



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de satisfacción en la atención del usuario externo del Sub
Almacén de Medicamentos de la Red de Salud de la Región
Tacna – 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Br. Rosario Rita Dongo Montoya

ASESOR:

Mg. Mónica Yesina Robles Ramírez

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de la prestación asistencial y gestión del riesgo en salud

PERÚ – 2018

Dedicatoria

A mi familia, con especial deferencia
a mi querida madre María Gloria.

Rosario

Agradecimiento

A Dios por su siempre generosidad.

A mi asesora de tesis Mg. Mónica Yesina Robles Ramírez por sus enseñanzas, paciencia y tiempo brindado.

Al Dr. Juan Changllo Roas por su orientación y aliento.

La Autora

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento a ustedes la Tesis titulada Nivel de satisfacción en la atención al usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud de la Región Tacna-2018, a fin de cumplir de cumplir con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de Servicios de Salud.

El presente trabajo consta de siete capítulos y anexos.

El capítulo I Introducción, contiene la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos.

El capítulo II corresponde al método, que incluye diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad; métodos de análisis de datos; aspectos éticos.

El capítulo III contiene los resultados.

El capítulo IV comprende la discusión.

El capítulo V contiene las conclusiones.

El capítulo VI incluye las recomendaciones.

El capítulo VII referencias bibliográficas.

Finalmente, pongo a su consideración el presente trabajo de investigación para su correspondiente evaluación y cumplir con los requisitos de titulación.

La autora

INDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
INDICE	vii
INDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.3.1. Satisfacción del usuario.....	20
1.3.2. Calidad de servicio	21
1.3.3. Medición de la calidad de servicio.....	22
1.4. Formulación del problema	25
1.5. Justificación del estudio.....	26
1.6. Hipótesis.....	26
1.7. Objetivos	27
II. MÉTODO.....	29
2.1. Diseño de investigación.....	29
2.2. Variables, Operacionalización	30
2.3. Población y muestra	31
2.4. Técnicas, instrumento de recolección de datos, validez, confiabilidad..	
.....	32

2.5.	Métodos de análisis de datos	34
2.6.	Aspectos éticos	35
III.	RESULTADOS	36
3.1.	Descripción de resultados	36
3.2.	Verificación de hipótesis	59
IV.	DISCUSIÓN	65
V.	CONCLUSIONES.....	69
VI.	RECOMENDACIONES.	71
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
	ANEXOS	76
	Anexo1: Matriz de Consistencia.....	77
	Anexo 2: Instrumento	81
	Anexo 3: Validación del Instrumento.....	84
	Anexo 4: Documento de autorización	93

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable independiente Satisfacción en la atención del usuario	30
Tabla 2. Población de estudio	31
Tabla 3. Instrumento Cuestionario SERVPERF modificado	32
Tabla 4. Confiabilidad del instrumento	34
Tabla 5. Distribución según edad (Años) de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.	36
Tabla 6. Distribución según sexo de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.	37
Tabla 7. Distribución según nivel de estudios de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.	38
Tabla 8. Distribución según profesión de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.	39
Tabla 9. Distribución según cargo de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.	40
Tabla 10. <i>Distribución según tiempo de servicio de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.</i>	41
Tabla 11. <i>Distribución según modalidad de trabajo de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.</i>	42
Tabla 12. <i>Distribución según rubro de atención de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.</i>	43
Tabla 13. <i>Nivel de satisfacción global en la atención que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.</i>	44
Tabla 14. <i>Nivel de fiabilidad en la atención que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.</i>	46
Tabla 15. Nivel de capacidad de respuesta que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.	48
Tabla 16. <i>Nivel de Seguridad que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.</i>	50

Tabla 17. Nivel de Empatía que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.	52
Tabla 18. <i>Nivel de Elementos tangibles que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.</i>	54
Tabla 19. Indicadores de nivel de satisfacción de por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna año 2018.	56
Tabla 20. <i>Niveles de insatisfacción por ítem</i>	57
Tabla 21. Tabla general de resultados de satisfacción por ítems que percibe el usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.	58
Tabla 22. Prueba de hipótesis para una proporción poblacional	64

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Interpretación del coeficiente de confiabilidad del instrumento	34
<i>Figura 2.</i> Distribución de los usuarios externos según edad del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.....	36
Figura 3. Distribución según sexo de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.....	37
Figura 4. Distribución según sexo de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.....	38
<i>Figura 5.</i> Distribución según profesión de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.....	39
Figura 6. Distribución según cargo de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.....	40
<i>Figura 7.</i> Distribución según tiempo de servicio de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.....	41
<i>Figura 8.</i> Distribución según tiempo de servicio de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna.....	42
<i>Figura 9.</i> Distribución según rubro de atención de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.....	43
Figura 10. Nivel de satisfacción global en la atención del usuario externo frente al servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.....	44
Figura 11. <i>Porcentaje global de satisfacción en la atención del usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.....</i>	45
Figura 12. Nivel de fiabilidad que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos, Red de Salud Tacna, 2018.....	46
Figura 13. Evaluación del indicador de fiabilidad por ítems, en la atención que percibe el usuario externo, frente al servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, año 2018.....	47
Figura 14. Nivel de capacidad de respuesta que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.....	48

Figura 15. Evaluación del indicador de capacidad de respuesta por ítems en la atención que percibe el usuario externo, frente al servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, año 2018	49
<i>Figura 16.</i> Nivel de Seguridad que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna.....	50
Figura 17. Evaluación del indicador de seguridad por ítems en la atención que percibe el usuario externo, frente al servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.....	51
Figura 18. Nivel de Empatía que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.....	52
Figura 19. Evaluación del indicador de empatía por ítems, en la atención que percibe el usuario externo, frente al servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.....	53
Figura 20. Nivel con los elementos tangibles que percibe el usuario externo, en el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.....	54
Figura 21. Evaluación del indicador de elementos tangibles por ítems en la atención que percibe el usuario externo, frente a la calidad de servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna.....	55
Figura 22. Indicadores con nivel de satisfacción por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna.....	56
Figura 23. Evaluación de satisfacción de indicadores por ítems, en la atención del usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna año 2018.....	57

RESUMEN

El propósito del presente trabajo es determinar el nivel de satisfacción del usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud de la Región Tacna 2018, a través de un diseño cuantitativo, descriptivo, transversal, se utilizó como instrumento el modelo SERVPERF modificado y validado que mide la satisfacción del usuario externo de acuerdo a sus percepciones; para determinar la fiabilidad del instrumento se ha calculado el alfa de Cronbach obteniendo un resultado de 0.896 que es aceptable.

El muestreo utilizado fue por el método aleatorio simple, el cual estuvo constituido por 84 personas. Para el procesamiento de datos se utilizó un software estadístico, teniendo como principal conclusión que el nivel de satisfacción que percibe el usuario externo en la atención frente al servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna para el año 2018, fue en el 73,87% satisfecho y 26.13% insatisfecho.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción del usuario, calidad de servicio, percepción del servicio, SERVPERF, Almacén Especializado de Medicamentos.

ABSTRACT

The purpose of the present work is to determine the level of satisfaction of the external user of the Sub Store of Drugs of the Health Network of the Region Tacna 2018, through a quantitative, descriptive, transversal design, the modified SERVPERF model was used as an instrument validated that measures the satisfaction of the external user according to their perceptions; to determine the reliability of the instrument, Cronbach's alpha was calculated, obtaining a result of 0.896 that is acceptable.

The sampling used was by the simple random method, which consisted of 84 people. For the processing of data, statistical software was used, having as main conclusion that the level of satisfaction perceived by the external user in the service versus the service received in the Pharmaceutical Sub Store of the Tacna Health Network for the year 2018, was 73.87% satisfied and 26.13% dissatisfied.

KEY WORDS: User satisfaction, quality of service, perception of service, SERVPERF, Specialized Drug Store.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Cada vez es más común que las instituciones del sector salud obtengan información sobre las necesidades y expectativas del usuario para evaluar la calidad de la atención que brindan y mejorarla (Ramirez, Nájera, & Nigenda, 1998, p. 4).

La medición de la satisfacción de los usuarios externos tiene un valor individual y subjetivo, siendo el indicador empleado con más frecuencia para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y se expresa en niveles de satisfacción (MINSa, 2013).

El punto de encuentro tangible entre el proveedor y los usuarios se da en la prestación del servicio donde en el proceso de atención intervienen las dimensiones técnicas, interpersonales y ambientales que se traduce en el desempeño eficaz, ético y humano del proveedor, el diseño de procesos y uso de tecnología y materiales necesarios para la atención lo que va a evidenciar que se efectúe el servicio de salud con calidad (MINSa, 2009, p. 24).

El Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud de Tacna, es un establecimiento de salud público que distribuye productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios a 71 establecimientos de salud que conforman la Red de Salud Tacna. La distribución se efectúa según los requerimientos de los establecimientos de salud o áreas usuarias para atender las necesidades de salud de los usuarios o pacientes (MINSa, 2018, p. 8).

Es en la distribución de medicamentos e insumos cuando en algunas ocasiones se observa malestar en el personal de los establecimientos sobre la cantidad o tipo de productos que se les distribuye, así también se escucha algunas quejas por el tiempo que tienen que invertir en recoger productos debido a que tienen que pasar por la revisión de su requerimiento de medicamentos y/o insumos, estando el personal encargado de la revisión ocupado en la atención a otros usuarios. Luego, tiene que desplazarse hasta el área de digitación donde se emite guías de remisión y luego al área de

despacho donde también tienen que esperar para que les sea entregado los productos que requieren y además en la espera no tienen comodidad porque no se dispone de suficientes asientos. Algunos usuarios que vienen de distritos manifiestan estar en su día de descanso y que para realizar trámites para recoger productos o para devolver productos invierten mucho tiempo. En otras ocasiones, requieren productos que no están disponibles en el almacén de medicamentos, encontrándose contrariados y preocupados por cuanto los requieren debido a que no los tienen en su establecimiento para satisfacer las necesidades del usuario.

Motivo por el cual, no habiendo antecedentes en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna de medición de la percepción del usuario frente al servicio recibido surge la pregunta de conocer ¿cuál es el nivel de satisfacción que percibe el usuario externo?, ¿el personal posee la habilidad necesaria y suficiente para atender al usuario de forma fiable y cuidadosa?, ¿se tiene disposición y voluntad para ayudar al usuario?, ¿el personal demuestra conocimiento y atención para ayudar al usuario y proporcionar el servicio?, ¿el personal inspira credibilidad y confianza para la atención?, ¿el personal es empático cuando realiza la atención individualizada?.

1.2. Trabajos previos

En la revisión de bibliografía se ha podido evidenciar una gran cantidad de investigaciones dirigidas a conocer la satisfacción del usuario externo, todas ellas relacionadas a establecimientos de salud como a diversas áreas de un hospital entre ellas, servicios de farmacia de hospital, farmacias del ámbito privado, de una droguería, mas no directamente referido a la atención en almacenes de medicamentos de salud públicos.

Así, a nivel internacional tenemos la investigación realizada por Lorezo, Gómez & Franco (2012) quienes se propusieron evaluar la satisfacción del cliente de la Droguería Villa Clara, 2008-2009 mediante la aplicación de encuestas de satisfacción del cliente a hospitales, policlínicos y farmacias de

la provincia de Cuba, el muestreo fue tomando en cuenta la norma cubana NC-ISO 2859, teniendo como resultado que el servicio brindado por la Droguería durante el 2008 y 2009 fue calificado como bueno con índice de satisfacción de 84,2% para el año 2008 y 88,3% en el 2009; teniendo como principal conclusión que los clientes del proceso de distribución, perciben la disponibilidad de medicamentos como el problema fundamental de la distribución en la provincia.

También, Maya, Guancha & Villota (2016), realizaron una investigación sobre la satisfacción del usuario en consulta externa de un centro de salud, ubicado en el suroccidente de Colombia, investigación efectuada durante el periodo de enero-abril 2014, de tipo descriptivo, cuantitativo y transversal, realizado mediante encuestas no especificando el modelo de encuesta utilizado. Se aplicó un total de 212 encuestas a los usuarios de consulta externa, promoción y prevención y odontología aplicadas en forma proporcional en cada servicio. Los datos fueron sistematizados y analizados mediante estadística descriptiva utilizando un software estadístico. Las principales conclusiones manifiestan la satisfacción global del usuario fue calificada entre buena (60.1%) y excelente (5,9%).

Sánchez, (2012), realiza una investigación sobre la "Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León" para obtener el grado de maestría en ciencias en salud pública en Nuevo León, México; se trata de un estudio de tipo transversal, en el periodo de noviembre 2011 a enero de 2012, el instrumento utilizado es una encuesta aplicada en un programa SICALIDAD previamente validado por expertos, tomando en cuenta las dimensiones de infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia con un tamaño de muestra de 246 pacientes. Para obtener los resultados se realizó estadística descriptiva para el estudio de la población y para la comprobación de la hipótesis la prueba de Chi². Las principales conclusiones señalan que la satisfacción percibida por el usuario está asociada a dimensiones como la

infraestructura, se percibe las instalaciones confortables, bien iluminadas, mobiliario confortable, temperatura ambiente agradable y limpieza en general adecuada; también el usuario califica como buen trato del personal y del médico; en el tiempo de espera un 34.6% señaló que fue entre larga y muy larga y 29.3% respondió tener que esperar de 1 horas a más de 2 horas para ser consulta con el médico.

En referencia, al ámbito nacional podemos mencionar que en Lima , Elizabeth Huerta (2015), se planteó el propósito de investigar sobre el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima, investigación desarrollada en enero del 2015, que a través de un diseño cualitativo, descriptivo y transversal, aplicó el modelo SERVPERF modificado, que mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. El muestreo utilizado fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas. El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción. Las principales conclusiones mencionan que el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2 %; las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio.

En el distrito de Villa el Salvador, en Lima Elvis Paredes & Javier Reyes (2017) realizaron una investigación sobre el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil “Juan Pablo II”, durante el mes de julio del año 2017, de tipo descriptivo, prospectivo, transversal, observacional en una muestra de estudio de 324 usuarios que se seleccionaron aleatoriamente, aplicaron el modelo SERVPERF constituido por 22 preguntas teniendo como conclusiones que el servicio de farmacia no cumple con la necesidad total del usuario externo, identificando una falta de abastecimiento de medicamentos, el horario de atención fuera del horario establecido, el personal no inspira confianza presentando indisponibilidad para resolver dudas, en las dimensiones de fiabilidad,

capacidad de respuesta y tangibilidad, deficiencias al brindar el servicio, el orden y la limpieza fue deficiente; para corregir las debilidades recomendaron realizar un proyecto de mejora continua en la calidad.

También Bustamante (2017), en el departamento de Cajamarca, realizó una investigación sobre el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Farmacia de un Hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca-Perú de naturaleza cuantitativa, descriptivo, durante los meses de enero a junio 2016, la muestra estuvo compuesta por 375 usuarios; el instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud y validada, está conformada por 22 ítems en percepción y 22 ítems en expectativas. La confiabilidad del instrumento se realizó según la alfa de cronbach cuyo resultado obtenido fue de 0.984. Para el análisis de la información se aplicaron las pruebas estadísticas de Chi cuadrado, de Pearson, teniendo como resultado el nivel de satisfacción global satisfecho de 54% y 46 % insatisfecho, concluyendo un nivel de calidad “en proceso”, por lo tanto, la atención no es satisfactoria.

Oscoco, (2016), en el distrito de San Jerónimo, Provincia de Andahuaylas se propuso determinar el nivel de satisfacción del usuario externo de los servicios de salud en el Centro de Salud de Lliupapuquio del Distrito de San Jerónimo, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac a través de un estudio descriptivo, cuantitativo, no experimental, transversal, aplicó el modelo SERVPERF utilizando para la recolección de datos un cuestionario tipo escala Likert con 22 preguntas de percepción del usuario externo, el procesamiento de datos mediante el programa estadístico SPSS v22 en una muestra probabilística de 174 usuarios asegurados que recibieron la atención de salud teniendo como resultados que el nivel de satisfacción media estadística general de los usuarios externos fue de 3.26 (65.15%); el nivel de satisfacción media estadística de las dimensiones fiabilidad de 3.21 (64.14%); capacidad de respuesta de 3.10 (62.10%); seguridad de 3.53 (70.66%); empatía de 3.40 (68.02%) y aspectos tangibles de 3.04 (60.83%); resultando según la puntuación de Likert entre 60% y 80% “satisfecho”, no

alcanzándose la mejor situación de desempeño que es mayor a 80% “muy satisfecho” y teniendo como conclusiones que la mayoría de los usuarios manifiestan estar satisfechos con la atención y la encuesta SERVPERF ha demostrado ser un instrumento válido, confiable y aplicable para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción en cada una de las dimensiones.

Anahua (2015), en la ciudad de Tacna realizó una investigación sobre el nivel de satisfacción del usuario atendido en los servicios de emergencia de los centros de salud de atención de 24 horas: Ciudad Nueva y San Francisco-Tacna, durante los meses de noviembre 2014 - enero 2016, de tipo observacional, prospectivo, de cohorte transversal; el instrumento que utilizó fue la encuesta SERVQUAL modificada que incluye 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones teniendo como conclusiones que el nivel de satisfacción general de los dos grupos de usuarios de emergencia, es de insatisfacción de leve a moderada en el 99.5%.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Satisfacción del usuario

La satisfacción es la medida del cumplimiento de las expectativas del usuario con respecto al servicio recibido y su evaluación se convierte en tarea permanente en las instituciones para conocer que falta para dar un servicio de mayor calidad (Massip, Ortiz, Llantá, Peña, & Infante, 2008).

Según el MINSA (2011a, p.14) “La Satisfacción del usuario externo, es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario a los servicios que esta le ofrece”.

En MINSA (2007), el Sistema de Gestión de Calidad en Salud señala que para el control y mejora de la calidad en las organizaciones de salud una de las estrategias básicas es la medición de satisfacción del usuario (p.13).

Salamano (2007), señala que la satisfacción del usuario es un proceso que confronta una valoración cognitiva con la percepción subjetiva frente a la atención recibida que muestra la destreza del que provee el servicio de salud de lograr las expectativas del usuario (p.13).

1.3.2. Calidad de servicio

Gutiérrez (2004, p. 23) señala que “La palabra calidad designa un conjunto de atributos o propiedades que nos permite emitir un juicio de valor acerca de él”.

Según Duque (2005, p. 64), “servicio es el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor”.

Parasuraman, Zeithaml Y Berry (citado por Alvarez , Chaparro , & Bernal, 2014) manifiestan que los atributos de los servicios son bienes no tangibles, heterogéneos debido a que los resultados pueden ser variables, inseparables dado que su producción no se puede separar de su consumo. La calidad del servicio implica la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario con respecto al producto/servicio recibido teniendo en cuenta criterios como seguridad, confiabilidad y el servicio brindado (López, 2005, p. 69).

Dentro de los principios del sistema de gestión de la calidad con enfoque al usuario señala que se debe satisfacer sus necesidades y tratar de superar sus expectativas (MINSA, 2007, p. 27).

El concepto de calidad total involucra que el usuario es el foco de la atención y son sus necesidades y expectativas las que guían la actividad de la empresa u organización, siendo la satisfacción del usuario un elemento irrenunciable (Villegas & Rosa, 2003, pp. 53-54).

Donabedian, (citado por MINSA, 2007) propone tres dimensiones de la calidad: los aspectos técnicos-científicos de la atención, las relaciones interpersonales que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención (MINSA, 2007, p. 20).

La calidad de servicio se atribuye a la organización y a todos sus servicios que incluye, en tanto que la satisfacción es el punto de encuentro entre el servicio ofrecido y la respuesta del usuario sobre la calidad que percibe (Ninamango, 2014, p. 9).

1.3.3. Medición de la calidad de servicio

El proceso de medición de la calidad del servicio implica que debido a la naturaleza subjetiva y no tangible se establezcan diferentes dimensiones las cuales son elementos de comparación del usuario para su evaluación cuando recibe el servicio (Duque, 2005).

Según Martínez (2008), (citado por Betancourt & Mayo, 2010), hay diversos modelos propuestos de medición de la calidad de Servicio convergiendo dos perspectivas: La primera, propone que los usuarios miden la calidad como resultado de la diferencia de las percepciones y las expectativas del cumplimiento del servicio, teniendo como base el paradigma de la disconfirmación de Oliver (1980) ; en este enfoque se encuentra el modelo nórdico propuesto por Gronroos (1984) que relaciona la calidad con la imagen corporativa y el modelo americano SERVQUAL (Service Quality) formulado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), cuyo instrumento evalúa por separado expectativas y percepciones con encuestas que contienen 22 preguntas que permite evaluar la calidad en 5 dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles. La segunda perspectiva plantea modelos basados sólo en percepciones como Cronin y Taylor (1992).

Duque (2005), señala que el modelo propuesto por Cronin y Taylor denominado SERVPERF (Service Performance) se basa en Cárman (1990) considerando solamente las percepciones (p. 74).

Según (Ramírez, 2017), el modelo SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor , considera solamente las percepciones como aproximación a la satisfacción del usuario, reduciendo a la mitad de preguntas dadas en el modelo SERVQUAL; porque plantean que la medición con las expectativas es repetitivo, ocasiona problemas en la interpretación. Al considerar

solamente las percepciones se efectúa un estudio más riguroso se demanda menos tiempo en la aplicación del cuestionario y la valoración se aproxima mejor a la satisfacción del usuario; la puntuación se obtiene de la sumatoria de las puntuaciones de percepción y cuanto mayor sea la puntuación la calidad de servicio se considera más alta (pp. 61-62).

1.3.4. Aspectos tangibles

Son las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, limpieza y comodidad (MINSA, 2011a, p.14).

1.3.5. Capacidad de respuesta

Brindar un servicio al usuario con oportunidad y calidad de lo que requiere el usuario (MINSA, 2011a).

1.3.6. Empatía

Capacidad del personal de la organización para colocarse en la posición del usuario, para entenderlo y atenderlo de acuerdo a sus necesidades (MINSA, 2011a).

1.3.7. Fiabilidad

Capacidad para el cumplimiento a cabalidad con el servicio ofrecido (MINSA, 2011a).

1.3.8. Seguridad

Valora la destreza del proveedor del servicio de demostrar conocimiento, dar privacidad, tener cortesía, capacidad de comunicarse y generar confianza en el usuario (MINSA, 2011a).

1.3.9. Percepción del usuario

Como aprecia el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofrecido (MINSA, 2011a).

1.3.10. Usuario externo

Persona que viene a un establecimiento de salud para recibir una atención de manera continua y con calidad (MINSa, 2011a).

1.3.11. Almacén Especializado de Medicamentos

Es la Infraestructura de un establecimiento de salud público o de las instituciones que tengan bajo su responsabilidad a estos establecimientos destinados al almacenamiento y distribución de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios bajo responsabilidad de un Químico Farmacéutico, debiendo garantizar Buenas Prácticas de Almacenamiento, distribución y transporte (MINSa, 2011b, p.3).

El Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna es un Almacén Especializado de Medicamentos, que funciona como Sistema Integrado Público de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios (SISMED) y distribuye medicamentos e insumos a 09 microredes, que integran la Red de Salud Tacna.

Los establecimientos de salud efectúan su requerimiento de productos en forma mensual de acuerdo a sus necesidades en un formato estándar de requerimiento (de ahora en adelante FER), debiendo contar con un stock para un consumo promedio de 2 a 6 meses. También, los responsables de cada estrategia sanitaria asignan a los establecimientos de salud, una cantidad de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios para el cumplimiento de las metas institucionales y lineamientos de política del sector salud mediante FER o por medio de cuadros de distribución, donde autorizan una determinada cantidad de medicamentos e insumos a cada establecimiento de salud de acuerdo a la población asignada que tiene cada establecimiento.

Los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna son el personal de los establecimientos de salud encargados del servicio de farmacia y encargados de las estrategias sanitarias.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención que percibe el usuario externo, frente al servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018?

1.4.2. Problemas Específicos

PE1: ¿Cuáles son las características del usuario externo, del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018?

PE2: ¿Qué nivel de fiabilidad en la atención percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018?

PE3: ¿Qué nivel de capacidad de respuesta en la atención percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018?

PE4: ¿Qué nivel de seguridad en la atención percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018?

PE5: ¿Qué nivel de empatía en la atención percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018?

PE6: ¿Qué nivel de elementos tangibles en la atención percibe el usuario externo por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018?

1.5. Justificación del estudio

Durante los últimos años se han efectuado diversas iniciativas para mejorar la calidad en las instituciones de salud entre otros con la medición de la satisfacción del usuario con la visión de brindar servicios de calidad en el sector (MINSA, 2007)

En el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, no hay un antecedente de medición de satisfacción en la atención del usuario externo, por lo que es conveniente efectuar un estudio descriptivo que permita conocer el nivel de satisfacción en la atención del usuario externo y formular una línea base que refleje su perspectiva desde el usuario externo.

Como dice López (2010, p. 305), actuar proactivamente es anticiparse a los problemas y las necesidades del cliente; por lo que este estudio tiene la implicancia práctica de evaluar la atención brindada a los usuarios del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para poder realizar las acciones correctivas correspondientes.

Posee relevancia social al buscar la mejora continua de la calidad en el servicio de atención al usuario, a raíz del cual se podrá implementar acciones de mejora en las actividades relacionadas a la atención del usuario.

Proporciona valor teórico al generar conocimiento sobre la realidad en la calidad de atención relacionada a la distribución de medicamentos en servicios de salud públicos.

La realización de esta investigación, va a permitir contrastar los resultados con las teorías existentes y aporta un instrumento adaptado y validado que puede ser utilizado para otras investigaciones relacionadas al tema.

1.6. Hipótesis

1.6.1. General

Más del 50% de los usuarios externos se encuentran satisfechos en la atención por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud de la Región Tacna en el año 2018.

1.6.2. Específicas

HE1: Las características del usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos en la Red de Salud Tacna, para el año 2018 son de acuerdo al promedio.

HE2: El usuario externo percibe en la atención que el nivel de fiabilidad es más del 50% por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna en el año 2018.

HE3: El usuario externo percibe en la atención que el nivel de capacidad de respuesta es más del 50% por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018.

HE4: El usuario externo percibe en la atención que el nivel de seguridad es más del 50 % por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018.

HE5: El usuario externo percibe en la atención que el nivel de empatía es más del 50% por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018.

HE6: El usuario externo percibe en la atención que el nivel de elementos tangibles es más del 50% por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna para el año 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Determinar el nivel de satisfacción en la atención que percibe el usuario externo por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna para el año 2018.

1.7.2. Específicos

OE1: Describir las características del usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018.

OE2: Determinar el nivel de fiabilidad en la atención que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018.

OE3: Determinar el nivel de capacidad de respuesta en la atención que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018.

OE4: Determinar el nivel de seguridad en la atención que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018.

OE5: Determinar el nivel de empatía en la atención que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018.

OE6: Determinar el nivel de aspectos tangibles en la atención que percibe el usuario externo por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

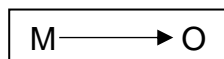
Es una investigación básica, cuantitativa, transversal y descriptiva. No existe intervención del investigador, los datos reflejan la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad del investigador. Es transversal, la variable es medida en una sola ocasión.

Es descriptivo, el análisis estadístico, es univariado porque solo describe o estima parámetros en la población de estudio a partir de una muestra.

El diseño es no experimental, como lo indica Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista (2014, p.52) “no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza”.

Está constituido por una variable y una población.

El esquema queda determinado por:



Donde:

M = Muestra de usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018.

O = Variable de caracterización: Satisfacción del usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018.

2.2. Variables, Operacionalización

Tabla 1
Variable independiente Satisfacción en la atención del usuario

Variable(s)	Indicadores	Ítems	Escala	Unidad de análisis	Instrumento recojo información
Satisfacción en la atención del usuario externo.	Fiabilidad	<p>¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?</p> <p>¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?</p> <p>¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento farmacéutico?</p> <p>¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?</p>	Ordinal	Usuario del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna.	Escala de Likert.
	Capacidad de respuesta	<p>¿La atención en el área de evaluación de requerimiento (FER) es en tiempo adecuado,</p> <p>¿La atención en el área administrativa de digitación fue rápida?</p> <p>¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el área de despacho fue corto?</p> <p>¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?</p>			
	Seguridad	<p>¿Durante su atención en el establecimiento se respetó su atención personalizada?</p> <p>¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió su requerimiento, realizaron una de su formato estándar de requerimiento (FER)?</p> <p>¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para</p> <p>¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió, le inspiró confianza?</p>			
	Empatía	<p>¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió, le trató con amabilidad, respeto y</p> <p>¿El personal que revisó su requerimiento (FER) le trató con amabilidad, respeto y</p> <p>¿El personal administrativo de digitación le trató con amabilidad, respeto y paciencia?</p> <p>¿Usted comprendió la explicación que el farmacéutico u otro profesional le brindó sobre</p> <p>¿Usted comprendió la explicación que el farmacéutico u otro profesional le brindó sobre los productos que recibirá, asignados por las estrategias y a que área usuaria van destinadas?</p>			
	Elementos tangibles	<p>¿Los carteles, letreros o señales del establecimiento fueron adecuados para orientar al</p> <p>¿El establecimiento y el área de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o</p> <p>¿El establecimiento contó con baños limpios para los usuarios?</p> <p>¿El área donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios necesarios para su atención?</p>			

2.3. Población y muestra

La población objeto de estudio, está constituido por 108 usuarios del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna.

Tabla 2
Población de estudio

Usuario	Población	Muestra
Microred 1: Metropolitana	14	11
Microred 2: Cono Norte	14	11
Microred 3: Cono Sur	11	9
Microred 4: Tarata	13	9
Microred 5: Candarave	12	10
Microred 6: Alto Andino	08	9
Microred 7: Jorge Basadre	12	10
Microred 8: Litoral	13	9
Microred 9: Frontera	11	6
TOTAL	108	84

Fuente: Elaboración propia

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó el método de muestreo aleatorio simple.

Para determinar la muestra: Se utilizó la fórmula para población finita

$$n = \frac{z^2 NPQ}{\varepsilon^2 N + z^2 PQ}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza (95%)

p =Variabilidad positiva (0.5)

q=Variabilidad negativa (0.5)

e= Margen de error (00.5)

N =Tamaño de la Población

* Según tabla 1.96

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (108) \times (0,5) \times (0,5)}{(0,05)^2 (108) + (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)} = 84$$

2.3.1. Criterios de inclusión

Usuarios del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna que acepten participar en el estudio y respondan las preguntas del cuestionario.

2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Las técnicas pueden ser la observación, la entrevista, el análisis de documentos, escalas para medir actitudes, la experimentación y la encuesta. Para esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta. La encuesta utilizada es del modelo SERVPERF (Service Performance) con 22 preguntas para evaluar la calidad percibida en la atención con escala tipo Likert con escala de 1 al 5.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario con escala tipo Likert

Tabla 3:
Instrumento Cuestionario SERVPERF modificado

Detalles	Descripción
Autor	Cronin y Taylor
Fecha de edición	1992
Variable a medir	Satisfacción en la atención al usuario
Segmento población	Usuario del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna
Modo de aplicación	Se coordina con cada usuario para colaborar con la investigación y concientizarlo(a) sobre brindar información fidedigna. Se proporciona el cuestionario al usuario y se verifica luego que no tenga respuestas incompletas o vacías.
Tiempo de aplicación	Promedio de 10 min. por usuario
Descripción	Cuestionario que mide la satisfacción del usuario externo frente al servicio recibido en el Sub-Almacén de Medicamentos.
Escalamiento	Escala tipo Likert: (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

Indicador 1: Fiabilidad**Categorías Rango**

Alto	(19 – 25)
Medio	(12 - 18)
Bajo	(5 - 11)

Indicador 2: Capacidad de respuesta**Categorías Rango**

Alto	(16 – 20)
Medio	(10 - 15)
Bajo	(4 - 9)

Indicador 3: Seguridad

Categorización de los
indicadores

Categorías Rango

Alto	(16 – 20)
Medio	(10 - 15)
Bajo	(4 - 9)

Indicador 4: Empatía**Categorías Rango**

Alto	(19 – 25)
Medio	(2 - 18)
Bajo	(5 - 11)

Indicador 5 : Elementos Tangibles**Categorías Rango**

Alto	(16 – 20)
Medio	(10 - 15)
Bajo	(4 - 9)

Contexto en aplicación	En Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna
Tamaño de la muestra	84 usuarios externos
Tipo de muestreo	Muestreo aleatorio simple

2.4.3. Validación

Para la validación del instrumento se utilizó la técnica de Juicio de Expertos; el instrumento utilizado en este estudio tiene juicio de 03 expertos, 01 con grado de doctor y 01 con grado de magister, ambos docentes en metodología de la investigación y 01 de la especialidad con grado de magister.

2.4.4. Confiabilidad

La medición de la confiabilidad del instrumento se efectuó con una muestra piloto de 20 encuestas realizadas a usuarios del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna en las que se aplicó el método de consistencia interna, coeficiente alfa de Cronbach, procesando los datos en un software estadístico, habiendo obtenido un resultado de 0.89 que es aceptable.

Tabla 4
Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0.886	0.896	22

Nula	Muy Baja	Baja	Regular	Aceptable	Elevada	Perfecta
0	0.10	0.25	0.50	0.75	0.90	1.00

Figura 1. Interpretación del coeficiente de confiabilidad del instrumento

Fuente: Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista (2014, p. 208).

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos obtenidos se emplearon estadísticos como:

- Distribución de frecuencias
- Media aritmética

La verificación de hipótesis se realizó mediante la prueba de hipótesis para una proporción poblacional.

La discusión de los resultados se realizó mediante la confrontación de los mismos con las conclusiones de las tesis citadas en los antecedentes y con los planteamientos del marco teórico.

Las conclusiones se formularon teniendo en cuenta los objetivos planteados y los resultados obtenidos.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación de tipo descriptivo se realizó con el consentimiento informado de los participantes y con la reserva de privacidad de datos de cada participante.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados

3.1.1. Análisis descriptivo de las variables

- **Características del usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud de la Región Tacna, 2018.**

Tabla 5

Distribución según edad (Años) de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-29	7	8,33
30-59	76	90,48
≥ 60	1	1,19
Total	84	100,00

Fuente: Elaboración propia.

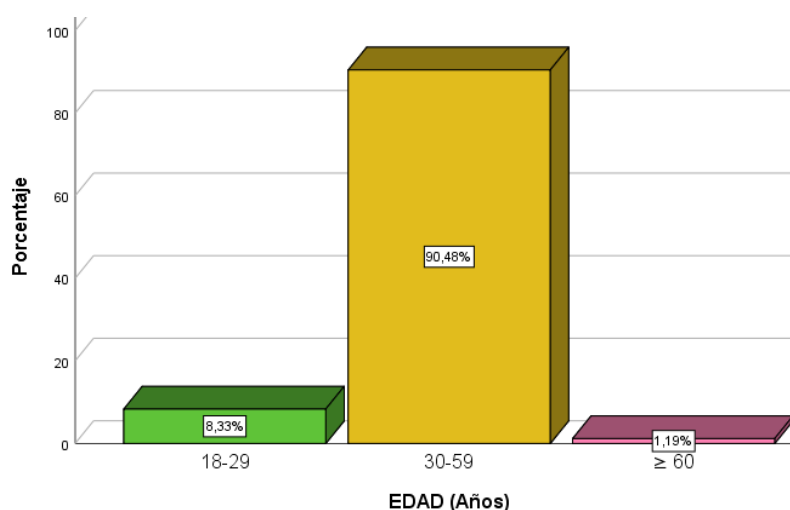


Figura 2. Distribución de los usuarios externos según edad del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.

Fuente: Tabla 5.

Interpretación

En la tabla 5 y figura 2 se encuentra que, según la edad de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos, el 8,33% tienen edades de 18 a 29 años, el 90,48%, edades de 30 a 59 años, en cambio el 1,19% tiene 60 a más años, cabe resaltar que los datos tienen una media 1.93 y una desviación estándar de 0,302.

Tabla 6
Distribución según sexo de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	69	82,14
Masculino	15	17,86
Total	84	100,00

Fuente: Elaboración propia.

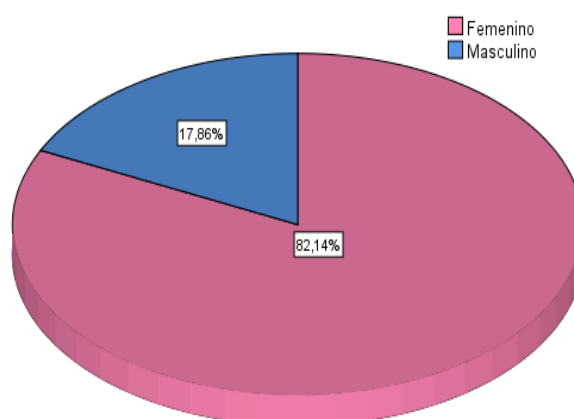


Figura 3. Distribución según sexo de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.

Fuente: Tabla 6.

Interpretación

En la tabla 6 y figura 3, se muestra que, según el sexo de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos, el 82,14% son de sexo femenino y 17,86% son de sexo masculino. Observándose que la mayoría de los usuarios son del sexo femenino.

Tabla 7
Distribución según nivel de estudios de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.

Nivel de Estudio	Frecuencia	Porcentaje
Técnico	54	64,29
Superior	30	35,71
Total	84	100,00

Fuente: elaboración propia.

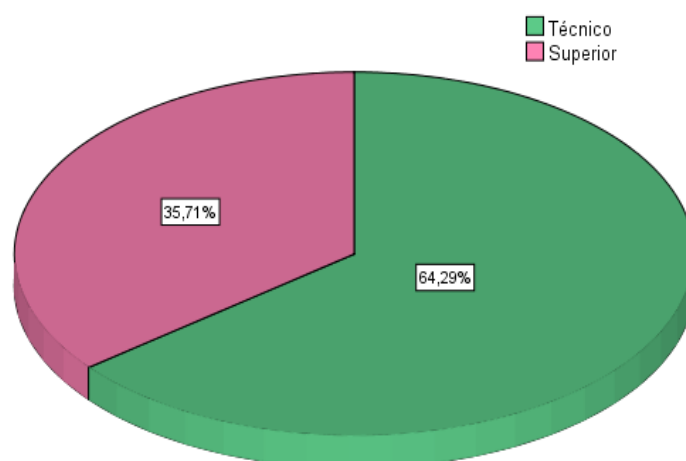


Figura 4. Distribución según sexo de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.

Interpretación

En la tabla 7 y figura 4, se aprecia que, según el nivel de estudios de los usuarios externos del Sub almacén de Medicamentos, el 64,29% son técnicos, y 35,71% tienen estudios superiores. Denotándose que la mayoría de los usuarios tienen nivel de estudio técnico.

Tabla 8
Distribución según profesión de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.

Profesión	Frecuencia	Porcentaje
Técnico en Enfermería	46	54,78
Técnico en Farmacia	6	7,14
Químico Farmacéutico	8	9,52
Licenciado en Enfermería	14	16,67
Licenciado en Obstetricia	8	9,52
Otros	2	2,38
Total	84	100,00

Fuente: Elaboración propia

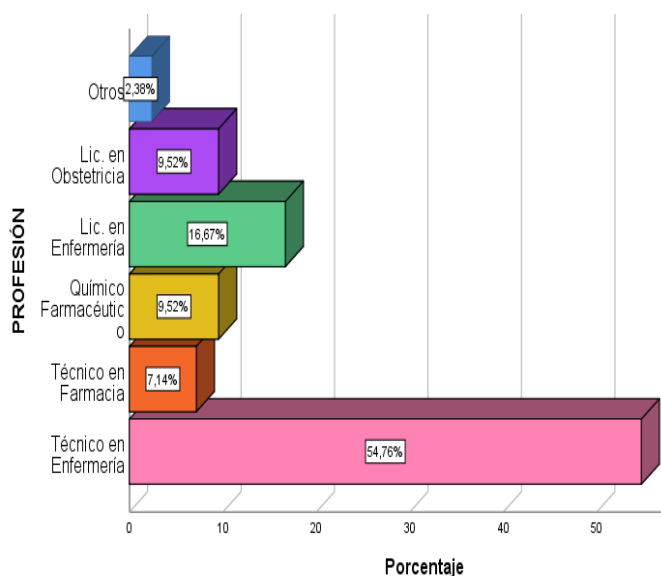


Figura 5. Distribución según profesión de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.
 Fuente: Tabla 8.

Interpretación

En la tabla 8 y figura 5, se encuentra que los usuarios en el Sub Almacén de Medicamentos, según la profesión, el 54,76% son Técnicos de enfermería, el 16,67% son Licenciados en Enfermería, el 9,52% son Químicos Farmacéuticos o Licenciados en Obstetricia y pocos son Técnicos de farmacia u otras profesiones.

Tabla 9
Distribución según cargo de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.

Cargo	Frecuencia	Porcentaje
Personal asistencial	77	91,67
Personal administrativo	2	2,38
Jefe de establecimiento	5	5,95
Total	84	100,00

Fuente: elaboración propia.

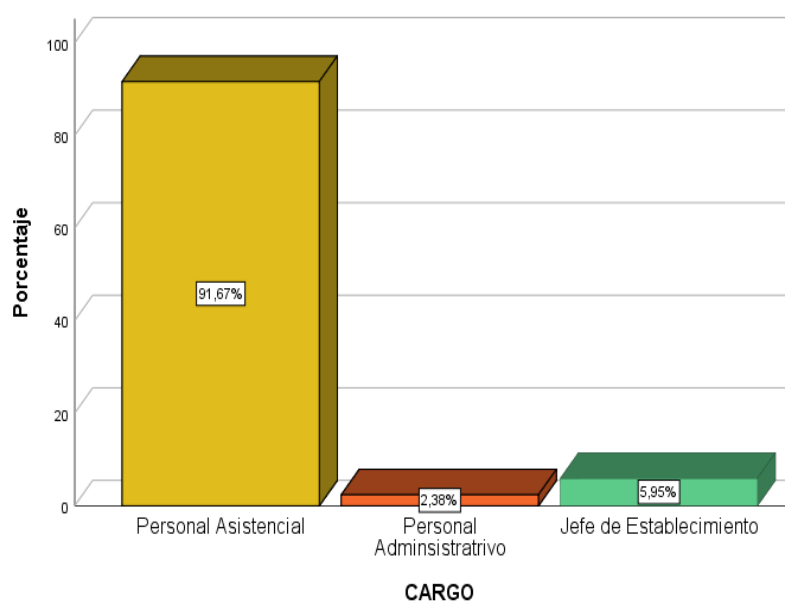


Figura 6. Distribución según cargo de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.

Fuente: Tabla 9.

Interpretación

En la tabla 9 y figura 6, se observa que los usuarios del Sub Almacén de Medicamentos según el cargo que tienen, el 91,67% son personal calificado como asistencial y pocos son jefe de establecimiento (5,95%), y personal administrativo (2,38%).

Tabla 10
Distribución según tiempo de servicio de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018

Tiempo de servicio años	Frecuencia	Porcentaje
Hasta 8	34	40,48
9-17	24	28,57
18-26	24	28,57
27-35	2	2,38
Total	84	100,00

Fuente: elaboración propia

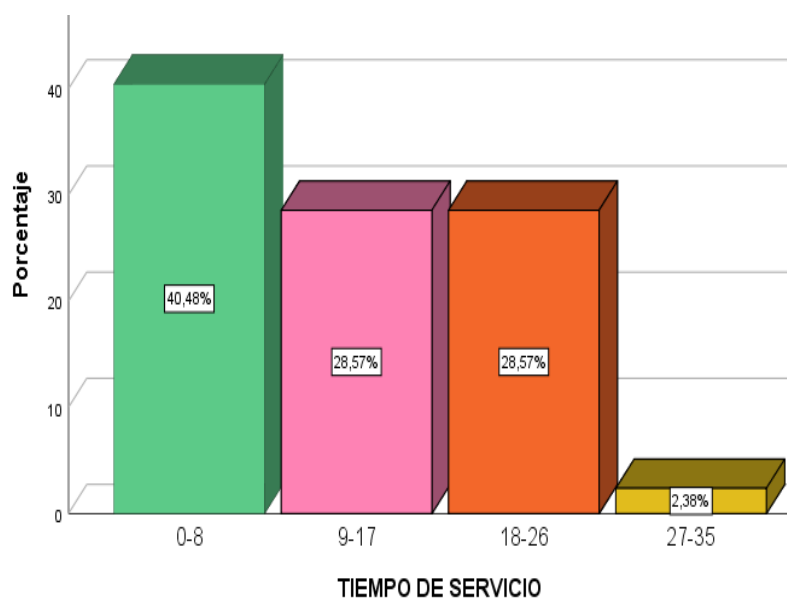


Figura 7. Distribución según tiempo de servicio de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.

Fuente: Tabla 10

Interpretación

En la tabla 10 y figura 7, se encuentra que los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos, según el tiempo de servicios el 40,48% tiene hasta 8 años, el 28,57% tienen entre 9 a 17 años y el mismo porcentaje de 18 a 26 años de servicio, y sólo 2,38% entre 27 a 35 años de servicio.

Tabla 11
Distribución según modalidad de trabajo de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.

Modalidad de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Contratado	31	36,90
Nombrado	53	63,10
Total	84	100,00

Fuente: elaboración propia

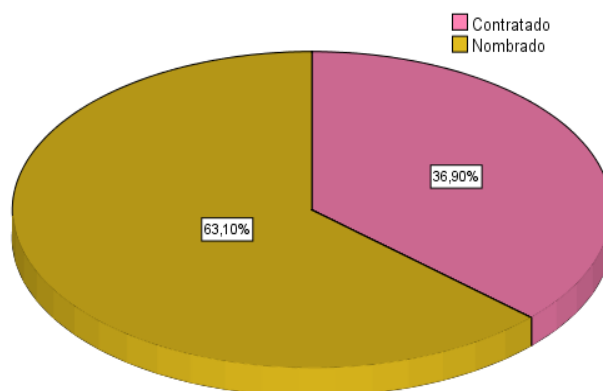


Figura 8. Distribución según tiempo de servicio de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna.
 Fuente: Tabla 11.

Interpretación

En la tabla 11 y figura 8, se encuentra que los usuarios del Sub Almacén de Medicamentos, según la modalidad de trabajo, el 63,10% son nombrados y el 36,9% son contratados.

Tabla 12
Distribución según rubro de atención de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.

Rubro de atención	Frecuencia	Porcentaje
FER medicamentos e insumos	56	66,67
Estrategia con FER	22	26,19
Estrategia con cuadro de distribución	6	7,14
Total	84	100,00

Fuente: elaboración propia

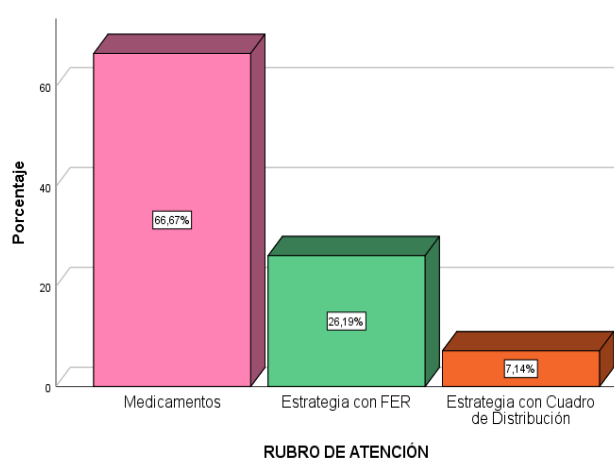


Figura 9. Distribución según rubro de atención de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.

Fuente: Tabla 12.

Interpretación

En la tabla 12 y figura 9, se encuentra que, según el rubro de atención, el 66,67% fue por requerimiento de medicamentos e insumos, el 26,19% por estrategia con FER y el 7,14% mediante estrategia con cuadro de distribución.

- **Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.**

Tabla 13

Nivel de satisfacción global en la atención que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto (Aceptable)	62	74
Medio (En proceso)	21	25
Bajo (Por mejorar)	1	1
Total	84	100

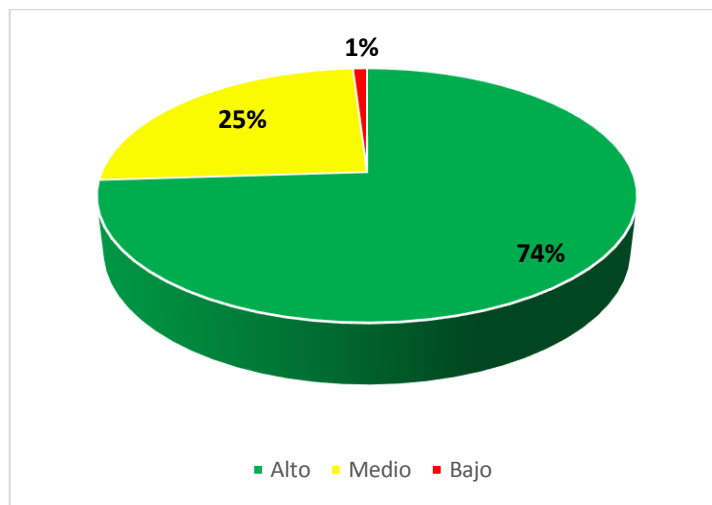


Figura 10. Nivel de satisfacción global en la atención del usuario externo frente al servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018. Fuente: Tabla 14.

Interpretación.

En la Tabla 13 y Figura 10, se aprecia la evaluación del nivel de satisfacción global del usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, donde se obtuvo que la mayoría con 74% se encuentra en nivel de satisfacción aceptable con la atención recibida, mientras que un 25% en proceso y sólo 1% por mejorar.

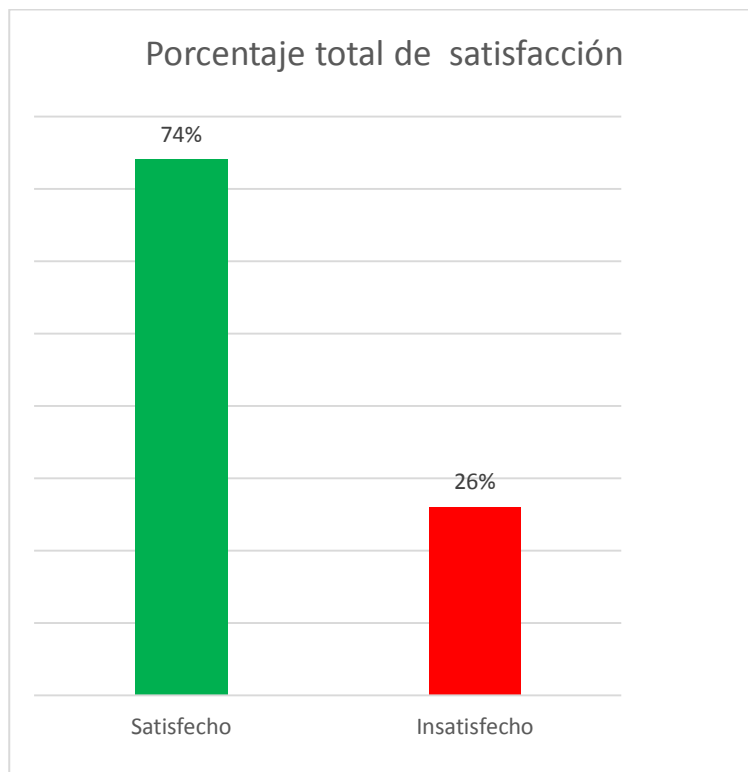


Figura 11. *Porcentaje global de satisfacción en la atención del usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.*
Fuente: Tabla 21

Interpretación.

En la Figura 11 se observa que el 74% de usuarios externos percibe satisfacción en la atención frente al 26% que percibe insatisfacción en la atención por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, año 2018.

Tabla 14

Nivel de fiabilidad en la atención que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto (Aceptable)	65	77%
Medio (En proceso)	17	20%
Bajo (Por mejorar)	2	2%
Total	84	100%

Fuente: Elaboración propia

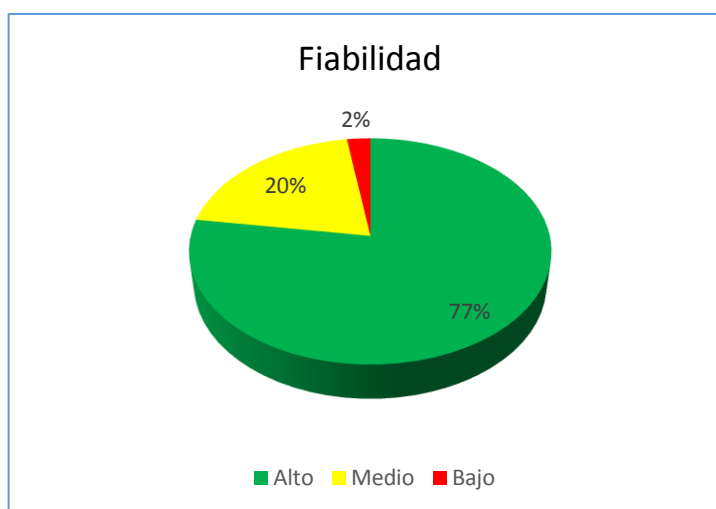


Figura 12. Nivel de fiabilidad que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos, Red de Salud Tacna, 2018.

Fuente: Tabla 15.

Interpretación.

En la Tabla 14 y Figura 12, se aprecia el nivel de fiabilidad que percibe el usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, observándose que 77% estuvo en nivel de satisfacción aceptable, el 20% en proceso y 2% para mejorar.

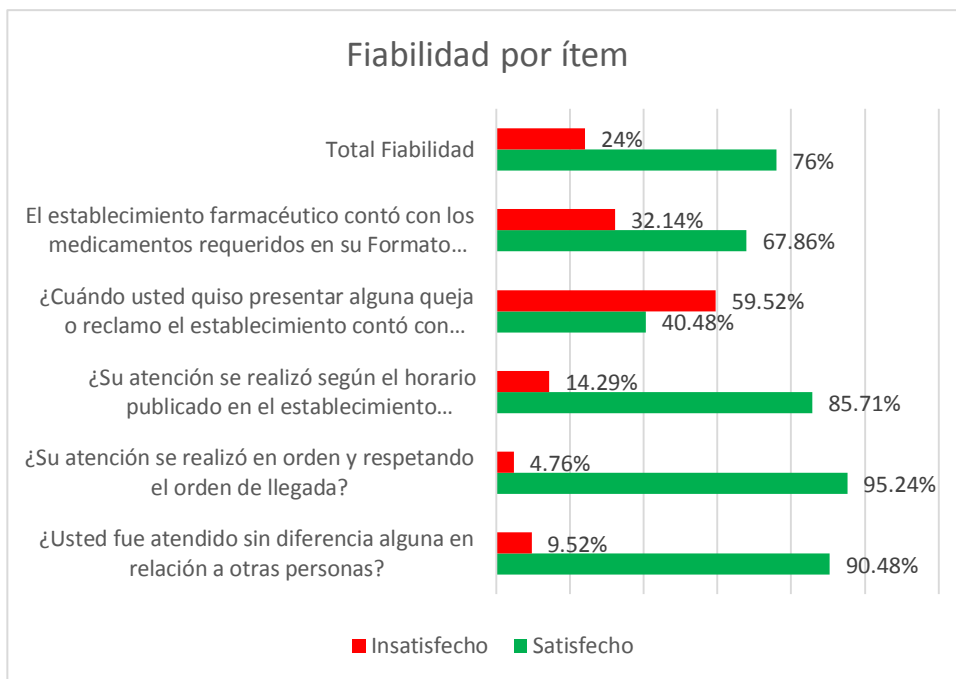


Figura 13. Evaluación del indicador de fiabilidad por ítems, en la atención que percibe el usuario externo, frente al servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, año 2018.
Fuente: Tabla 21.

Interpretación.

En la Figura 13 se observa que en la evaluación por ítem, 76% se encuentran satisfechos en fiabilidad, teniendo el porcentaje de 59,52% de insatisfacción en el ítem 4, ¿cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?; seguido de 32,14% de insatisfacción en el ítem 5, ¿El establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos requeridos en su Formato Estándar de Requerimiento?

Tabla 15

Nivel de capacidad de respuesta que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	(Aceptable)	46	55
Medio	(En proceso)	36	43
Bajo	(Por mejorar)	2	2
Total		84	100

Fuente: *Elaboración propia.*

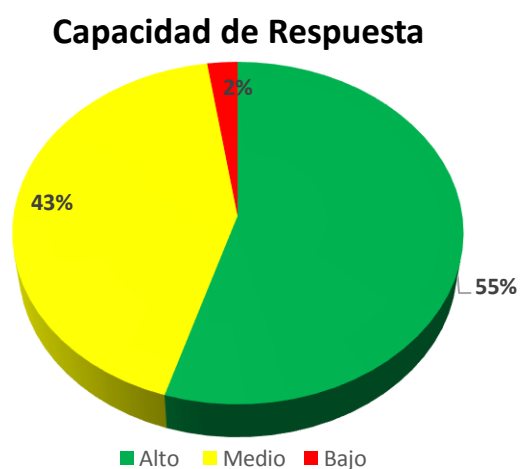


Figura 14. Nivel de capacidad de respuesta que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.
Fuente: Tabla 15.

Interpretación.

En la Tabla 15 y Figura 14, se aprecia que el nivel de capacidad de respuesta por el usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, estuvo en nivel aceptable con 55%, el 43% en proceso y 2% por mejorar.

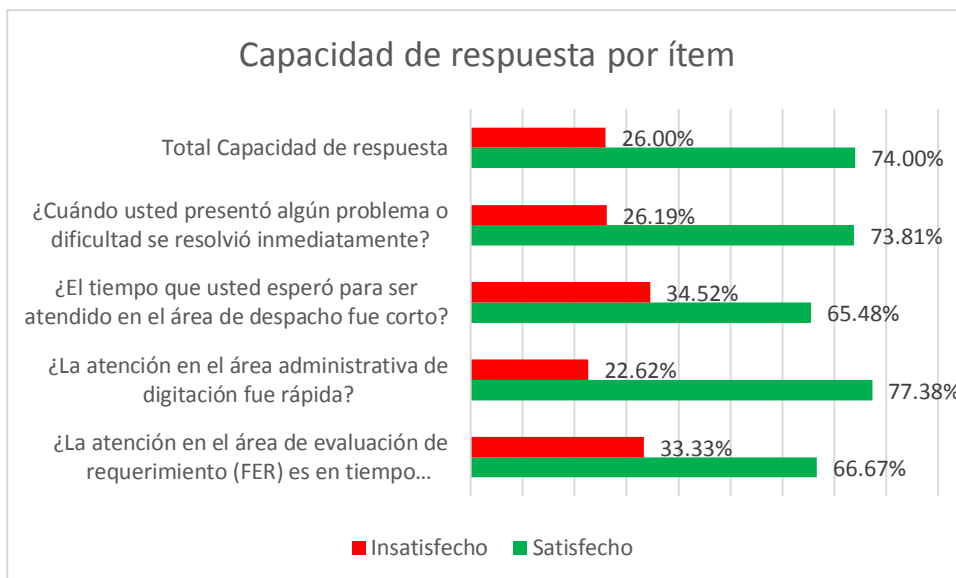


Figura 15. Evaluación del indicador de capacidad de respuesta por ítems en la atención que percibe el usuario externo, frente al servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, año 2018
Fuente: Tabla 21

Interpretación.

En la Figura 15, se observa que en la evaluación por ítem, que el 74% se encuentran satisfechos en capacidad de respuesta, teniendo el porcentaje de 77,38% de satisfacción en el ítem 7, ¿la atención en el área administrativa de digitación fue rápida?, mientras que el mayor porcentaje de insatisfacción 34,52% se encuentra en el ítem 8, ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el área de despacho fue corto?, seguido con 33,33% de insatisfacción en el ítem 6, ¿La atención en el área de evaluación de requerimiento (FER) es en tiempo adecuado, según la cantidad de productos?.

Tabla 16
Nivel de Seguridad que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	(Aceptable)	69	82
Medio	(En proceso)	14	17
Bajo	(Por mejorar)	1	1
Total		84	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 16. Nivel de Seguridad que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna.
 Fuente: tabla 17

Interpretación.

En la Tabla 16 y Figura 16, se muestra el nivel de seguridad en la atención que percibe el usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, observándose que el 82 % estuvo en nivel aceptable, el 17% en proceso y 1% por mejorar.

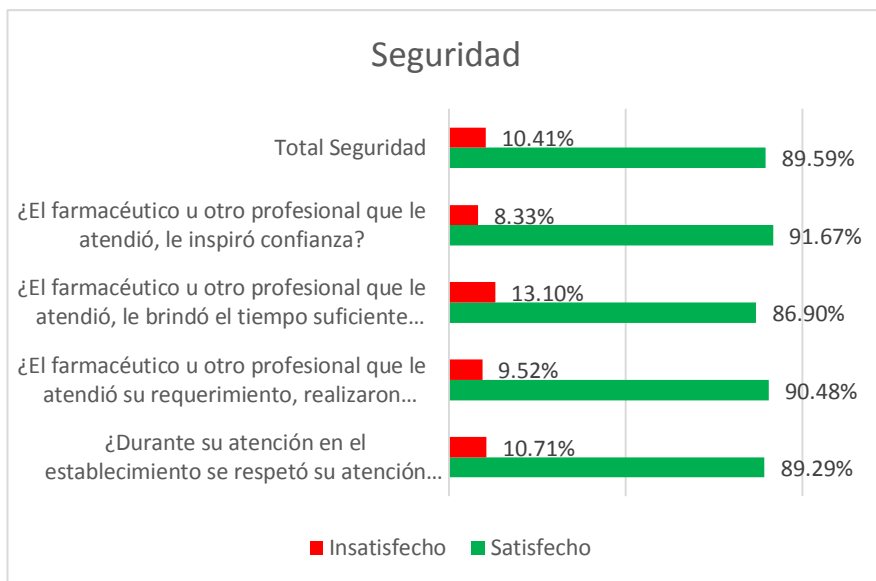


Figura 17. Evaluación del indicador de seguridad por ítems en la atención que percibe el usuario externo, frente al servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.

Fuente: Tabla 21

Interpretación.

En la Figura 17, se observa que en la evaluación por ítem, el 89,59% se encuentran satisfechos en seguridad, teniendo el porcentaje de 91,67% de satisfacción en el ítem 13, ¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió, le inspiró confianza?, mientras que el mayor porcentaje de insatisfacción 13,10% se encuentra en el ítem 12, ¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?

Tabla 17

Nivel de Empatía que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	(Aceptable)	72	86
Medio	(En proceso)	12	14
Total		84	100

Fuente: *Elaboración propia.*

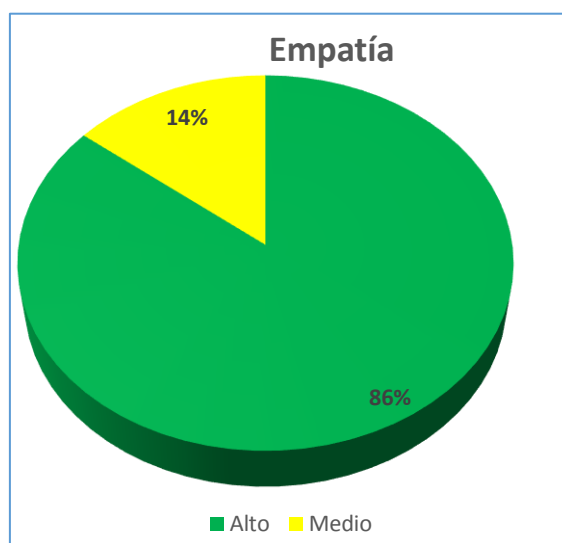


Figura 18. Nivel de Empatía que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.
Fuente: Tabla 18.

Interpretación.

En la Tabla 17 y Figura 18, se muestra el nivel de empatía que percibe el usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, donde se obtuvo que un 86% estuvo en nivel aceptable, el 14% en proceso y 0% por mejorar.

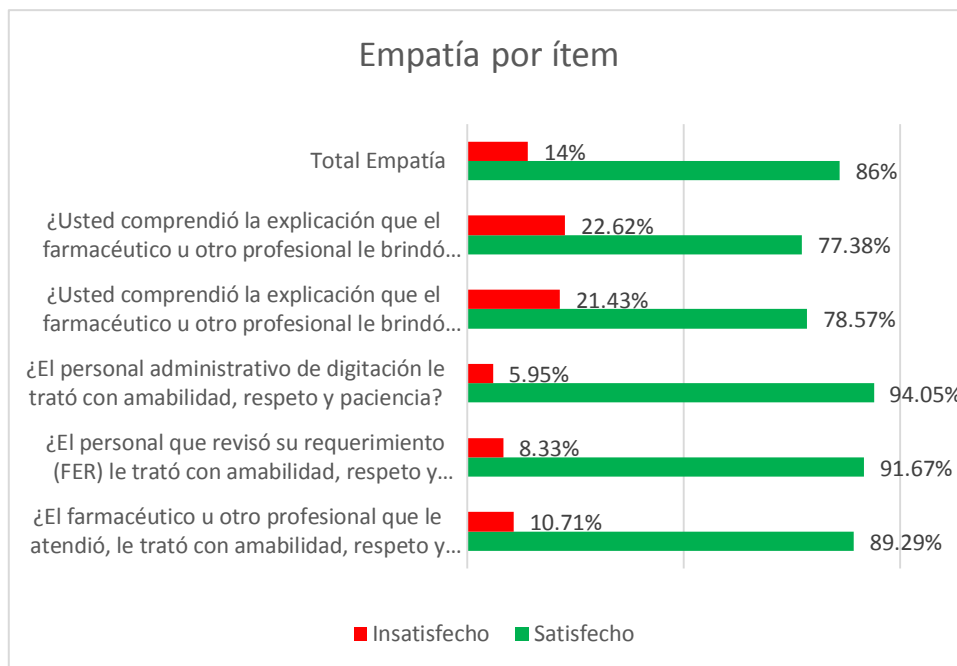


Figura 19. Evaluación del indicador de empatía por ítems, en la atención que percibe el usuario externo, frente al servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.
Fuente: Tabla 21.

Interpretación.

En la Figura 19 se observa que en la evaluación por ítem, el 86% se encuentran satisfechos en empatía, teniendo el porcentaje de 94,05% de satisfacción en el ítem 16, ¿El personal administrativo de digitación le trató con amabilidad, respeto y paciencia?, mientras que el mayor porcentaje de insatisfacción con 22,62% se encuentra en el ítem 18, ¿Usted comprendió la explicación que el farmacéutico u otro profesional le brindó sobre los productos que recibirá asignados por las estrategias y a que área usuaria van destinados? y con 21,43% de insatisfacción en el ítem 17, ¿Usted comprendió la explicación que el farmacéutico u otro profesional le brindó sobre la modificación en su requerimiento?.

Tabla 18

Nivel de Elementos tangibles que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.

Nivel		Frecuencia	Porcentaje
Alto	(Aceptable)	19	23
Medio	(En proceso)	57	68
Bajo	(Por mejorar)	8	10
Total		84	100

Fuente: Elaboración propia.

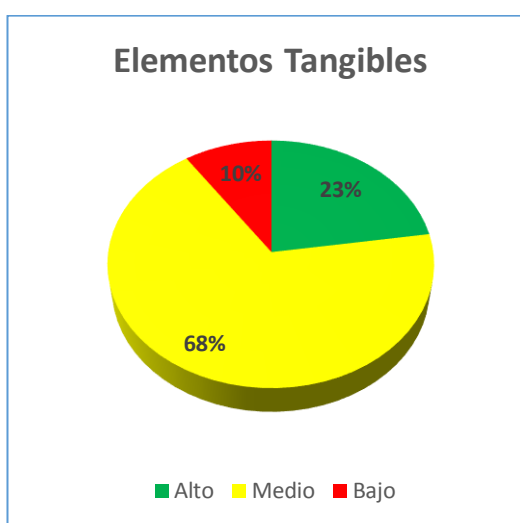


Figura 20. Nivel con los elementos tangibles que percibe el usuario externo, en el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.
Fuente: Tabla 19.

Interpretación.

En la Tabla 18 y Figura 20, se observa el nivel con los elementos tangibles que percibe el usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, donde se obtuvo que un 68% estuvo en nivel en proceso, , el 23% aceptable y 10 % por mejorar.

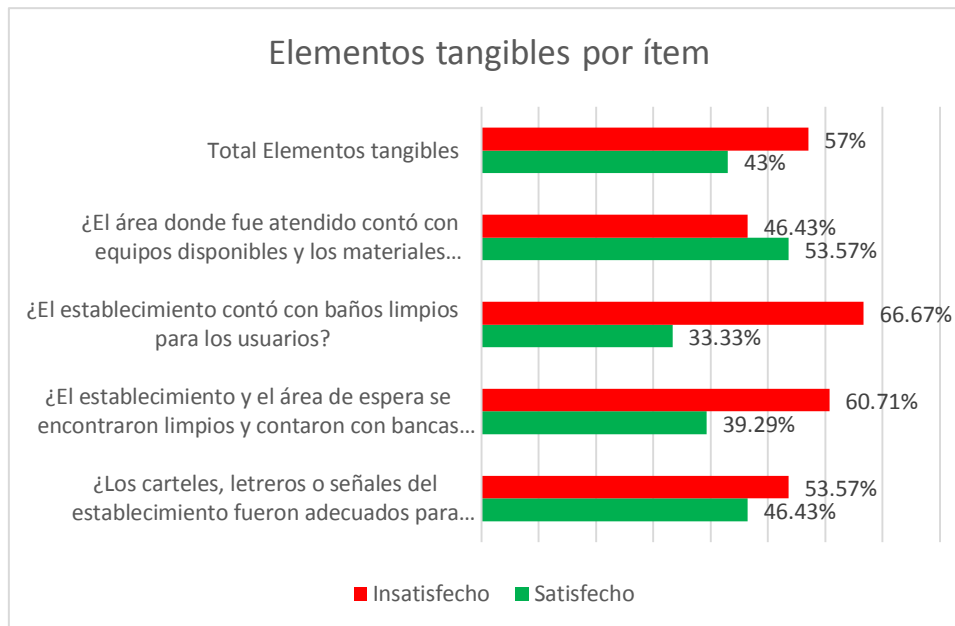


Figura 21. Evaluación del indicador de elementos tangibles por ítems en la atención que percibe el usuario externo, frente a la calidad de servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna.
Fuente: Tabla 21

Interpretación.

En la Figura 21 se observa en la evaluación por ítems que el 43 % se encuentran satisfechos con los elementos tangibles y el 57% se encuentran insatisfechos teniendo el porcentaje de 66,67% de insatisfacción el ítem 21 ¿El establecimiento contó con baños limpios para los usuarios?, seguido de 60,71% de insatisfacción en los ítem 20 ¿El establecimiento y el área de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad? y con 53,57 % los ítems 19 y 22, ¿Los carteles, letreros o señales del establecimiento fueron adecuados para orientar al usuario?, ¿El área donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?.

Tabla 19
Indicadores de nivel de satisfacción de por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna año 2018.

Nivel	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos tangibles
	%	%	%	%	%
Alto (Aceptable)	77%	55%	82%	86%	23%
Medio (En proceso)	20%	43%	17%	14%	68%
Bajo (Por mejorar)	2%	2%	1%	0%	10%

Fuente: Elaboración propia

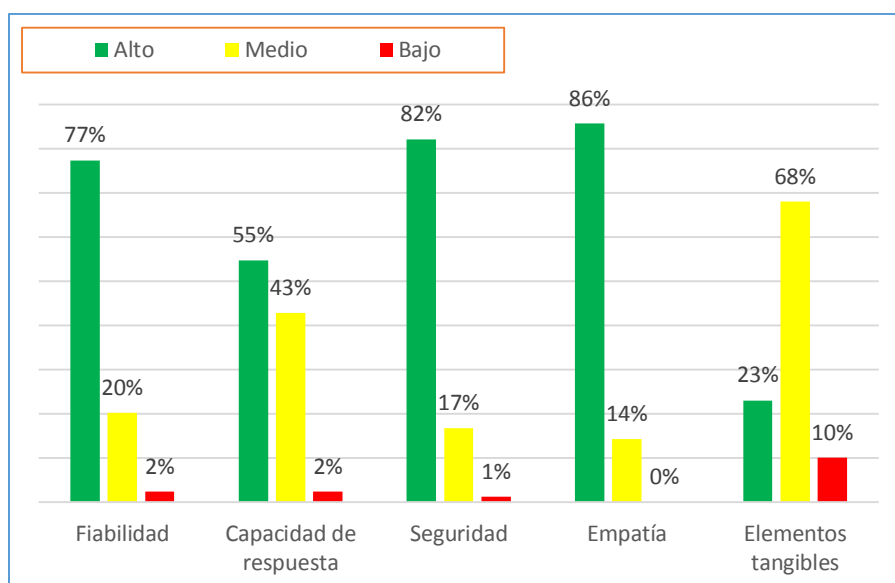


Figura 22. Indicadores con nivel de satisfacción por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna.
Fuente: Tabla 20

Interpretación.

En la Tabla 19 y Figura 22, se aprecia el nivel de satisfacción global del usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, donde se encuentra que el indicador de empatía tiene el nivel de satisfacción aceptable con 86%, seguido de 82% en seguridad, 77% en fiabilidad. Mientras que, en nivel de satisfacción en proceso, la mayoría se encuentra en elementos tangibles con 68%, seguido de 43% de capacidad de respuesta. En el nivel de satisfacción por mejorar, la mayoría se encuentra con 10% en elementos tangibles, seguido de 2% de fiabilidad y capacidad de respuesta y 1% en seguridad.

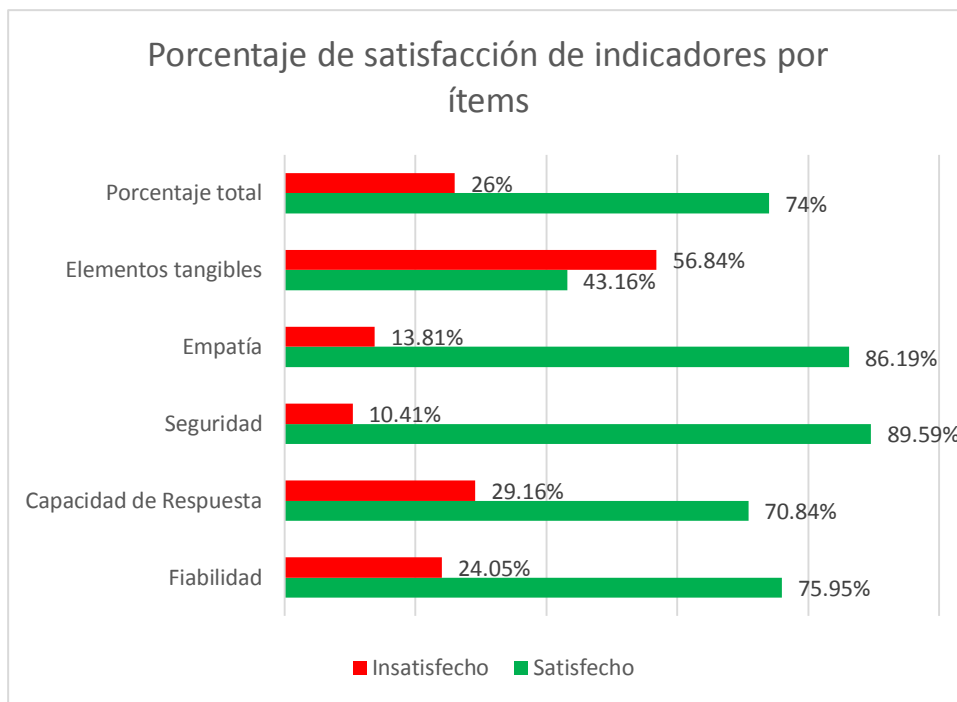


Figura 23. Evaluación de satisfacción de indicadores por ítems, en la atención del usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna año 2018.

Fuente: Tabla 21

Interpretación.

En la Figura 23, se observa que en la evaluación de la satisfacción de indicadores por ítems, el porcentaje total de satisfacción es 74% y de insatisfacción es 26%. El indicador de seguridad tiene 89,59% de usuarios satisfechos mientras que en el indicador de elementos tangibles 56,84% se encuentran insatisfechos seguido de 29,16% de insatisfacción en capacidad de respuesta.

Tabla 20:
Niveles de insatisfacción por ítem

> 60 %	Por mejorar
40 - 60%	En proceso
< 40%	Aceptable

Fuente: MINSa (2011a, p. 54)

Tabla 21

Tabla general de resultados de satisfacción por ítems que percibe el usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, 2018.

Ítems	Satisfechos		Insatisfechos	
	n	%	n	%
P1	76	90.48	8	9.52
P2	80	95.24	4	4.76
P3	72	85.71	12	14.29
P4	34	40.48	50	59.52
P5	57	67.86	27	32.14
Fiabilidad		75.95		24,05
P6	56	66.67	28	33.33
P7	65	77.38	19	22.62
P8	55	65.48	29	34.52
P9	62	73.81	22	26.19
Capacidad de respuesta		70.84		29,16
P10	75	89.29	9	10.71
P11	76	90.48	8	9.52
P12	73	86.9	11	13.1
P13	77	91.67	7	8.33
Seguridad		89.59		10.41
P14	75	89.29	9	10.71
P15	77	91.67	7	8.33
P16	79	94.05	5	5.95
P17	66	78.57	18	21.43
P18	65	77.38	19	22.62
Empatía		86.19		13.81
P19	39	46.43	45	53.57
P20	33	39.29	51	60.71
P21	28	33.33	56	66.67
P22	45	53.57	39	46.43
Elementos tangibles		43,16		56,84
Porcentaje total		73,87		26,13

Fuente: Elaboración propia

3.2. Verificación de hipótesis

- **Verificación de hipótesis general**

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : Más del 50% de usuarios externos no se encuentran satisfechos en la atención por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud de la Región Tacna en el año 2018.

H_1 : Más del 50% de usuarios externos se encuentran satisfechos en la atención por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud de la Región Tacna en el año 2018.

2) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

3) Estadístico de prueba

Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Proporción de muestra	0,7387
Tamaño de muestra	84
Hipótesis Nula: proporción	0,5
Alternativa: mayor que	
Valor-P	0,000
Rechazar la hipótesis nula para alfa	0,05

Fuente: STATGRAPHICS versión XVII.I.

4) Decisión

Como $p\text{-valor}=0,000$ es menor que el nivel de significancia ($\alpha= 5\%$), entonces se rechaza la H_0 .

5) Conclusión

Al nivel del 5% de significancia se concluye que más del 50% del usuario externo se encuentra satisfecho con la atención del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud de la Región Tacna 2018.

Verificación de la primera hipótesis específica

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : Más del 50% de usuarios externos no se encuentran satisfechos en fiabilidad por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud de la Región Tacna en el año 2018.

H_1 : Más del 50% de usuarios externos se encuentran satisfechos en fiabilidad por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud de la Región Tacna en el año 2018.

2) Nivel de significancia

$\alpha = 5\% = 0,05$

3) Estadístico de prueba

Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Proporción de muestra	0,7595
Tamaño de muestra	84
Hipótesis Nula: proporción	0,5
Alternativa: mayor que	
Valor-P	0,000
Rechazar la hipótesis nula para alfa	0,05

Fuente: STATGRAPHICS versión XVII.I.

4) Decisión

Como $p\text{-valor} = 0,000$ es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 5\%$), entonces se rechaza la H_0 .

5) Conclusión

Al nivel del 5% de significancia se concluye que el usuario externo percibe en la atención que el nivel de satisfacción en fiabilidad es más del 50% frente al servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna en el año 2018.

Verificación de la segunda hipótesis específica

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : Más del 50% de usuarios externos no se encuentran satisfechos en capacidad de respuesta por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud de la Región Tacna en el año 2018.

H_1 : Más del 50% de usuarios externos se encuentran satisfechos con la capacidad de respuesta por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud de la Región Tacna en el año 2018.

2) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

3) Estadístico de prueba

Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Proporción de muestra	0,7084
Tamaño de muestra	84
Hipótesis Nula: proporción	0,5
Alternativa: mayor que	
Valor-P	0,0000
Rechazar la hipótesis nula para alfa	0,05

Fuente: STATGRAPHICS versión XVII.I.

4) Decisión

Como $p\text{-valor}=0,0000$ es menor que el nivel de significancia ($\alpha= 5\%$), entonces se rechaza la H_0 .

5) Conclusión

Al nivel del 5% de significancia se concluye que el usuario externo percibe en la atención que el nivel de satisfacción en capacidad de respuesta es más del 50% frente al servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna en el año 2018.

Verificación de la tercera hipótesis específica

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : Más del 50% de usuarios externos no se encuentran satisfechos en seguridad por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud de la Región Tacna en el año 2018.

H_1 : Más del 50% de usuarios externos se encuentran satisfechos en seguridad por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud de la Región Tacna en el año 2018.

2) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

3) Estadístico de prueba

Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Proporción de muestra	0,8559
Tamaño de muestra	84
Hipótesis Nula: proporción	0,5
Alternativa: mayor que	
Valor-P	0,0000
Rechazar la hipótesis nula para alfa	0,05

Fuente: STATGRAPHICS versión XVII.I.

4) Decisión

Como $p\text{-valor}=0,000$ es menor que el nivel de significancia ($\alpha= 5\%$), entonces se rechaza la H_0 .

5) Conclusión

Al nivel del 5% de significancia se concluye que el usuario externo percibe en la atención que el nivel de satisfacción en seguridad es más del 50% frente al servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna en el año 2018.

Verificación de la cuarta hipótesis específica

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : Más del 50% de usuarios externos no se encuentran satisfechos en empatía por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud de la Región Tacna en el año 2018.

H_1 : Más del 50% de usuarios externos se encuentran satisfechos en empatía por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud de la Región Tacna en el año 2018.

2) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

3) Estadístico de prueba

Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Proporción de muestra	0.8619
Tamaño de muestra	84
Hipótesis Nula: proporción	0,5
Alternativa: mayor que	
Valor-P	0,0000
Rechazar la hipótesis nula para alfa	0,05

Fuente: STATGRAPHICS versión XVII.I.

4) Decisión

Como $p\text{-valor}=0,000$ es menor que el nivel de significancia ($\alpha= 5\%$), entonces se rechaza la H_0 .

5) Conclusión

Al nivel del 5% de significancia se concluye que el usuario externo percibe en la atención que el nivel de satisfacción en empatía es más del 50% frente al servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna en el año 2018.

Verificación de la quinta hipótesis específica

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : Más del 50% de usuarios externos no se encuentran satisfechos con los elementos tangibles por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud de la Región Tacna en el año 2018.

H_1 : Más del 50% de usuarios externos se encuentran satisfechos con los elementos tangibles por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud de la Región Tacna en el año 2018.

2) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

3) Estadístico de prueba

Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Tabla 22

Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Proporción de muestra	0,4316
Tamaño de muestra	84
Hipótesis Nula: proporción	0,5
Alternativa: mayor que	
Valor-P	0,922172
Rechazar la hipótesis nula para alfa	0,05

Fuente: STATGRAPHICS versión XVII.I.

4) Decisión

Como $p\text{-valor}=0,922172$ es mayor que el nivel de significancia ($\alpha= 5\%$), entonces se rechaza la H_0

5) Conclusión

Al nivel del 5% de significancia se concluye que el usuario externo percibe en la atención que más del 50% no se encuentran satisfechos con los elementos tangibles por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud de la Región Tacna en el año 2018.

IV. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos, se puede decir que el grado de cumplimiento de la atención brindada en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, es percibida en su mayoría como satisfactoria por los usuarios (73,87%), sin embargo poco más de una cuarta parte se encontraron insatisfechos, por tanto, este último segmento de la población usuaria debe ser tomada en cuenta para las oportunidades de mejora continua implementando acciones correctivas en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna

Según Lorezo y franco (2012) realizó una investigación para evaluar la satisfacción del cliente de la Droguería Villa Clara donde se obtuvo finalmente que el nivel de satisfacción fue de 84,2% para el 2008 y 88,3% para el 2009, siendo este resultado mayor a la presente investigación donde el nivel de satisfacción obtenido es de 73,87%, mientras que para maya, Guancha y Villota (2016) que evaluaron la satisfacción del usuario en consulta externa en la ciudad de Colombia sus resultados de niveles de satisfacción fueron menos alentadores con solo el 60,1% de usuarios que manifestaron que dicha satisfacción se encontraba en la categoría buena.

Así mismo en el ámbito nacional Huerta (2015) realizó una investigación para conocer el nivel de satisfacción en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima en donde se obtuvo resultados de 92,2% de satisfacción siendo mayor porcentaje a los resultados de la presente investigación.

En cuanto a la dimensión fiabilidad se destaca que el grado de cumplimiento por parte del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, es percibida con un nivel aceptable teniendo 75,95% de satisfacción de los usuarios. No obstante, cerca de una cuarta parte de los usuarios externos estuvieron insatisfechos con la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido con un 24,05%.

El alto porcentaje de satisfacción en fiabilidad se manifestó principalmente en que los usuarios percibieron que su atención la recibieron en orden y respetando el orden de llegada, fueron atendidos sin diferencia alguna en relación con otras personas y que su atención se realizó según el horario establecido en el Sub Almacén de medicamentos. En contraste, en lo que no estuvieron de acuerdo fue cuándo el usuario quiso presentar alguna queja o reclamo, el establecimiento no contó con mecanismos para atenderlo, ni contó con todos los medicamentos requeridos mediante Formato Estándar de Requerimiento.

En cuanto al indicador de capacidad de respuesta, se puede decir que el grado de cumplimiento por parte del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, es percibida con un nivel aceptable, teniendo un porcentaje de satisfacción de e 70,84%, No obstante, 29,16% de los usuarios externos estuvieron insatisfechos, dado que ellos manifiestan que no brindan un servicio rápido y oportuno frente a la demanda con una respuesta en un tiempo aceptable. El grado de satisfacción en la capacidad de respuesta por parte del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, está dada principalmente porque fue rápida la atención en el área administrativa de digitación y cuándo el usuario presentó algún problema o dificultad esta le resolvieron inmediatamente. Pero con lo que no estuvieron de acuerdo fue el tiempo largo de espera para ser atendido en el área de despacho y con la atención en el área de evaluación de requerimiento (FER) según la cantidad de productos.

Referente al indicador de seguridad, se destaca que el grado de cumplimiento por parte del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, es percibida como satisfecho por los usuarios con un 89,59% que manifiesta que se encuentra en un nivel aceptable, No obstante, una décima parte de los usuarios estuvieron insatisfechos con un 10,41%. El alto porcentaje de satisfacción en la seguridad por parte del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna se manifestó principalmente en que a los usuarios le inspiró confianza el farmacéutico u otro profesional que

le atendió y que para su requerimiento realizaron una evaluación completa y minuciosa de su formato estándar (FER). En cambio, la insatisfacción se reflejó cuando el farmacéutico u otro profesional que le atendió, no le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.

Con respecto al indicador de empatía, se puede decir que el grado de cumplimiento por parte del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, es percibida como satisfecha con 86,19% y se encuentra en un nivel aceptable. Sin embargo, el 13,81% de los usuarios estuvo insatisfecho, mostrando cierta disconformidad en la comunicación. El alto porcentaje de satisfacción en la empatía por parte del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna se manifestó en que estuvieron de acuerdo con que el personal administrativo de digitación, el personal que revisó su requerimiento (FER) y el farmacéutico u otro profesional le trató con amabilidad, respeto y paciencia. Sin embargo, no estuvieron de acuerdo con la explicación que el farmacéutico u otro profesional le brindó sobre la modificación en su requerimiento y con la explicación que le brindaron sobre los productos que recibirá, asignados por las estrategias y a que área usuaria van destinados, ya que estos puntos no fueron comprendidos a plenitud por los usuarios.

En lo concerniente al indicador de elementos tangibles, se puede connotar que el grado de cumplimiento del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, es percibida en proceso, con un porcentaje de insatisfacción de 56,84% de usuarios externos que se encontraron disconformes con aspectos físicos de la institución, así como las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad existentes en el Sub Almacén de Medicamentos. Se puede decir, que en los aspectos tangibles del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, la mayoría de usuarios estuvieron insatisfechos porque no estaban de acuerdo en que el Sub Almacén no contaba con baños o no se mantenían limpios para los usuarios, igualmente el área de espera no se encontraron limpios y no contaron con bancas o sillas para su

comodidad, así mismo, no fue adecuado la señalización con carteles, letreros para orientar al usuario.

V. CONCLUSIONES

Al analizar los resultados finales de las percepciones de los usuarios encuestados del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna año 2018, se llega a las siguientes conclusiones:

PRIMERA

El nivel de satisfacción que percibe el usuario externo en la atención frente al servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, año 2018, fue en nivel aceptable con 73,87% satisfecho y 26.13% insatisfecho.

SEGUNDA

Las características del usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018 fueron: 90% con edades entre 30 a 55 años, 82% de sexo femenino, 64% son técnicos, de los cuales 55% son técnicos en enfermería, 92% es personal asistencial, 40% hasta 8 años de servicio, 63% nombrado, 67% corresponde a requerimiento de medicamentos.

TERCERA

El porcentaje de satisfacción en fiabilidad en la atención que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, año 2018, fue nivel aceptable con 75,95% de satisfacción..

CUARTA

El porcentaje de satisfacción en capacidad de respuesta en la atención que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, año 2018 fue nivel aceptable con 70,84% de satisfacción.

QUINTA

El porcentaje de satisfacción en seguridad en la atención que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, año 2018 fue nivel aceptable con 89,59% de satisfacción.

SEXTA

El porcentaje de satisfacción en empatía en la atención que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, año 2018 fue nivel aceptable con 86,19% de satisfacción.

SÉPTIMA

El porcentaje de satisfacción con los elementos tangibles que percibe el usuario externo por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, año 2018 fue nivel en proceso con 43,16% de satisfacción y 56,84% de insatisfacción.

VI. RECOMENDACIONES.

PRIMERA

Se recomienda a la administración de la Red de Salud Tacna:

Dado que el nivel de satisfacción global percibido por el usuario externo en la atención frente al servicio que recibió en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna para el año 2018, fue satisfactoria en su mayoría se recomienda mantener el servicio brindado, buscando a mediano y largo plazo incrementar los niveles de satisfacción y sobre todo que sean sostenibles en el tiempo.

SEGUNDA

Se recomienda al personal involucrado en la atención:

Mantener y mejorar progresivamente el nivel de fiabilidad de la atención que percibe el usuario externo, mediante la atención sin diferencias, respetando el orden de solicitud, respetando los horarios de trabajo, y estableciendo mecanismos de atención de quejas y reclamos donde el usuario pueda manifestar el nivel de satisfacción e insatisfacción clara y oportunamente, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, año 2018, que tuvo un porcentaje de 75,95%.

TERCERA

Se recomienda a la administración de la Red de Salud Tacna:

Revisar el procedimiento en la atención de los requerimientos y el incremento proporcional de personal de acuerdo a la cantidad de trabajo para mejorar la capacidad de respuesta que se encuentra con un porcentaje de 70,84%, así mismo integrar las áreas involucradas en la atención al usuario externo que requiere productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios en un mismo lugar de trabajo.

CUARTA

Se recomienda a la administración de la Red de Salud Tacna:

Mantener el servicio que se brinda mediante capacitaciones periódicas en atención eficiente en relación a la atención personalizada, revisión de los requerimientos, atención en un tiempo adecuado y mejorar el clima de confianza ya que se encuentra en un nivel alto de seguridad con un porcentaje 89,59%

QUINTA

Se recomienda a la administración de la Red de Salud Tacna:

Para mantener y mejorar el indicador de empatía que tuvo un porcentaje de 86,19% de satisfacción, se propone realizar actividades para las relaciones interpersonales y la comunicación interna para hacer sinergia en los esfuerzos de brindar un servicio de calidad mediante factores como la empatía, solidaridad y confianza.

SEXTA

Se recomienda a la administración de la Red de Salud Tacna:

Implementar equipos y material suficiente para realizar el trabajo con prestancia, homogenizando el nivel de imagen y comunicación con todos los elementos que la conforman desde la imagen y pulcritud del personal hasta de sus unidades y locales; en pro del bienestar de los usuarios con la finalidad de acortar las brechas actuales en la dimensión de tangibilidad dado que más del 50% de usuarios externos no se encuentran satisfechos en este indicador, teniendo solo un porcentaje de satisfacción de 43,16% y de insatisfacción de 56,84%.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez , J., Chaparro , E., & Bernal, S. (2014). *La calidad del servicio en los clientes logísticos*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html>
- Anahua, W. (2015). *Nivel de satisfacción del usuario atendido en los servicios de emergencia de los centros de salud de atención de 24 horas: Ciudad Nueva y San Francisco. Tacna , durante los meses noviembre 2014 – enero, 2015*. (Tesis Pregrado), Tacna. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/106/1/Anahua-Quispe-William.pdf>
- Betancourt, Y., & Mayo, J. (enero de 2010). LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO. Obtenido de [eumed.net: http://www.eumed.net/ce/2010a/bama.htm](http://www.eumed.net/ce/2010a/bama.htm)
- Bustamante, L. (2017). *Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia de un hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca-Perú*. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455/444>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Gutierrez M. (2004). *Administrar para la calidad, conceptos administrativos de control total de calidad*. (Noriega, Ed.) México: LIMUSA S.A.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Ed ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Huerta, 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*. (Tesis de Pregrado). Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- López, A. (2010). La proactividad empresarial como elemento de competitividad. *Revista Ra Ximhai*, 6(2), 303-312. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46115146011>
- López, R. (2005). La calidad total en la empresa moderna perspectivas. *Perspectivas*, 8(2), 67-81. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942412006>
- Lorezo, G., Gómez, L., & Franco, A. (2012). Evaluación de la satisfacción del cliente de la Droguería Villa Clara, 2008-2009. *Revista Cubana de Farmacia*, 46(1), 72-79. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/far/v46n1/far09112.pdf>
- Massip, C., Ortiz, R., Llantá, M., Peña, M., & Infante, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4), 1-10. Obtenido de www.redalyc.org/articulo.oa?id=21419854013
- Maya , G., Guancha, Y., & Villota , L. (2016). *Satisfacción del usuario en consulta externa de un centro de salud*. Colombia. Obtenido de <http://www.umariana.edu.co/ojs-editorial/index.php/libroseditorialunimar/article/view/967>
- MINSA. (2007). *Sistema de Gestion de la Calidad en Salud*. R.M. 519-2006/MINSA, Dirección de Calidad en Salud. Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
- MINSA. (2009). *Política Nacional de Calidad en Salud R.M. 727-2009/MINSA*. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
- MINSA. (2011a). *Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*.
- MINSA. (2011b). *Reglamento de Establecimientos farmacéuticos*. DIGEMID, Lima.
- MINSA. (2013). *Estudio de satisfacción del usuario externo SERVQUAL 2013*. Hospital San Juan de Lurigancho, Lima. Obtenido de https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf
- MINSA. (2018). *Gestión del Sistema Integrado de Suministro Público de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios-SISMED*. Directiva Administrativa N° 249-MINSA/2018/DIGEMID.
- Ninamango, W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo*

- Loayza en Enero del 2014. Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Oscoco, R. (2016). *Satisfacción del usuario externo de los servicios de salud en el centro de salud de Lliupapuquio del distrito de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac*. Andahuaylas.
- Paredes, E., & Reyes, J. (2017). *Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil "Juan Pablo II", Villa El Salvador, durante el mes de julio del año 2017*. (Tesis de Pregrado). Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/920/TITULO%20-%20Paredes%20Jer%C3%AD%2c%20Elvis%20Johann%20Rolando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, A. (2017). SERVQUAL o SERVPERF: ¿otra alternativa? *SINAPSIS*, 9(1), 59-63. Obtenido <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6172070>
- Ramirez, T., Nájera, P., & Nigenda, G. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud Pública de México*, 40(1), 3-12. Obtenido de <http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/6051/7047>
- Salamano, M. (2007). *Satisfacción de los pacientes frente a la utilización de medicamentos genéricos*. (Tesis de Maestría), Rosario. Obtenido de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/1229/1/TFLACSO-2008MCS.pdf>
- Sánchez, L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*. (Tesis de Maestría), Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>
- Villegas, M., & Rosa, I. (julio de 2003). La calidad asistencial: concepto y medida. *Revista de Ingeniería de Organización D y O*(29), 50-58. Obtenido de <http://w.revistadyo.com/index.php/dyo/article/view/142/142>

ANEXOS

Anexo1: Matriz de Consistencia

TÍTULO : Nivel de satisfacción en la atención del usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud de la Región Tacna – 2018

AUTOR(ES) : Br. Rosario Rita Dongo Montoya

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención que percibe el usuario externo, frente al servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, en el año 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción en la atención que percibe el usuario externo, frente al servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Más del 50% de usuarios externos se encuentran satisfechos en la atención por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud de la Región Tacna en el año 2018.</p>	<p>Satisfacción en la atención del usuario externo.</p>	<p>Percepción del usuario sobre la calidad del servicio.</p>	<p>Tipo: Básico Nivel: Descriptivo Diseño: No Experimental M → O Donde: M = Muestra de usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, en el año 2018 O= Variable de caracterización: Satisfacción en la atención del usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, en el año 2018.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>PE1: ¿Cuáles son las características del usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>OE1: Describir las características del usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos en la Red de Salud Tacna, para el año 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>HE1: Las características del usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos en la Red de Salud Tacna, para el año 2018 son de acuerdo al promedio.</p>			

<p>PE2: ¿Qué nivel de fiabilidad en la atención percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018?</p>	<p>OE2: Determinar el nivel de fiabilidad en la atención que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018.</p>	<p>HE2: El usuario externo percibe en la atención que el nivel de fiabilidad es más del 50% por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna para el año 2018.</p>			
<p>PE3: ¿Qué nivel de capacidad de respuesta en la atención percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018?</p>	<p>OE3: Determinar el nivel de capacidad de respuesta en la atención que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018.</p>	<p>HE3: El usuario externo percibe en la atención que el nivel de capacidad de respuesta es más del 50% por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018.</p>			
<p>PE4: ¿Qué nivel de seguridad en la atención percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018?</p>	<p>OE4: Determinar el nivel de seguridad en la atención que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018.</p>	<p>HE4: El usuario externo percibe en la atención que el nivel de seguridad es más del 50 % por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018.</p>			
<p>PE5: ¿Qué nivel de empatía en la atención percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018?</p>	<p>OE5: Determinar el nivel de empatía en la atención que percibe el usuario externo, por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, en el año 2018.</p>	<p>HE5: El usuario externo percibe en la atención que el nivel de empatía es más del 50% por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018.</p>			

<p>PE6: ¿Qué nivel de elementos tangibles en la atención percibe el usuario externo por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018</p>	<p>OE6: Determinar el nivel de aspectos tangibles en la atención que percibe el usuario externo por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018.</p>	<p>HE6: El usuario externo percibe en la atención que el nivel de elementos tangibles es más del 50% por el servicio recibido en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna, para el año 2018.</p>			
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

METODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>MÉTODO: Se procederá de acuerdo al método científico</p> <p>Cuali- Cuantitativo</p> <p>NIVEL: Descriptivo</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Usuario Externo: Personal que labora en los Establecimientos de Salud que requieren los servicios de Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna 2018. Estará conformada por 108 usuarios.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>Se aplicara el muestreo al azar simple, usando la fórmula para determinar el tamaño de la muestra</p> $n = \frac{z^2 NPQ}{\epsilon^2 N + z^2 PQ}$ <p>Donde: N = población</p>	<p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO Cuestionario modificado SERVPERF Constituido por 5 dimensiones y 22 Ítems.</p> <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadística descriptiva Frecuencia absoluta, porcentaje absoluto, • Medidas de tendencia central Media • Medidas de dispersión Rango Desviación estándar

	<p>$Z = 1,96$ (95% confianza estadística) $p = q = 0,5$ (probabilidad de éxito y/o fracaso) $E = 0,05$ (error) $n =$ (tamaño de muestra)</p> <p>El tamaño de la muestra estará conformada por 84 usuarios.</p>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Anexo 2: Instrumento

N° Encuesta:		
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCION DEL USUARIO EXTERNO DEL SUB ALMACÉN DE MEDICAMENTOS DE LA RED DE SALUD TACNA.		
I PARTE: DATOS GENERALES		
Nombre del encuestador:		
Establecimiento de Salud:		
Fecha:	Hora de inicio:	Hora Final:
Estimado usuario, le solicito su colaboración para conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el Sub Almacén de Medicamentos Red de Salud Tacna. Sus respuestas son confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO		
1. Condición del encuestado:	Usuario:	<input type="text"/>
2. Edad del encuestado en años:		
3. Sexo		
4. Nivel de estudio:		
5. Profesión u oficio:		
6. Cargo: Jefe del Establecimiento	<input type="text"/>	Especificar.....
Personal asistencial	<input type="text"/>	
Personal administrativo	<input type="text"/>	
Otros	<input type="text"/>	
7. Tiempo de servicio:		
8. Modalidad de trabajo:	Nombrado:	CAS:
9. Rubro de atención:		
Medicamentos <input type="text"/>	Estrategia : Con FER	<input type="text"/>
	Cuadro distribución:	<input type="text"/>

II PARTE: PERCEPCIONES DEL USUARIO EXTERNO

Califique las percepciones que se refieren a como usted ha recibido la atención en el Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Califique 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

Ítem	Preguntas	Escala				
		1	2	3	4	5
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	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento farmacéutico?					
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?					
5	El establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos requeridos en su Formato Estándar de Requerimiento?					
6	¿La atención en el área de evaluación de requerimiento (FER) es en tiempo adecuado, según la cantidad de productos?					
7	¿La atención en el área administrativa de digitación fue rápida?					
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el área de despacho fue corto?					
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
10	¿Durante su atención en el establecimiento se respetó su atención personalizada?					
11	¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió su requerimiento, realizaron una evaluación completa y minuciosa de su FER?					
12	¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
13	¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió, le inspiró confianza?					
14	¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El personal que revisó su requerimiento (FER) le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
16	¿El personal administrativo de digitación le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					

17	¿Usted comprendió la explicación que el farmacéutico u otro profesional le brindó sobre la modificación en su requerimiento?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el farmacéutico u otro profesional le brindó sobre los productos que recibirá, asignados por las estrategias y a que área usuaria van destinados?					
19	¿Los carteles, letreros o señales del establecimiento fueron adecuados para orientar al usuario?					
20	¿El establecimiento y el área de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?					
21	¿El establecimiento contó con baños limpios para los usuarios?					
22	¿El área donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					

Validado en la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (R.M. 527-2011/MINSA de fecha 11/07/2011).

Anexo 3: Validación del Instrumento

TÍTULO DE LA TESIS: Nivel de satisfacción en la atención del usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud de la Región Tacna-2018

VARIABLE	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			Tratamiento en desahucio	En desahucio	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Independiente: Satisfacción en la atención al usuario Satisfacción del Usuario Externo: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario a los servicios que esta le ofrece (MINSU, 2011).	Fiabilidad	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?								✓		✓		
		¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?								✓		✓		
		¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento farmacéutico?						✓		✓		✓		
		¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?						✓		✓		✓		
		¿El establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos requeridos en su Formato Estándar de Requerimiento?						✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta	¿La atención en el área de evaluación de requerimiento (FER) es en tiempo adecuado, según la cantidad de productos?								✓		✓		
		¿La atención en el área administrativa de digitación fue rápida?						✓		✓		✓		
		¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el área de despacho fue corto?								✓		✓		
	Seguridad	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?								✓		✓		
		¿Durante su atención en el establecimiento se respetó su atención personalizada?								✓		✓		
		¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió su requerimiento, realizaron una evaluación completa y minuciosa de su FER?						✓		✓		✓		
		¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?						✓		✓		✓		
	Empatía	¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió, le inspiró confianza?								✓		✓		
		¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								✓		✓		
		¿El personal que revisó su requerimiento (FER) le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								✓		✓		
		¿El personal administrativo de digitación le trató con amabilidad, respeto y paciencia?						✓		✓		✓		
		¿Usted comprendió la explicación que el farmacéutico u otro profesional le brindó sobre la modificación en su requerimiento?								✓		✓		
			¿Usted comprendió la explicación que el farmacéutico u otro profesional le brindó sobre los productos que recibirá, asignados por las estrategias y a que área usaria van destinados?								✓		✓	

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar la Satisfacción en la atención del usuario externo.

OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción que percibe el usuario externo

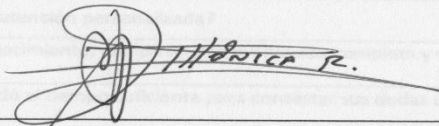
DIRIGIDO A: Usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Robles Ramírez Mónica Yesina

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

Muy Alto	<input checked="" type="checkbox"/> Alto	Bajo	Muy Bajo
----------	------------------------------------------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

TÍTULO DE LA TESIS: Nivel de satisfacción en la atención del usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna

VARIABLE	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable Independiente: Satisfacción en la atención al usuario Satisfacción del Usuario Externo: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario a los servicios que esta le ofrece (MINSU, 2011).	Fiabilidad	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?									✓		✓		
		¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?										✓		✓	
		¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento farmacéutico?						✓			✓		✓		
		¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?									✓		✓		
		El establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos requeridos en su Formato Estándar de Requerimiento?									✓		✓		
	Capacidad de respuesta	La atención en el área de evaluación de requerimiento (FER) es en tiempo adecuado, según la cantidad de productos?									✓		✓		
		¿La atención en el área administrativa de digitación fue rápida?						✓			✓		✓		
		¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el área de despacho fue corto?									✓		✓		
		¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?									✓		✓		
	Seguridad	¿Durante su atención en el establecimiento se respetó su atención personalizada?									✓		✓		
		¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió su requerimiento, realizaron una evaluación completa y minuciosa de su FER?						✓			✓		✓		
		¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?									✓		✓		
		¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió, le inspiró confianza?									✓		✓		
	Empatía	¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?									✓		✓		
		¿El personal que revisó su requerimiento (FER) le trató con amabilidad, respeto y paciencia?						✓			✓		✓		
		¿El personal administrativo de digitación le trató con amabilidad, respeto y paciencia?									✓		✓		
		¿Usted comprendió la explicación que el farmacéutico u otro profesional le brindó sobre la modificación en su requerimiento?									✓		✓		
		¿Usted comprendió la explicación que el farmacéutico u otro profesional le brindó sobre los productos que recibirá, asignados por las estrategias y a que área usuaria van destinados?									✓		✓		

Elementos tangibles	¿Los carteles, letreros o señales del establecimiento fueron adecuados para orientar al usuario?								✓	✓		
	¿El establecimiento y el área de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?								✓	✓		
	¿El establecimiento contó con baños limpios para los usuarios?								✓	✓		
	¿El área donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?								✓	✓		

Changlitz
Dr Juan José Changlitz R
CRFP 1121

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar la Satisfacción en la atención del usuario externo.

OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción que percibe el usuario externo

DIRIGIDO A: Usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Changllo Roas Juan José Evaristo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Bajo	Muy Bajo
----------	------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

Changllo
 Dr Juan José Changllo
 CQFP U21

TÍTULO DE LA TESIS: Nivel de satisfacción en la atención del usuario externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna

VARIABLE	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SÍ	NO	SÍ	NO		SÍ	NO	
Variable Independiente: Satisfacción en la atención al usuario Satisfacción del Usuario Externo: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario a los servicios que esta le ofrece (MINSU, 2011).	Fiabilidad	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?									✓	✓			
		¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?										✓	✓		
		¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento farmacéutico?										✓	✓		
		¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?						✓				✓	✓		
		El establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos requeridos en su Formato Estándar de Requerimiento?										✓	✓		
	Capacidad de respuesta	La atención en el área de evaluación de requerimiento (FER) es en tiempo adecuado, según la cantidad de productos?										✓	✓		
		¿La atención en el área administrativa de digitación fue rápida?									✓	✓	✓		
		¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el área de despacho fue corto?									✓	✓	✓		
		¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?									✓	✓	✓		
	Seguridad	¿Durante su atención en el establecimiento se respetó su atención personalizada?										✓	✓		
		¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió su requerimiento, realizaron una evaluación completa y minuciosa de su FER?									✓	✓	✓		
		¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?									✓	✓	✓		
		¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió, le inspiró confianza?									✓	✓	✓		
	Empatía	¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?										✓	✓		
		¿El personal que revisó su requerimiento (FER) le trató con amabilidad, respeto y paciencia?										✓	✓		
		¿El personal administrativo de digitación le trató con amabilidad, respeto y paciencia?									✓	✓	✓		
		¿Usted comprendió la explicación que el farmacéutico u otro profesional le brindó sobre la modificación en su requerimiento?										✓	✓		
		¿Usted comprendió la explicación que el farmacéutico u otro profesional le brindó sobre los productos que recibirá, asignados por las estrategias y a que área usuaria van destinados?										✓	✓		

Elementos tangibles	¿Los carteles, letreros o señales del establecimiento fueron adecuados para orientar al usuario?							✓	✓		
	¿El establecimiento y el área de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							✓	✓		
	¿El establecimiento contó con baños limpios para los usuarios?							✓	✓		
	¿El área donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							✓	✓		


 Mgr. Lourdes Yolanda Arana Pani
 CQFP 14553

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar la Satisfacción en la atención del usuario externo.

OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción que percibe el usuario externo

DIRIGIDO A: Usuarios externos del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Arana Pari Lourdes Yolanda

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

Muy Alto	<input checked="" type="checkbox"/> Alto	Bajo	Muy Bajo
----------	------------------------------------------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR
 Mgr. Lourdes Yolanda Arana Pari
 CQFP 14553

Anexo 4: Documento de autorización

MEMORANDO N° 644 - 2018-UGRRHH-OA-DREDS.T-DRS.T/GOB. REG.TACNA

A : Q.F. MICAELA PEÑA CUELLAR
Responsable de la Unidad de Medicamentos Insumos y Drogas

De : MED. RENAN ALEJANDRO NEIRA ZEGARRA
Director Ejecutivo de la Red de Salud Tacna

Asunto : Autorización para aplicar instrumento de Investigación

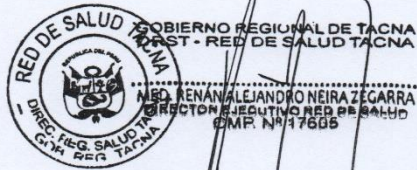
Fecha : Tacna, 20 de junio del 2018.



Por medio del presente me dirijo a Ud., para hacer de su conocimiento que la Q.F. Rosario Rita Dongo Montoya, realizará trabajo de investigación científica denominado "Nivel de Satisfacción del Usuario Externo del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud" y aplicará instrumento de investigación; por lo que sírvase brindar las facilidades del caso.



Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE TACNA
DRST - RED DE SALUD TACNA

Q.F. MICAELA PEÑA CUELLAR
UNIDAD DE MEDICAMENTOS INSUMOS Y DROGAS
C.O.F.P. 39741

Recibido 21/06/18
9:00 am.

C.c. Interesado
Archivo
RANZ/CMGA/EDMV/mh