuficiente o falta de información (46%) y satisfacción general con los servicios de farmacia ($3.32 / 5$) 66%

Rodriguez, P. y Mendoza, D. (2016) es su estudio de investigación ejecutada en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de la ciudad de Huancayo, Perú, tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción de la dispensación en farmacia en la consulta externa, la metodología empleada fue descriptivo, prospectivo y transversal, la muestra de 367 pacientes y para recoger la información recurrió a un cuestionario. Como resultado, la satisfacción del usuario casi no está satisfecha en un 50% porque el personal no está interesado en colaborar con el usuario para entregar la receta, leer o comprender la receta correctamente y cometer errores en la

operación. La entrega de medicamentos, y por la falta de confidencialidad y privacidad para dispensar medicamentos.

Por su parte Orellana, B. (2020) ejecuto un estudio en la ciudad de Lima-Perú, con el objetivo de establecer la influencia de la Aplicación del Procedimiento de Atención en la Satisfacción de los Usuarios de una Cadena de Boticas de Lima Metropolitana, fue de tipo aplicada y el nivel explicativo, el método y diseño de investigación fue ex post facto y no experimenta, la muestra compuesto por 27 clientes que asistieron a la cadena de boticas del distrito de Comas, concluyo que la aplicación del procedimiento de atención influyo significativamente en la satisfacción de los usuarios asistidos en la cadena de boticas del distrito de Comas.

Barzola, M. y Moncada, R. (2019) desarrollaron un estudio de investigación en consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Lima Perú, con la finalidad de comprobar el nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia, fue descriptivo correlacional, no experimental y transversal, emplearon un cuestionario SERQUAL modificado, la muestra fue de 202 participantes, siendo los siguientes hallazgos, El 18,8% (38) tiene una satisfacción del usuario muy baja, mientras que solo el 13,4% (27) tiene una alta satisfacción del usuario, que es el peor 26,2% en términos de tiempo de espera de atención, el 43,4% de los que opinan que el tiempo de espera para la atención es mala, también piensan que la calidad de atención es mala, mientras que el 64,9% de los que opinan que el tiempo de espera para la atención es bueno, también piensan que la calidad de atención es buena. Por ende, se concluirá que existe una relación regular entre el nivel de satisfacción y la calidad de la atención percibida por los usuarios encuestados, pues el porcentaje de satisfacción encontrado en la encuesta es del 67,8%, mientras que la calidad de la atención es del 44,6%.

Bustamante, F. y Gálvez, N. (2017) realizaron un estudio en el servicio de Farmacia Central del Hospital Regional de Cajamarca- Perú, con el

propósito de establecer el nivel de satisfacción del usuario externo que acude a dicho establecimiento, La investigación es cuantitativa y descriptiva. A través de la aplicación de la encuesta SERVQUAL revisada, la muestra es de 375 usuarios. Los resultados muestran que la tasa de satisfacción general es del 54% y la tasa de insatisfacción es del 46%, lo que significa que la conclusión de un nivel de calidad “en proceso ”, por lo que el servicio no es satisfactorio.

Camarena, P. (2019) realizó un estudio en el en el servicio de farmacia del centro de salud San Martín de Porres, distrito de Villa El Salvador, Lima – Perú, con el finalidad de establecer la satisfacción de pacientes, el estudio, descriptivo, no experimental, observacional y transversal, con una muestra de 100 usuarios y el instrumento empleado fue el “SERVQUAL” de datos a partir de la variable satisfacción, dentro de los hallazgos encontrados según dimensiones como fiabilidad el 97.4% , capacidad de respuesta el 98.3%, seguridad el 97.5%, empatía el 98.8% y tangibles el 98.5% de pacientes estuvieron insatisfechos, siendo la conclusión que el 98,1% de los usuarios no están satisfechos con los servicios que presta la farmacia.

5.1.2 Fundamentación Científica.

5.1.2.1 Satisfacción.

Se entiende como la acción de satisfacer o satisfacerse, y es resultante de comparar el rendimiento percibido de servicio o producto obtenido y las expectativas con lo esperado, donde distintas partes del cerebro compensan su potencial energético y ofrecen la sensación de plenitud o puede responder como queja o razón contraria.

La satisfacción, también se considera como un indicador de la calidad de los servicios de salud que permite medir el grado o nivel de satisfacción de los usuarios cuando solicita un servicio.

La satisfacción del usuario en una institución de salud, obtiene experiencia cognoscitiva, los resultados de la comparación entre el comportamiento y las expectativas del servicio se encuentran sujetos a diversos factores, tales como:

- Los valores morales
- Los valores culturales
- Las expectativas
- La propia organización sanitaria
- Las necesidades personales

Por lo que la satisfacción va ser diferente para distintas individuos y para la misma persona pudiendo darse en otras circunstancias; por lo tanto, es vital identificar que el objetivo principal de los servicios sanitarios que es satisfacer las necesidades de sus usuarios y se logra mediante la aplicación de un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud, que ayudara a diversas organizaciones (Andia, et al (2003) citado por Camarena (2019)

Instrumentos para medir la satisfacción del usuario.

El modelo SERVQUAL o PARASURAMAN se encarga, de la medición de la calidad percibida de los servicios, como la diferencia entre expectativas y percepción. El modelo SERVPEF emplea encuestas que guardan relación con la percepción del servicio mas no con las expectativas, lo cual significará que el trabajo de interpretación y análisis de resultados es más sencilla. Camarena (2019) citado por Ayuntamiento, C. (2014).

Los elementos que conforman la satisfacción del usuario.

Kotler (1989) describió la satisfacción del cliente como "el nivel de estado mental de una individuo, que se obtiene al comparar el desempeño percibido de un producto o servicio con sus expectativas". Consta de tres elementos: primero Un elemento es la percepción, que se refiere al

comportamiento de transferencia de valor que los usuarios creen haber obtenido después de obtener el servicio. La segunda es la expectativa. Los usuarios cuentan con la esperanza de obtener algo. Pueden hacer que los usuarios sientan que han recibido algo de dos formas básicas y diferentes. La tercera es la satisfacción luego de ejecutar el servicio, los usuarios experimentarán una de las siguientes tres satisfacciones: Insatisfacción: se genera cuando el desempeño percibido del producto no cumple con las expectativas del usuario. -Satisfacción: Se genera cuando el rendimiento o cortesía del producto cumple con las expectativas del cliente. - Complacencia: ocurre cuando el desempeño percibido o el cumplimiento excede las expectativas del usuario. Camarena (2019)

La satisfacción del paciente.

Al evaluar la calidad de los servicios y la atención de salud, los profesionales de la salud se consideran una parte importante del ideal, han recibido una atención creciente en el campo de la salud pública y han sido considerados como uno de los ejes de la atención de la salud en la última década.

A través de los servicios de salud prestados, los precios, los proveedores, el portafolio de promoción, el personal, la evidencia física, el ambiente de servicio y la satisfacción del usuario, la satisfacción del usuario está directamente relacionada con la satisfacción de sus necesidades y expectativas. A medida que el nivel de satisfacción del usuario cambia con el tiempo, debido a los cambios positivos o negativos en el impacto del medio ambiente, los requisitos de satisfacción son cada vez más altos. Se requiere que los gerentes de las instituciones de salud conozcan la precisión del nivel de calidad en el que se centran en la experiencia.

Instrumentos para medir la satisfacción del usuario.

Se encargará de identificar las cinco dimensiones relativas a los criterios que se tomará en cuenta para ejecutar la evaluación de los usuarios para lograr realizar la valoración de la calidad en un servicio.

Las dimensiones del **Modelo SERVQUAL** de calidad de servicio pueden ser definidas del siguiente modo:

- **Fiabilidad:** Es la habilidad para ejecutar un servicio de manera fiable y cuidadosa.
- **Capacidad de respuesta:** Se refiere a la voluntad de apoyar a los usuarios, proporcionando un rápido servicio.
- **Seguridad:** Referida a la atención y a los conocimientos que muestran los laboradores y sus habilidades para brindar confianza.
- **Empatía:** Se refiere a la atención personalizada que se ofrece a los usuarios.
- **Elementos tangibles:** Manifiesta lo que sería la apariencia de las instalaciones en tanto al aspecto físico, a su equipo, a su personal y a sus materiales de comunicación.

Situación actual de los conceptos relacionados con la atención farmacéutica.

La implantación de manera general en tanto al modelo de la asistencia farmacéutica, genera un planteamiento de primera necesidad el circunscribir de manera óptima el término “atención farmacéutica”, luego de debatir las diversas interpretaciones del término que hay hoy en día y tras analizar su en la legislación autonómica y nacional, se logró poner de manifiesto la necesidad de estructurar las distintas actuaciones profesionales, agrupándolas bajo una denominación que cumpla con las siguientes características:

- Que implique la gestión del conocimiento farmacéutico aplicada a un usuario determinado.

- Que sea reconocido por otros colectivos profesionales y por la comunidad.

5.2 Justificación de la investigación.

La presente investigación pone como eje fundamental la justificación social, puesto que la salud es un derecho humano principal en la sociedad, por ende las instituciones farmacéuticas contribuyen en el ejercicio de este derecho ya que ayudan a alcanzar el máximo goce de salud o a mejorar la salud de los usuarios, por lo que la falta de profesionalismo pueden ser muy perjudiciales para los pacientes, en razón de lo antes expuesto el estudio trata de alcanzar resultados sobre la satisfacción de los usuarios al momento de recibir una asistencia ambulatoria para obtener conclusiones que contribuyan a mejorar la satisfacción de los pacientes en servicios que ofrece el hospital Militar de Piura, de tal forma que durante la asistencia brindada a los usuarios en la entrega de medicamentos sino se realiza de manera apropiada cumpliendo los estándares de calidad, se puede llegar a lograr sentimientos de frustración en los pacientes los cuales van a contribuir en el deterioro de su salud y en el incumplimiento de su tratamiento.

De allí, la importancia de esta investigación porque permite determinar la satisfacción de los usuarios, que en este estudio está conformada por pacientes crónicos del Hospital Militar de Piura; masculino y femenino, los cuales son por lo general adultos mayores, y de quienes se busca preservar su salud a pesar de las múltiples enfermedades que tengan una buena calidad de vida.

5.3 Problema.

5.3.1 Planteamiento del problema.

El nivel de satisfacción de usuarios en el servicio hospitalario, nos dice sobre la satisfacción, que; significa corresponder a las expectativas de los usuarios. La satisfacción del usuario forma parte de la calidad de la asistencia sanitaria, está relacionada con el estado de salud del usuario, características sociodemográficas y el tiempo de espera.

El estudio multicéntrico de satisfacción de los usuarios, define la satisfacción; como la adecuación de la percepción final del servicio sanitario recibido con las expectativas del usuario individual, también se manifiesta que la satisfacción en los usuarios es un resultado humanístico, esta debe cumplir con las necesidades de los pacientes.

- En la Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de usuarios asistidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos en España, se encontró que; existe una tendencia de satisfacción en la asistencia farmacéutica, se determinó que existe un 76% de satisfacción global y que la más resaltante es con respecto a la habilidad del farmacéutico para prestar sus servicios. En un estudio multicéntrico sobre la satisfacción del usuario, determinó que: los pacientes asistidos están satisfechos con los servicios prestados y la efectividad y seguridad de los tratamientos biológicos recibidos. En la Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Hermilio Valdizán, Perú, se encontró a una población significativa que no estuvo satisfecha en un 25%, además la mayor parte de estos usuarios no recomienda el servicio de farmacia a otros individuos. En la Evaluación de la satisfacción de usuarios ambulatorios asistidos en la farmacia del Hospital Militar Central de Lima, se encontró que un 42,6%, fue considerada como regular. En el Hospital Militar de Piura, no se han realizado estudios que revelen el nivel de satisfacción de los usuarios asistidos en la farmacia.

Las causas que definen la problemática estarán relacionadas con la infraestructura, las instalaciones, los medicamentos, el nivel de educación de los pacientes, el nivel de asistencia que pueda tener el personal que brinda la atención con el usuario que en este caso es el usuario.

Todo lo antes mencionado puede ocasionar que los pacientes suspendan su tratamiento, que dejen de asistir a la farmacia, genera estrés en el ambiente de farmacia y además refleja para ellos un ambiente hostil y en el caso contrario traería consigo mejoras en la salud del usuario. Con la investigación planteada lo que se quiere es conocer el grado de satisfacción, describirlo y evidenciar que es lo que el usuario siente y expresa con la asistencia del servicio de farmacia del Hospital Militar de Piura.

5.3.1 Formulación del problema.

¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020?

5.4 Conceptuación y Operalización de las variables.

Atención Farmacéutica: La participación activa de los farmacéuticos es ayudar a los pacientes en la asignación y seguimiento de los métodos de tratamiento, cooperando así con los médicos y otros profesionales de la salud para lograr resultados que mejoren la calidad de vida de los pacientes.

Satisfacción: Sentimiento de bienestar que se siente al cubrir una necesidad o deseo. Sentimiento generalizado que tienen los usuarios asistidos.

Variables

Variable 1

Satisfacción

5.4.1 Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual de la variable	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
Satisfacción de usuarios en el servicio de farmacia	Grado de cumplimiento por parte del servicio de farmacia respecto a las expectativas y percepción del usuario en relación a los servicios que ofrece	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles	Capacidad del personal Innovación de equipos Abastecimiento de medicamentos Comunicación oportuna Disposición Aptitud Confianza Actitud Atención cuidadosa Instalaciones material	Ordinal

5.5 Hipótesis.

De acuerdo al carácter descriptivo de la investigación, no se requiere la hipótesis.

5.6 Objetivos.

5.6.1 Objetivo general.

Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020

5.6.2 Objetivos específicos.

- a. Determinar la fiabilidad del servicio a los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura.
- b. Determinar la capacidad de respuesta a los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura.
- c. Determinar la seguridad a los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura.
- d. Determinar la empatía a los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura.
- e. Determinar los aspectos tangibles a los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura.

6. Metodología.

a. Tipo y Diseño de investigación.

Tipo.

Fue una investigación descriptiva, observacional y transversal.

Diseño de investigación.

Es no experimental, porque las variables fueron estudiadas como se presentó en el entorno natural y no se realizó manipulación.

El diagrama de este diseño fue el siguiente:



Donde:

M: usuarios que acuden a la farmacia del Hospital Militar de Piura

O: Información que se recogerá de la muestra

Población: fueron 199 usuarios que acuden a la farmacia del Hospital Militar de Piura

Muestra: Utilice la fórmula de cálculo recomendada en las "Directrices técnicas para evaluar la satisfacción del usuario externo" Las agencias de servicios de salud y apoyo médico aprobadas por RM N ° 527-2011 / MINSA expresan la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot q}{(E)^2}$$

Dónde:

N: es el tamaño de la población.

α: es el valor del error 5% = 0.05.

Z = 1.96

P= probabilidad del éxito= 0.5.

q= probabilidad de éxito= 0.5

n: es el tamaño de la muestra.

El valor para el error alfa, es del 5% (0.05) con un nivel de confianza de 95% (0.95) lo que equivale a un valor de Z de 1.959963985 (a nivel práctico 1.96).

Reemplazando:

$$n = \frac{3.84 \times 0.25 \times 199}{198 \times 0.0025 + 3.84 \times 0.25}$$

$$n = \frac{191.04}{1.45}$$

$$n = 131.75$$

La muestra estará constituida por 131 usuarios que son asistidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura.

b. Técnicas e instrumentos de investigación.

Criterios de Inclusión y Exclusión.

Inclusión.

Pacientes que se encuentren comprendidos entre las edades de 20 a 70 años.

De ambos sexos.

Usuarios que no tenga dificultad para comunicarse y desean participar en el estudio.

Exclusión.

Usuarios que no se encuentren comprendidos entre las edades de 20 a 70 años.

Pacientes que tienen dificultad para comunicarse y no desean participar en el estudio.

b. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica a empleada es la Encuesta y como instrumento un cuestionario SERVQUAL modificada que utilizó la autora Camarena, I. (2019) y está estructurada con 22 preguntas cerradas tipo escala de Likert con opciones de respuesta del 1 al 7. El número de ítems o preguntas por cada dimensión será el siguiente:

- Fiabilidad: 1 – 5
- Capacidad de respuestas: 6 – 9
- Seguridad: 10 – 13
- Empatía: 14 - 18
- Aspecto tangible: 19 - 22.

El puntaje para satisfacción se presenta en la siguiente manera:

Insatisfecho= 1 a 88 puntos

Satisfecho= 89 a 154 puntos

La efectividad de la herramienta de recolección de datos fue evaluada por 3 expertos (expertos en el tema). De manera similar, realizaron un análisis de confiabilidad empleando el coeficiente Alpha de Cron Bach, y el resultado fue 0.332.

Procedimiento de recolección de datos.

Una vez recogida la información se procedió a la organización de datos, y a partir de los cuales se realizó el análisis según los objetivos planteados. En el procesamiento de datos se utilizó herramientas estadísticas de Microsoft Excel y SPSS versión 24 así como los antecedentes y fundamentación científica.

7. Resultados.

Tabla 1

Datos Generales de los usuarios asistidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020

EDAD	Frecuencia	Porcentaje
Menor de 20 años	7	5.3
Entre 21 a 29 años	13	9.9
Entre 30 a 39 años	28	21.4
Entre 40 a 49 años	14	10.7
Entre 50 a 59 años	15	11.5
entre 61 a 69 años	24	18.3
mayor de 70 años	30	22.9
Total	131	100.0

SEXO		
Masculino	87	66.4
Femenino	44	33.6
Total	131	100.0

GRADO DE INSTRUCCION		
Secundaria	30	22.9
Tecnico	54	41.2
Superior	47	35.9
Total	131	100.0

CONDICION		
Titular	70	53.4
Familiar	61	46.6
Total	131	100.0

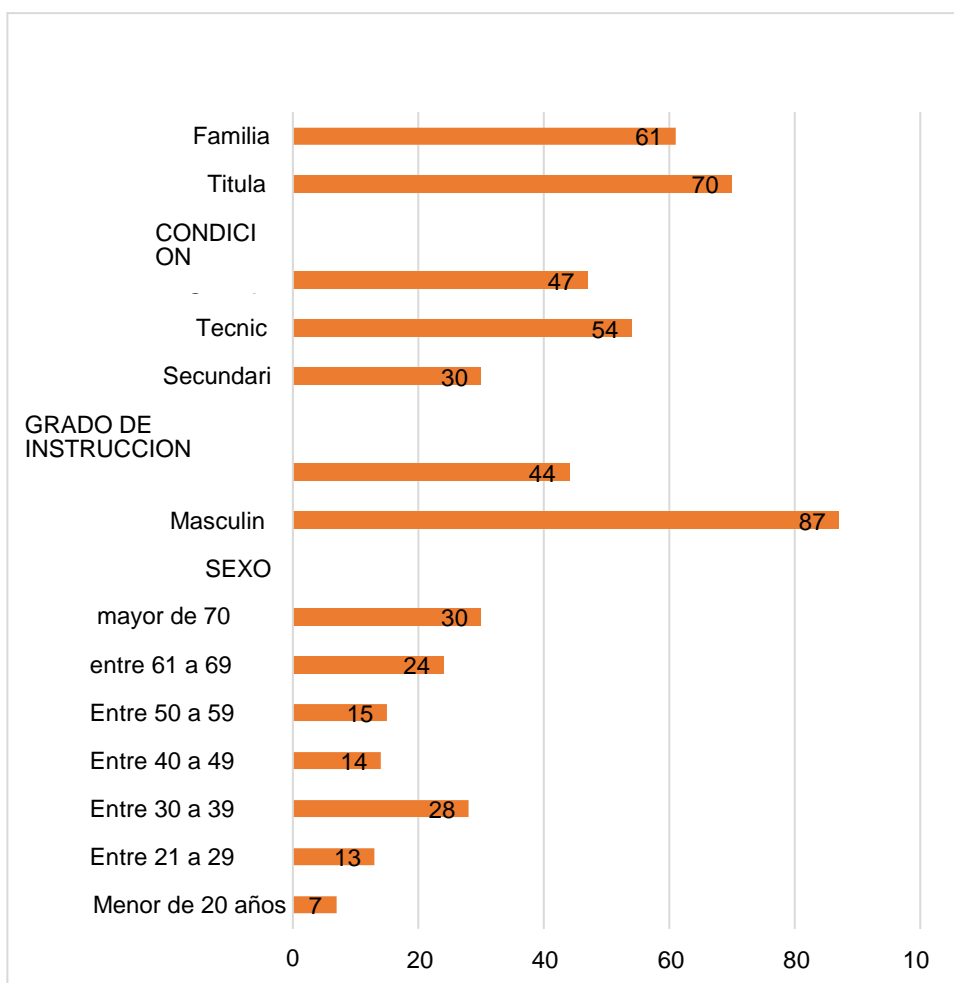


Figura 2

Datos Generales de los pacientes asistidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020

Interpretación

La tabla N°1, presenta los datos generales de la población en estudio, según edad tenemos el 22,9% son mayores de 70 años, el 21,4% oscilan entre 30 a 39 años, el 18,3% entre 61 a 69 años, el 11,5% de 50 a 59 años, el 10,7% de 40 a 49 años, el 9,9% de 21 a 29 años y el 5,3% menores de 20 años. Referente al sexo el 66,4% masculino y el 33,6% femenino. Según grado de instrucción el 41,2% nivel técnico, el 35,9% tienen estudios superiores y el 22,9% secundaria. En cuanto a tipo de usuario el 53,4% titulares y el 46,6% familiares.

Tabla 2

Grado de satisfacción de los pacientes asistidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020

Nivel de satisfaccion	Frecuencia	Porcentaje
satisfecho	123	93.9
insatisfecho	8	6.1
Total	131	100.0

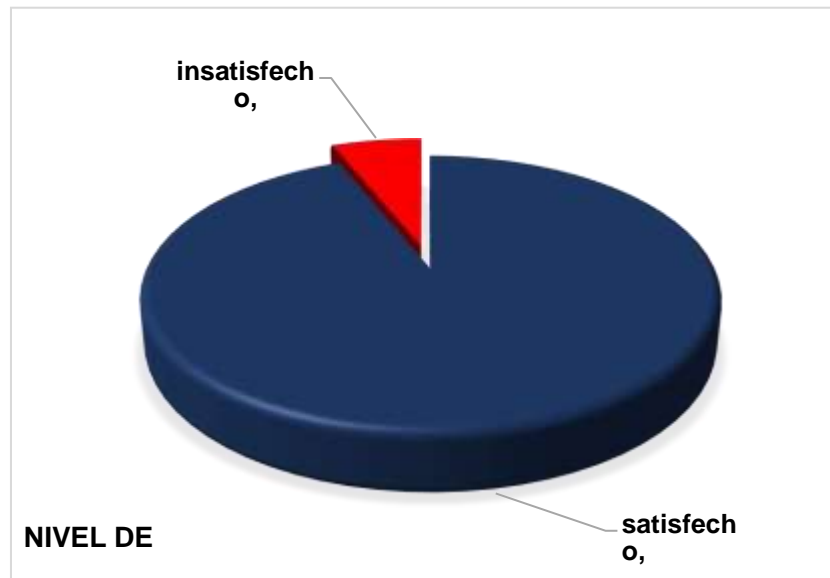


Figura 2

Grado de satisfacción de los pacientes asistidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020

Interpretación

La tabla 2 muestra el grado de satisfacción de los pacientes asistidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020, el 93,9% refieren estar satisfechos con la asistencia y el 6,1% insatisfechos.

Tabla 3

Satisfacción según fiabilidad de los pacientes asistidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020

Satisfacción según fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
satisfecho	126	96.2
insatisfecho	5	3.8
Total	131	100.0

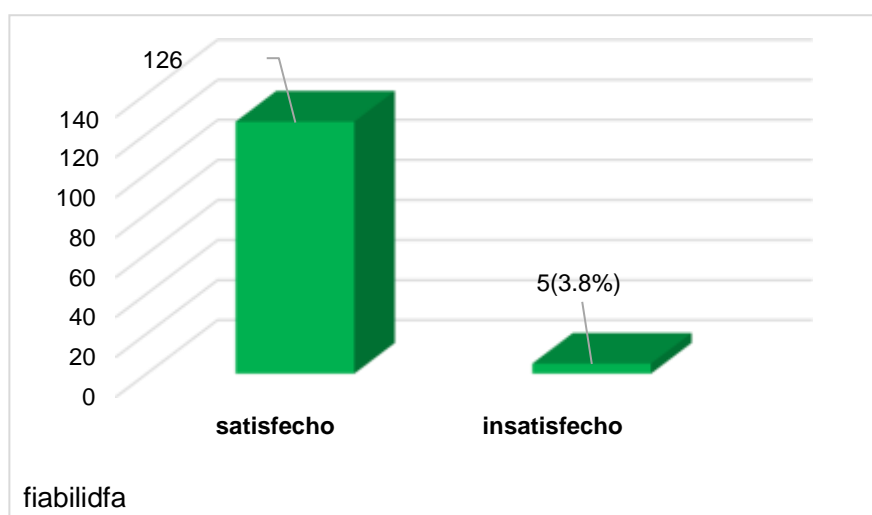


Figura 3

Satisfacción según fiabilidad de los pacientes asistidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020

Interpretación

La tabla 3, permite evidenciar el nivel de satisfacción según fiabilidad, el 96,2% refieren estar satisfecho y el 3,8% insatisfecho.

Tabla 4

Satisfacción según capacidad de respuesta de los pacientes asistidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020

Satisfacción según capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
satisfecho	124	94.7
insatisfecho	7	5.3
Total	131	100.0

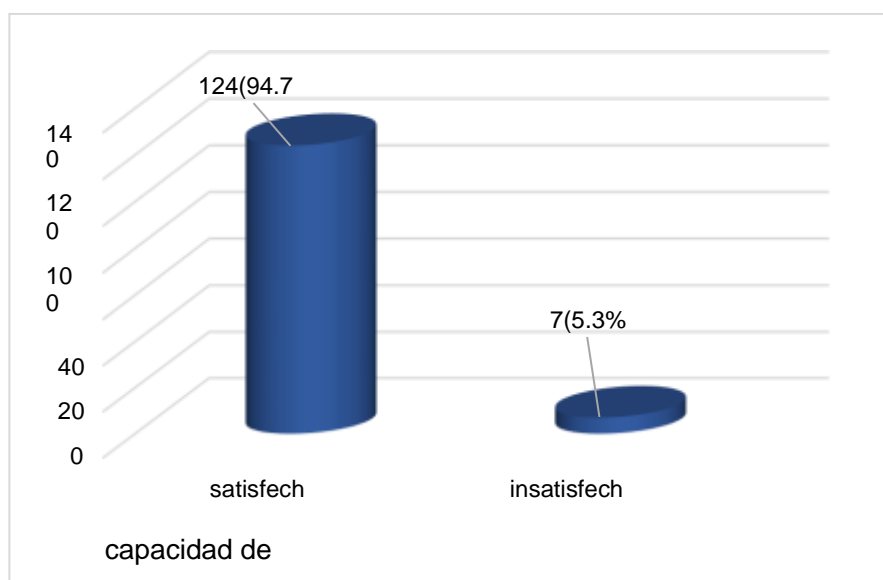


Figura 4

Satisfacción según capacidad de respuesta de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020

Interpretación

La tabla 4, muestra el nivel de satisfacción según capacidad de respuesta, el 94,7% refieren estar satisfecho y el 5,3% insatisfecho

Tabla 5

Satisfacción según seguridad de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020

Satisfacción según seguridad	Frecuencia	Porcentaje
satisfecho	124	94.7
insatisfecho	7	5.3
Total	131	100.0

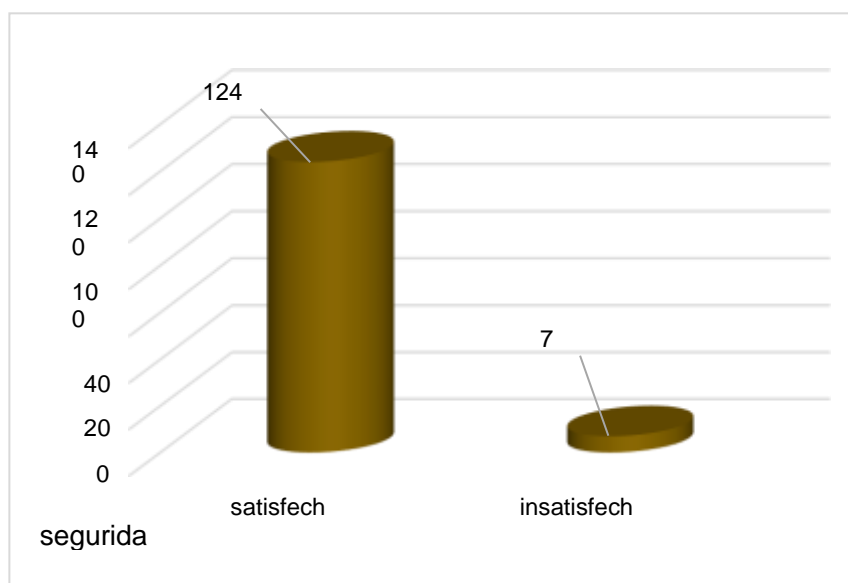


Figura 5

Satisfacción según seguridad de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020

Interpretación

En la tabla 5, podemos observar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia según seguridad, el 94,7% está satisfecho y el 5,3% insatisfecho.

Tabla 6

Satisfacción según empatía de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020

Satisfacción según empatía	Frecuencia	Porcentaje
satisfecho	122	93.1
insatisfecho	9	6.9
Total	131	100.0

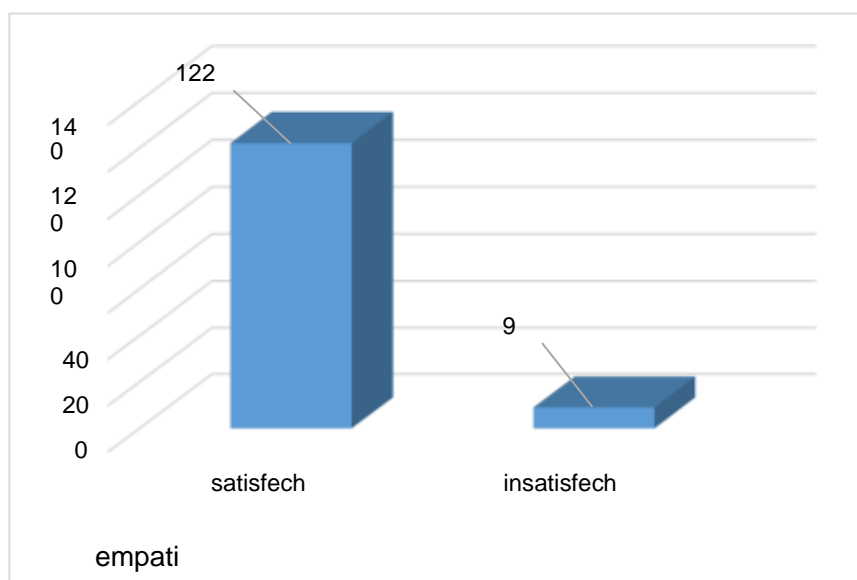


Figura 6

Satisfacción según empatía de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020

Interpretación

La tabla 6, presenta el nivel de satisfacción según empatía, el 93,1% está satisfecho y el 6,9% insatisfecho.

Tabla 7

Satisfacción según aspecto tangible de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020

Satisfacción según aspecto tangible	Frecuencia	Porcentaje
satisfecho	118	90.0
insatisfecho	13	10.0
Total	131	100.0

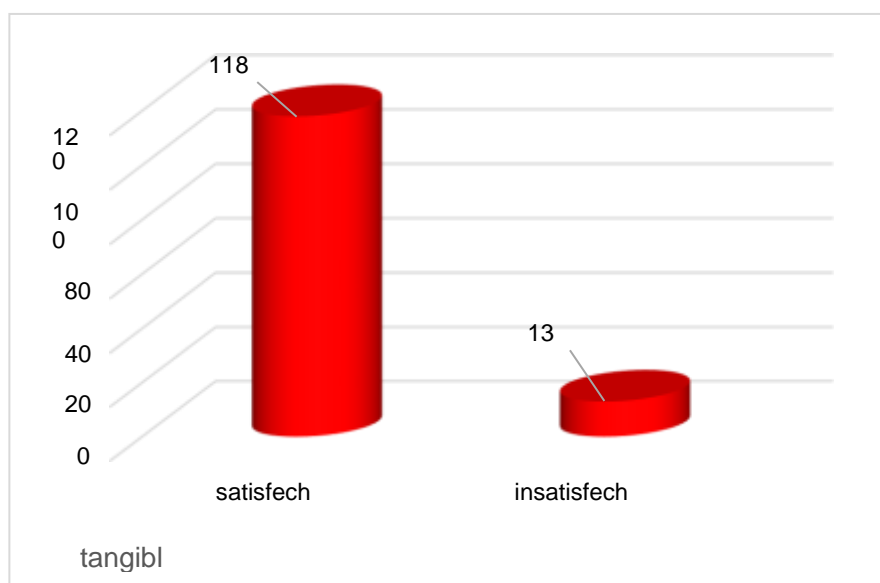


Figura 7

Satisfacción según aspecto tangible de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020

Interpretación

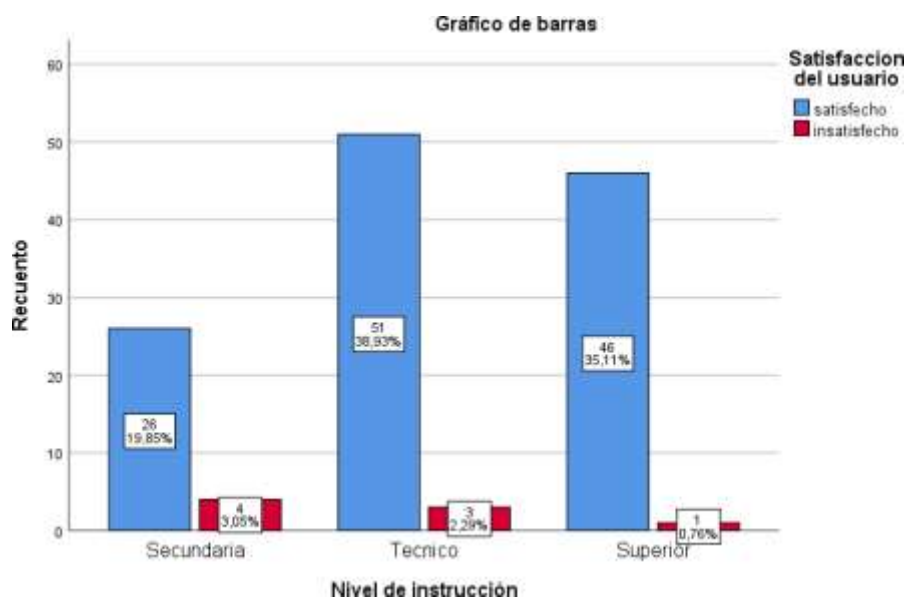
La tabla 7, hace evidente el nivel de satisfacción según aspecto tangible, el 90% refiere estar satisfecho y el 10% insatisfecho.

Tabla 8

Relación entre nivel de instrucción y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020

Nivel de instrucción	Satisfacción del usuario		Total
	satisfecho	insatisfecho	
Secundaria	26 19.8%	4 3.1%	30 22.9%
Tecnico	51 38.9%	3 2.3%	54 41.2%
Superior	46 35.1%	1 0.8%	47 35.9%
sub total	123 93.9%	8 6.1%	131 100.0%

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,059 ^a	2	0.131



Interpretación

La tabla 8, permite evidenciar la relación entre nivel de instrucción y satisfacción del usuario: Para el grupo con secundaria completa el 19,8% satisfecho y el 3,1% insatisfecho. Para el grupo de nivel de instrucción técnico el 38,9% satisfechos y el 2,3% insatisfecho. Para el grupo de estudios superior el 35,1% satisfecho y el 0,8% insatisfecho. Al someter estos resultados a la prueba estadística de chi cuadrado de Pearson, se obtuvo un $P=0.131$, lo cual significa que hay relación significativa entre las variables en estudio.

8. Análisis y discusión.

A continuación, se presenta el análisis y discusión de los resultados de la investigación:

De acuerdo a la información general, de la población en estudio, según edad la mayoría de los pacientes asistidos en la farmacia son mayores de edad entre 21 a 70 años y una minoría tienen menos de 20 años. La mayoría son de sexo masculino, con estudios de nivel técnico y son los titulares los el 53,4% titulares los que adquieren sus medicamentos.

Referente al grado de satisfacción de los usuarios asistidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020, el 93,9% refieren estar satisfechos con la asistencia y el 6,1% insatisfechos. Resultados que guardan relación el estudio de Maidana, G. et al (2018) quien en su trabajo titulado Evaluar el grado de satisfacción de usuarios diabéticos con respecto a la atención recibida en el servicio de farmacia, realizado con una muestra de 108 participante, el resultado fue que el 66% se mostraron satisfechos con la asistencia recibida y el 34% insatisfechos por falta de cortesía, inadecuada información. Así mismo cierta relación con Bustamante, F. y Gálvez, N. (2017) en un estudio en la ciudad de Cajamarca- Perú, con la finalidad de establecer el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Farmacia Central del Hospital Regional de Cajamarca, la muestra fue de 375 usuarios mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada, obtiene que el 54% fue satisfecho 54% y el 46% estuvo insatisfecho. Concluye que la insatisfacción se dio en el área de proceso. También Barzola, M. y Moncada, R. (2019), en su trabajo llega a la conclusión que existe una relación regular entre la satisfacción y la calidad de la asistencia percibida por los usuarios encuestados, pues la satisfacción encontrada en la encuesta es del 67,8%, mientras que la calidad de la atención es del 44,6%.

Referente a las dimensiones de la variable satisfacción, se muestran satisfechos en cuanto a fiabilidad, el 96,2%, capacidad de respuesta el 94,7%, seguridad, el 94,7%, empatía, el 93,1%, aspecto tangible, el 90%. Resultados que difieren con Camarena, P. (2019) quien realizó un estudio en el distrito de

Vila El Salvador, lima – Perú, con el finalidad de establecer la satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del centro de salud San Martín de Porres, participaron 100 usuarios y el instrumento de recolección fue el “SERVQUAL” , los hallazgos encontrados según dimensiones fueron fiabilidad el 97.4% , capacidad de respuesta 98,3%, seguridad 97,5%, empatía 98,8% y tangible 98,5% de los pacientes estaban insatisfechos, de los cuales el 98,1% de los pacientes estaban insatisfechos con los servicios prestados por la farmacia.

Los resultados alcanzados referente a dimensiones de satisfacción cobran importancia porque la fiabilidad indica la confianza en el servicio brindado describe la capacidad de los recursos y de los servicios, cuando se determinan “fiables”, esto también está reflejado en la rentabilidad de una empresa. El paradigma de fiabilidad permite aumentar la productividad y colocarla en una dirección totalmente distinta que otra. Por lo tanto, la Fiabilidad significa menos averías, menor necesidad de intervención y se emplea para establecer el grado de rendimiento de un equipo. Cinder A. (2018). De manera similar, la capacidad de respuesta está relacionada con el "tiempo" y las soluciones "efectivas" que la empresa debe brindar a los clientes. En cuanto a seguridad y empatía están relacionados al nivel de conocimiento y actitudes y aptitudes para concitar la credibilidad y confianza en la asistencia personalizada al cliente. Y los elementos tangibles denominado a todo lo que se puede tocar y comprobar y, por extensión, es todo aquello que podemos percibir a través de nuestros sentidos. En el ámbito de la economía lo tangible es importante siempre y cuando va de la mano con el procedimiento, motivación de los empleados y la innovación de la empresa. Charan 2007.

Al establecer la relación entre el nivel docente y la satisfacción del usuario y los resultados del test estadístico chi-cuadrado de Pearson se obtuvo una $p = 0,131$, lo que significa que existe una relación significativa entre las variables estudiadas.

9. Conclusiones y recomendaciones.

9.1. Conclusiones.

La población en estudio, según edad la mayoría de los usuarios asistidos en la farmacia son mayores de edad entre 21 a 70 años y una minoría tienen menos de 20 años. de sexo masculino, con estudios de nivel técnico y son los titulares.

Referente al grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020, el 93,9% refieren estar satisfechos con la asistencia y el 6,1% insatisfechos.

Referente a las dimensiones de la variable satisfacción, se muestran satisfechos en cuanto a fiabilidad, el 96,2%, capacidad de respuesta el 94,7%, seguridad, el 94,7%, empatía, el 93,1%, aspecto tangible, el 90%.

Al establecer la relación entre el nivel docente y la satisfacción del usuario y los resultados del test estadístico chi-cuadrado de Pearson se obtuvo una $p = 0,131$, lo que significa que existe una relación significativa entre las variables estudiadas.

9.2. Recomendaciones.

Socializar los resultados del estudio con el equipo gerencial de la Farmacia a fin de establecer programas motivadores a los trabajadores para mantener la satisfacción del usuario.

Que el equipo gerencial mantenga un óptimo abastecimiento de medicamentos en la Farmacia de Hospital Militar de Piura 2020, con el objeto de atender las recetas de acuerdo a lo prescrito por el médico.

10. Dedicatoria y Agradecimientos.

Agradezco a Dios todo poderoso por permitir ayudarme a cumplir con uno de mis sueños de convertirme en una profesional y que mi profesión sirva para ayudar a los demás.

*A mis padres **Remberto y Martha** a quienes les debo la vida y educación, a mi esposo **Miguel** e hijas **Yuri y Sofía** porque son la fuerza que me motiva día a día para mejorar como, hija, madre, esposa y profesional.*

A la institución Ejército del Perú por darme la oportunidad y la confianza de mejorar y capacitarme como profesional.

A todas las personas que contribuyeron para terminar la elaboración de este trabajo y a todos los catedráticos por su magnífica labor.

11. Referencias Bibliográficas.

Barzola, M. & Moncada, R. (2018). Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del Hospital III de emergencias Grau EsSalud. Julio-setiembre 2017.

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3659>

Bustamante, F. & Gálvez, N. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca. Perú. Fecha de acceso (15-10-2020) Disponible:

<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455/444>

Camarena, P. (2019). La satisfacción de pacientes en el servicio de Farmacia del centro de Salud San Martín de Porres, Distrito Villa El Salvador. Universidad Maria Auxiliadora. Lima. Perú. Fecha de acceso (15-10-2020) Disponible:

<http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/193/34-2019%20%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cinder A. (2018) Mantenimiento para aumentar la productividad

https://library.e.abb.com/public/6d10f9e6b0400217c125759800372435/34-37%201M947_SPA72dpi.pdf

Charan (2007). Norma, ed. *"Know-how": las ocho habilidades que distinguen a las personas de buen desempeño de las demás.*

https://es.wikipedia.org/wiki/Saber_hacer

Díaz, J. & Yampi, T. (2018) ejecuto un estudio acerca de la satisfacción de los clientes de las farmacias MIFARMA del sector Angamos de Surquillo- Lima 2017.

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1655/TITULO%20-%20D%c3%adaz%20Fern%c3%a1ndez%2c%20Jenny%20Edith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz, I. (2013). Evaluación de la atención prestada y el nivel de satisfacción de los usuarios en la dorgueria+ ahorro de Apartado. Universidad nacional Abierta a Distancia. Colombia. Fecha de acceso (20-09.2020) Disponible:

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1757/52301404.pdf;jsessionid=479A696C779E1405EEDA145A893812C3.jvm1?sequence=1>

DIGIMID (2017). Manual de buenas prácticas de dispensación. Ministerio de salud. Perú. ISBN: 978-9972-850-09-7. Fecha de acceso (30-08-2020) Disponible:

<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4231.pdf>

Maidena, G. et al (2018). Evaluación del Servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos. Universidad Nacional de Asunción de Paraguay. Fecha de acceso (10-10-2020) Disponible:

[file:///C:/Users/USER/Downloads/442-1234-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/442-1234-1-PB%20(2).pdf)

MINISTERIO DE SALUD (2015). Disminución de Tiempo de Espera en Consulta Externa de pacientes asegurados del Hospital Santa Rosa. 2014. (Fecha de acceso 23 de diciembre 2015) Disponible URL: <http://www.minsa.gob.pe/degap/observatorio/documentos/2014/011.pdf>

Orellana, B. (2020). Aplicación del procedimiento de atención y la satisfacción de los usuarios de una cadena de boticas en Lima metropolitana. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú. Fecha de acceso: 24'9-2020. Disponible: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4849/TE_SIS_ORELLANA%20AMANCA%20Y.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Rodríguez, P. & Mendoza, D. (2016) Evaluación de la satisfacción de la dispensación en farmacia de consulta externa en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión. Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” Huancayo- Perú. Fecha de acceso (10-10-2020) Disponible: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:5ELp1fNZ_FYJ:repositorio.uoosevelt.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ROOSEVELT/79/T105_47329205_T.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+%&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=pe

Zavaleta, M. & Cueva, M. (2016). Satisfacción de los usuarios externos del servicio de consulta externa del Hospital de Apoyo “El Pidio Berovides Pérez” Otuzco, La Libertad marzo – abril 2016. Universidad nacional de Trujillo. Perú. Fecha de acceso (10-10-2020) Disponible: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3514/Zavaleta%20Rodriguez%20Marianelly%20Estefany.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

10. Anexos y apéndice

CUESTIONARIO

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de farmacia del Hospital Militar de Piura.

Sus respuestas son totalmente confidenciales.

Agradeceremos su participación

DATOS GENERALES

1. Edad _____
2. Sexo _____
3. Nivel de instrucción: _____
4. Tipo de usuario: Titular _____ familiar _____

EXPÈCTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el Servicio de Farmacia.

Utilice una escala numérica del 1 al 7.

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

N°	preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	Usted espera ser atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.							
2	Usted espera que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
3	Usted espera que el químico farmacéutico lo atienda según el horario publicado en el establecimiento de salud.							
4	Usted espera que el servicio de farmacia tenga los mecanismos para atender sus quejas o reclamos.							
5	Usted espera que el servicio de farmacia cuente con los medicamentos que le recete el médico.							
6	Usted espera que la atención en el servicio de farmacia sea rápida.							
7	Usted espera que el químico farmacéutico priorice atenderlo antes que atender asuntos personales.							
8	Usted espera que el tiempo que aguarde para ser atendido en el servicio de farmacia sea corto.							
9	Usted espera que durante su atención en el servicio de farmacia se respete su privacidad.							
10	Usted espera que el químico farmacéutico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
11	Usted espera que el químico farmacéutico revise minuciosamente su receta médica para atenderlo.							
12	Usted espera que el químico farmacéutico responda sus preguntas en forma precisa.							

13	Usted espera que el químico farmacéutico que le atiende le inspire confianza.							
14	Usted espera que el químico farmacéutico que le atiende lo trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	Usted espera que el químico farmacéutico le brinde atención personalizada.							
16	Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre su enfermedad.							
17	Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre los cuidados para su salud.							
18	Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre el tratamiento que recibirá.							
19	Usted espera que los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud para ubicar el servicio de farmacia sean adecuados para orientarlo.							
20	Usted espera que el servicio de farmacia se encuentre limpio y con un ambiente adecuado para la dispensación de su medicamento.							
21	Usted espera que la presentación personal o apariencia del personal que lo atiende en el servicio de farmacia sea adecuada.							
22	Usted espera que el servicio de farmacia cuente con un ambiente adecuado para la venta de medicamentos.							

PERCEPCION

En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a cómo Usted HA RECIBIDO la atención en el Servicio de Farmacia del Hospital Militar de Piura.

Utilice una escala numérica del 1 al 7.

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

Nº	preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	¿El químico farmacéutico lo atendió según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	¿El servicio de farmacia tiene los mecanismos para atender sus quejas o reclamos?							
5	¿El servicio de farmacia tuvo los medicamentos que le recetó el médico?							
6	¿Su atención en el servicio de farmacia fue rápida?							
7	¿El químico farmacéutico priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales?							
8	¿El tiempo que esperó para ser atendido en el servicio de farmacia fue corto?							
9	¿Durante su atención en el servicio de farmacia se respetó su privacidad?							

10	¿El químico farmacéutico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	¿El químico farmacéutico revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo?							
12	¿El químico farmacéutico respondió sus preguntas en forma precisa?							
13	¿El químico farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El químico farmacéutico que le atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El químico farmacéutico le brindó atención personalizada?							
16	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el químico farmacéutico sobre su enfermedad?							
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el químico farmacéutico sobre los cuidados para su salud?							
18	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el químico farmacéutico sobre el tratamiento que recibirá?							
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud para ubicar el servicio de farmacia son adecuados para orientarlo?							

20	¿El servicio de farmacia se encontró limpio y con un ambiente adecuado para la dispensación de su medicamento?							
21	¿La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió en el servicio de farmacia fue adecuada?							
22	¿El servicio de farmacia cuenta con un ambiente adecuado para la venta de medicamentos?							