



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS
EN EL ÁREA DE FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA DEL
HOSPITAL I “NAYLAMP” – ESSALUD DE LA CIUDAD DE
CHICLAYO, 2014**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

AUTOR (A)

Bach. PAIRAZAMÁN TEJADA RITA ELIZA

ASESOR

DR. TELLO POMPA CARLOS ALBERTO

CHICLAYO – PERÚ

2014

DEDICATORIA

A mi Madre

A quien tengo la dicha de aún tener, por su amor y ternura brindada a lo largo de mi vida.

A mi Padre

Porque a pesar de haber partido al lado del Creador sigue trazando cada paso que doy.

A mi amada hija Rita de Fátima

Razón de ser de mi existencia y motivación de mis anhelos, por darme su amor, fuerzas y entusiasmo para perseguir mis objetivos con paciencia y sabiduría.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Carlos Alberto Tello Pompa

Por su asesoría y la dirección que me brindó para llevar a cabo esta investigación.

**Al Dr. Cristian Díaz Vélez
A la Dra. Sofía Lavado Huarcaya
A la Mg. Juliana Margot Celis Suarez**

Por sus aportes en la ejecución del presente trabajo de investigación, mi eterna gratitud.

A cada una de las personas que me apoyaron de una u otra forma en la construcción del presente estudio.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Calificador, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud y con la seguridad de su alto criterio profesional y ético, confío en que se reconozca los esfuerzos realizados con dedicación para la culminación del presente trabajo de investigación; espero sus valiosas sugerencias para enriquecerlo, lo cual me permite lograr los objetivos que se han plasmado en la presente tesis.

Esta investigación permitirá no solo desarrollar una relación más estrecha con el paciente sino que también contribuirá a identificar, analizar y a evaluar los problemas o situaciones que generen insatisfacción del proceso de atención y a definir y promover las medidas preventivas y/o correctivas necesarias para poder mejorar la calidad y eficacia con que se prestan los servicios.

Les presento la tesis titulada: "Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de farmacia de consulta externa del Hospital I "Naylamp"-EsSalud de la ciudad de Chiclayo, 2014", la cual se ha realizado con dedicación y esfuerzo para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACION.....	iv
INDICE.....	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRAC.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	01

CAPÍTULO I.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema.....	05
1.2. Formulación del problema.....	07
1.3. Justificación.....	07
1.4. Antecedentes.....	09
1.5. Objetivos.....	17
1.5.1. General.....	17
1.5.2 Específicos.....	17

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco teórico.....	19
2.2. Marco conceptual.....	33

CAPITULO III.

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis.....	35
3.2. Variables.....	36
3.2.1. Definición nominal.....	36
3.2.2. Definición operacional.....	36
3.2.3. Operacionalización de las variables.....	37
3.3. Metodología.....	38

3.3.1. Tipo de estudio	38
3.3.2. Diseño de estudio	38
3.4. Población y muestra	38
3.5. Método de investigación	39
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.7. Método de análisis de datos	42
3.8. Principios éticos	42

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS

4.1 Descripción de los resultados	45
4.2 Discusión de los resultados	49
4.3 Contrastación de la hipótesis	53

CONCLUSIONES	54
---------------------------	-----------

RECOMENDACIONES	55
------------------------------	-----------

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
---	-----------

ANEXOS	61
---------------------	-----------

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL ÁREA DE FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL I “NAYLAMP” – ESSALUD DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2014

RESUMEN

El presente informe de investigación de tipo descriptivo transversal tuvo como objetivo: Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de farmacia de consulta externa del Hospital I “Naylamp”- EsSalud de Chiclayo, 2014. La muestra estuvo constituida por 213 usuarios externos. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario validado por 03 Expertos. Los resultados obtenidos fueron: El 74.2% de los (as) pacientes atendidos (as), manifestó encontrarse medianamente satisfecho (a). Respecto a la edad el 34.75% corresponde al rango de edad entre 61 a más. La mayoría de pacientes atendidos (as) se caracterizan por ser mujeres (58.7%), ser adscritos al Hospital I “Naylamp” (93.0%), manifestar diagnóstico crónico (53.5%) y haber recibido su tratamiento farmacológico completo (53.5%). La percepción del paciente respecto al desempeño laboral corresponde al 92.5% en el criterio De Acuerdo / Totalmente de Acuerdo, con relación a la orientación sobre medicamentos prescritos, mientras que, el 76.1% están Totalmente en Desacuerdo / En Desacuerdo con el tiempo de espera para ser atendidos. Se identificó la percepción del paciente sobre la dotación suficiente de Recursos Humanos en el área de farmacia de consulta externa del Hospital I “Naylamp” – EsSalud, encontrando que el 3.8% está Totalmente en Desacuerdo / En Desacuerdo, mientras que, el 84.5% está De Acuerdo / Totalmente de Acuerdo. Se concluyó: Existe un grado de satisfacción medio del paciente atendido en el área de farmacia de consulta externa del Hospital I “Naylamp”-EsSalud de Chiclayo

Palabras clave: Satisfacción del Paciente, servicio, farmacia, Calidad de la Atención de Salud, Hospitales.

ABSTRACT

SATISFACTION OF PATIENTS TREATED IN THE AREA OF PHARMACY OUTPATIENT HOSPITAL I "NAYLAMP" - ESSALUD CITY TRUJILLO, 2014

This research report transversal descriptive aimed to: determine the degree of satisfaction of patients treated at the department of pharmacy outpatient Hospital I "Naylamp" - EsSalud Chiclayo, 2014 the sample consisted of 213 users. external. For data collection a validated questionnaire with 03 experts was applied. The results were: 74.2% of (as) patients seen (as) said be moderately satisfied (a). Regarding age 34.75% corresponds to the age range from 61 to more. The majority of patients seen (as) are characterized by women (58.7%), be ascribed to the Hospital I "Naylamp" (93.0%), manifesting chronic diagnosis (53.5%) and received his full medical therapy (53.5%). The patient's perception regarding the job performance corresponds to 92.5% based on the criteria Agree / Strongly Agree , relative to guidance on prescription drugs, while 76.1% are Strongly Disagree / Disagree with the waiting time for be addressed. The patient's perception of the need for adequate human resources in the area of pharmacy outpatient Hospital I "Naylamp" – EsSalud was identified, finding that 3.8% are Strongly Disagree / Disagree, while 84.5% are Agree / Strongly Agree. There is a medium degree of satisfaction of patients seen at the area pharmacy outpatient Hospital I "Naylamp" - EsSalud Chiclayo.

Keywords: Patient satisfaction, service, pharmacy, Quality of Health Care, Hospitals.