

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE AL SERVICIO DE FARMACIA, DE UN HOSPITAL DEL MINISTERIO DE SALUD DE CAJAMARCA-PERÚ

LEVEL OF SATISFACTION OF THE EXTERNAL USER THAT GOES TO THE PHARMACY SERVICE, FROM A HOSPITAL OF THE MINISTRY OF HEALTH OF CAJAMARCA-PERU

Flor Lidia Bustamante Fustamante¹
Norma del Carmen Gálvez Díaz²

Fecha de recepción: 12 febrero 2017

Fecha de aceptación: 28 marzo 2017

Resumen

Este es un estudio de naturaleza cuantitativa, descriptivo, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Farmacia Central del Hospital Regional de Cajamarca. Durante los meses de Enero – Junio 2016. Este estudio nos permitió evaluar la calidad del servicio de Farmacia en la perspectiva del usuario y se apoya en la concepción de Donabedian quién señala tres componentes de la calidad traducidas en este estudio como dimensión humana, técnico-científica y del entorno. La muestra estuvo compuesta por 375 usuarios. El instrumento de recolección de datos se realizó mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud y validado según RM 52-2011 MINSA, estuvo conformada por 22 ítems en percepción y expectativas de acuerdo al nivel de satisfacción de la atención a los usuarios externos, con una amplitud de escala de cinco categorías resumiéndose en los niveles ordinales de satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho. Las dimensiones de la variable de estudio fueron: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles. La confiabilidad del instrumento se realizó según 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. En todo momento se tuvo en cuenta los criterios de rigor científico y los principios éticos, entre los resultados se tiene que el nivel de satisfacción Global fue satisfecho 54% y el 46% estuvo insatisfecho, lo cual significa en conclusión un nivel de calidad “En Proceso”, por lo tanto, la atención No es Satisfactoria.

Palabras clave: Nivel de satisfacción, usuario externo, farmacia, SERVQUAL

Abstract

This one is a descriptive of quantitative nature study, it had as aim determine the level of satisfaction of the external user who comes to the Service of Central Drugstore of Cajamarca's Regional Hospital during January - June, 2016.

This study allowed us to evaluate the quality of the service of Drugstore in the perspective of the user and it rests on Donabedian's conception who indicates three components of the quality translated in this study as human, technical - scientific dimension and of the environment. 375 users composed the sample. The instrument of compilation of information was realized by means of the application of the survey SERVQUAL modified for the establishments of health and validated according to RM 52-2011 MINSA, was shaped by 22 articles in perception and expectations of agreement to the quality of the

¹ Químico Farmacéutico, Jefe de Control de Calidad – Surgimedical, Cajamarca, Perú, código orcid <http://orcid.org/0000-0001-9496-7383> , flormaryvale@hotmail.com; bfustamanteflor@gmail.com

² Dra. en Ciencias de Enfermería, Universidad Señor de Sipán, docente de investigación en la Escuela de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú, registro ORCID <http://orcid.org/0000-0002-6975-0972> , ncarmengd@hotmail.com

attention to the patients, with an extent on a large scale of five categories being summarized in the ordinal levels of satisfied, moderately satisfied and unsatisfied.

The variables of study were: reliability, capacity of response, empathy, safety and tangible aspects. The validity and the reliability of the instrument was realized according to Cronbach's Alpha. For the analysis of the information there were applied the statistical tests of Pearson's Chi Cuadrado.

At all time there were born in mind the criteria of scientific rigor and the ethical beginning, between the results there is had that the level of Global satisfaction was satisfied 54 % and 46 % there was unsatisfied, which means in conclusion a qualit level " In Process ", therefore the attention is not Satisfactory.

Key words: *Level of satisfaction, external user, drugstore, SERVQUAL.*

1. Introducción

Uno de los problemas que afronta toda institución que presta asistencia a la población está relacionado con la mejoría de la calidad de sus servicios. A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS), que ha liderado todo lo referente al tema de la satisfacción de la atención en Farmacias, para la cual calidad es: “Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgo para el usuario, impacto final en la salud y un alto grado de satisfacción por parte del usuario”. (OMS 2002).

Las Teorías relacionadas con el nivel de satisfacción del usuario externo están “en relación directa con la satisfacción de sus necesidades y deseos a través de los servicios de salud brindados, el precio, los proveedores, la mezcla promocional, las personas, la evidencia física, el ambiente donde se brinda el servicio y procesos” (Huerta, 2015). El instrumento de evaluación, según el modelo teórico de las discrepancias ideado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, es el instrumento SERVQUAL (Quality Service); en el cual la comparación entre las expectativas de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización puede constituir una medida de la calidad del servicio”. (Cabello & Chirinos, 2012).

La finalidad del estudio fue conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos del Servicio de Farmacia Central del Hospital Regional de Cajamarca; y así poder tomar las decisiones y la implementación de acciones de mejora continua en la calidad del servicio brindado. La importancia de este estudio radica en que, al tratarse de un tema relevante a nivel social, los resultados encontrados darán luces sobre la calidad del servicio en materia de atención al usuario externo en el área de Farmacia. Este aspecto es de vital importancia para el área de planificación y monitoreo del Hospital.

El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Farmacia Central del Hospital Regional de Cajamarca, de esta manera lograr resultados que serán utilizados como antecedentes para desarrollar planes de Mejora continua del nivel de satisfacción del usuario externo.

2. Material y métodos

Para la presente investigación se hizo uso de un diseño Descriptivo Cuantitativo. La variable está expresada en términos de satisfacción del usuario externo que está dada por la diferencia de Percepciones y Expectativas. Se operacionalizó mediante las dimensiones del cuestionario SERVQUAL, que ha sido previamente validado (Tejeda & Macedo, 1995). (J., 2012)

La Satisfacción de servicio esta expresada en términos de satisfacción del usuario externo que está dada por la diferencia de expectativas y percepciones. Se operacionalizó mediante las dimensiones del cuestionario SERVQUAL.

La población en estudio estuvo constituida por todos los usuarios externos que acudieron al servicio de Farmacia en el Hospital Regional de Cajamarca el cual es un establecimiento de categoría II-1

Cajamarca – 2016. Se tiene como información, que en total al mes se atienden 13 609 usuarios externos. El tipo de muestreo utilizado fue el aleatorio simple, y para el tamaño de muestra se utilizó la fórmula para una proporción con población conocida, obteniendo una muestra de 375 encuestas a aplicar por única vez a usuarios externos que acudieron a los Servicios de Farmacia del Hospital Regional de Cajamarca - 2016.

3. Resultados

Tabla 1

Nivel de Satisfacción Global del Usuario externo de Farmacia Central del HRC 2016

Nivel de Satisfacción	N	%
Satisfecho	202	54%
Insatisfecho	173	46%
Total	375	100%

Fuente: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada a los usuarios externos del Servicio de Farmacia del HRC, 46% insatisfechos y 54% de satisfechos.

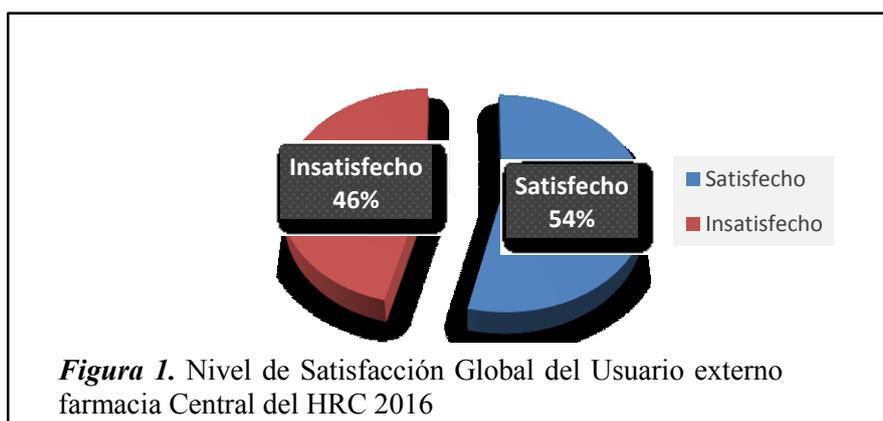


Figura 1. Nivel de Satisfacción Global del Usuario externo farmacia Central del HRC 2016

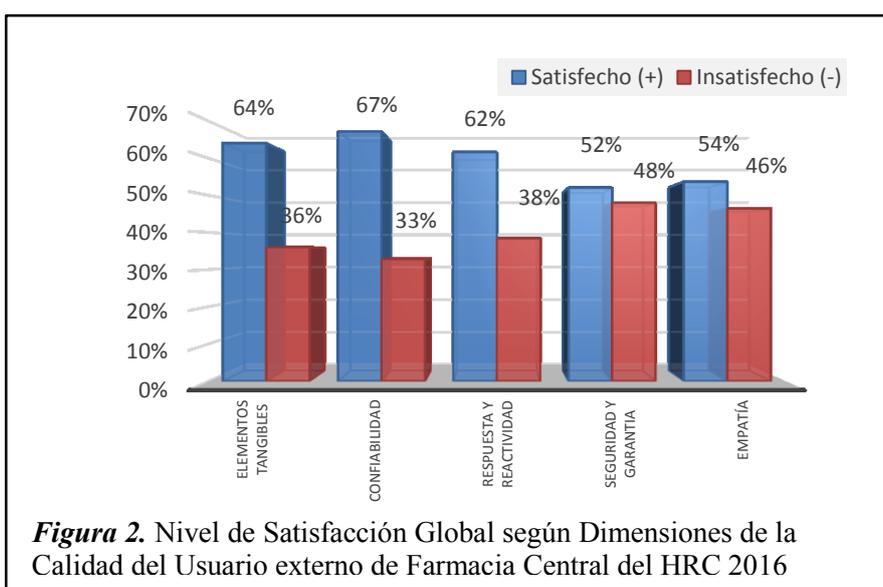


Figura 2. Nivel de Satisfacción Global según Dimensiones de la Calidad del Usuario externo de Farmacia Central del HRC 2016

4. Discusión

El presente estudio encontró que la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia central del Hospital Regional de Cajamarca es de 54%, lo que nos indica que el 46% restante son los usuarios insatisfechos, lo que coloca a nivel de calidad “En Proceso”, y al comparar con el trabajo de Guerra (2011) en “La Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo a nivel nacional, es de aplicación en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud, específicamente usuarios externos del Hospital Santa Rosa” y usando el instrumento de medición SERVQUAL modificada, concluye la encuesta de satisfacción de usuarios del Servicio de Emergencia ha manifestado mayormente insatisfacción que satisfacción de 3761 el 56.99% mostró insatisfacción y 2838 pacientes el 43.01%.; por lo que podemos concluir que el nivel de insatisfacción en ambos casos está en proceso, más no llega a concretarse y es por ello que se sugiere la toma de las medidas pertinentes para mejorar la situación y se pueda brindar una atención de calidad óptima. Analizando los resultados de la encuesta sobre los niveles de satisfacción según dimensiones y viéndose en el trabajo de Guerra (2011), específicamente en los usuarios externos del Hospital Santa Rosa, entre los factores más frecuentes asociados con la insatisfacción del Paciente en el servicio que estuvieron: Percepción de los pacientes que nuestra Farmacia no cuenta con todos los medicamentos recetados por los profesionales de emergencia. Percepción de los pacientes que la atención en Farmacia, caja y admisión SIS no fue rápida. Percepción de los pacientes de no ser atendidos a la llegada a nuestra emergencia sin importar su condición socioeconómica. Percepción de los pacientes en relación a que no son atendidos considerando la gravedad de su salud y en comparación al mismo; en la investigación desarrollada vemos que quién presenta el más alto porcentaje de insatisfacción es la dimensión Seguridad y Garantía, con 48%, lo que la coloca en un nivel de calidad “En Proceso”, el porcentaje de insatisfacción es mayor que las otras dimensiones; se asocia a éste resultado el hecho que ésta dimensión evalúa si “El comportamiento de los empleados les inspira confianza y seguridad” (Pregunta 14, encuesta Servqual), con un porcentaje de insatisfacción de 45% (Categoría: “En Proceso”), lo cual debe ser tomado en cuenta por la dirección del Hospital para tomar las medidas correctivas.

5. Conclusiones

- Se encontró un nivel de insatisfacción de 46% del usuario externo atendido en el servicio de Farmacia Central del Hospital Regional de Cajamarca- 2016, lo cual significa un nivel de calidad “En Proceso”.
- La dimensión de Elementos Tangibles presentó un nivel de insatisfacción de 36%, lo cual significa un nivel de calidad “Aceptable”; siendo el ítem de mayor porcentaje de insatisfacción la deficiencia de que la Farmacia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.
- La dimensión de Confiabilidad y Fiabilidad, presentó también un nivel de insatisfacción de 33%, lo que lo ubica en un nivel de calidad “Aceptable”, viéndose reflejado en el mayor porcentaje de insatisfacción en el servicio responde a lo que Ud. Esperaba.
- La dimensión de Respuesta y Reactividad, reportó un nivel de insatisfacción de 38%, lo que permite ubicarse en un nivel de calidad “Aceptable” y aquí el mayor porcentaje de insatisfacción está relacionado con la disponibilidad del empleado para atenderte.
- La dimensión de Seguridad y Garantía, es la que presentó el mayor nivel de insatisfacción de 48%, que tiene que ver con el problema de salud por el cual fue atendido, fue superado.
- La dimensión de Empatía, marcó el segundo mayor nivel de insatisfacción con 46%, que tiene que ver con que el usuario recibió una atención individualizada.
- Según los resultados obtenidos podemos concluir que, la Satisfacción percibida por el usuario externo entrevistado, en general No es Satisfactoria; lo más importante es el buen trato que recibe de todos los usuarios externos que acuden al servicio de Farmacia; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad es en estas dimensiones en las que debemos trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de nuestros usuarios.
- Esta metodología logró identificar los aspectos positivos y las áreas de mejora sobre la calidad de satisfacción del servicio de la unidad de gestión de farmacia del Hospital Regional de Cajamarca.

6. Referencias

- Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, XXIII (02), 88 - 95.
- Guerra, D. E. (2011). *Guía Técnica para evaluar el nivel de satisfacción del usuario externos que acude a los establecimientos de salud*. Guía Técnica para evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo.
- Huerta, E. A. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- MINSA (2014). *Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL, en el Hospital María Auxiliadora. Lima*. Disponible en: <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR15/SERVQUAL14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>.
- OMS. (2002). *Calidad de la Atención: Seguridad del Paciente*. Organización Mundial de la Salud.
- Gómez, J. (2012). *Evaluación de la calidad de atención desde la perspectiva del usuario externo C. S Tarata*. (Tesis Magíster). Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Cambridge: Marketing Science Institute.