

# Satisfacción de los usuarios externos que acudieron a la farmacia de un establecimiento de salud especializado pediátrico durante el año 2021

[Outpatient satisfaction among users attending the pharmacy of a pediatric specialized health facility in 2021]

Sharon Karolay Condezo-Gerónimo<sup>1</sup>, Emma Caldas-Herrera<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú

Sharon Karolay Condezo-Gerónimo  <https://orcid.org/0000-0002-9741-1548>

Emma Caldas-Herrera  <https://orcid.org/0000-0003-1501-2090>

## Autor corresponsal:

Sharon Karolay, Condezo-Gerónimo  
Correo Electrónico: skcondezo@gmail.com

## Citar como:

Condezo-Gerónimo SK, Caldas-Herrera E. Satisfacción de los usuarios externos que acudieron a la farmacia de un establecimiento de salud especializado pediátrico durante el año 2021. *Investig Innov Clin Quir Pediatr.* 2024;2(2):XX-XX. doi: 10.59594/iicqp.2024.v2n2.98

**Recibido:** 24/05/2024

**Aprobado:** 09/07/2024

**Publicado:** 31/07/24

Esta es una publicación con licencia de Creative Commons Atribución 4.0 Internacional.  
Copyright © 2024, Investigación e Innovación Clínica y Quirúrgica Pediátrica

## RESUMEN

La satisfacción del usuario externo es un indicador vital para evaluar la calidad del servicio prestado. Este parámetro no solo refleja la eficacia de la dispensación de medicamentos y su disponibilidad, sino que también mide aspectos cruciales como la atención personalizada, la capacidad de respuesta del personal farmacéutico y la eficiencia en la gestión de tiempos de espera. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que concurren al servicio de farmacia de un establecimiento peruano especializado en atención de salud pediátrica en el año 2021. Estudio descriptivo observacional y de corte transversal. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL modificado a 384 participantes que acudieron a la farmacia del nosocomio. Los hallazgos se resumieron en frecuencias absolutas y relativas. Se encontró un nivel de satisfacción total del 68,92 %. Las dimensiones con alto porcentaje de insatisfacción fueron capacidad de respuesta (40,4 %) y aspectos tangibles (41,1 %). Las dimensiones de fiabilidad (70,3 %), capacidad de respuesta (59,5 %) y seguridad (78,8 %) mostraron una mayor satisfacción del usuario. El estudio reveló que la satisfacción general del usuario es moderadamente alta; sin embargo, existen áreas críticas que requieren atención, principalmente en las dimensiones de capacidad de respuesta y aspectos tangibles, donde los niveles de insatisfacción son elevados.

**Palabras clave:** Satisfacción del paciente; Servicio de Farmacia en Hospital; Encuestas y Cuestionarios (Fuente: DeCS)

## **ABSTRACT**

External user satisfaction is a vital indicator for evaluating the quality of service provided. This parameter reflects not only the effectiveness of medication dispensing and availability but also crucial aspects such as personalized attention, the responsiveness of pharmaceutical staff, and the efficiency of waiting time management. The aim of this study was to determine the satisfaction level of external users attending the pharmacy service of a Peruvian facility specializing in pediatric health care in 2021. This descriptive, observational, cross-sectional study applied the modified SERVQUAL questionnaire to 384 participants who attended the hospital pharmacy. Findings were summarized in absolute and relative frequencies. A total satisfaction level of 68.92% was found. The dimensions with high dissatisfaction percentages were responsiveness (40.4%) and tangible aspects (41.1%). Higher satisfaction was noted in reliability (70.3%), responsiveness (59.5%), and safety (78.8%). The study revealed that overall user satisfaction is moderately high; however, critical areas require attention, particularly responsiveness and tangible aspects, where dissatisfaction levels are significant.

**Keywords:** Patient Satisfaction; Pharmacy Service, Hospital; Surveys and Questionnaires  
(Source: MeSH)

PRE-PROOF

## INTRODUCCIÓN

En el año 2000, la Organización Mundial de la Salud (OMS) propuso como marco de referencia para evaluar el desempeño de los sistemas de salud, enfatizando que su objetivo no es solo mantener y mejorar la salud de una población, sino también satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios en términos de atención de la salud (1). De esta manera, se destaca que la satisfacción y conciencia de la calidad de los servicios que tengan los usuarios dependerá no solo de los resultados sanitarios obtenidos, sino también de la capacidad de cumplir con las expectativas de los usuarios en los aspectos relacionados con la salud (2).

En el 2016 se realizó una encuesta nacional para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios (ENSUSALUD), los resultados mostraron que el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa a nivel nacional fue del 73,9 %, lo que representa un incremento del 3,8 % en comparación con el 2014. La satisfacción de los usuarios en las instalaciones del Ministerio de Salud y los Gobiernos Regionales fue de 66,7 %, resultado inferior al promedio nacional y al de las demás Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) del Perú (3).

En los últimos años, los países de América Latina han experimentado variaciones significativas en la organización de los sistemas nacionales de salud, donde la base principal de la prestación de los servicios de salud es la calidad de la atención (4,5). La satisfacción del paciente constituye un elemento contundente en la valoración de la calidad de un servicio, donde cada usuario o paciente que concurre a establecimientos de salud debe satisfacer sus necesidades, tales como: tiempo de atención, trato amable, accesibilidad, infraestructura y equipamiento adecuado (6). Esta situación es discordante en cada establecimiento, donde la falta de recurso humano, infraestructura limitada, y la escasez de medicamentos, se encuentran entre factores que limitan la capacidad de atención, generando insatisfacción de los usuarios (7).

Investigaciones previas, como las de Urda et al. (8), Becerra et al. (9) y otros (6,10,11) han destacado la importancia de entender y mejorar la percepción del paciente respecto a la atención recibida en distintos contextos hospitalarios y durante períodos críticos como la pandemia de COVID-19. Dichos estudios han utilizado instrumentos como el cuestionario SERVQUAL modificado, el cual también es utilizado por el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) para medir diversas dimensiones de la satisfacción, incluyendo la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, y los aspectos tangibles del servicio (12).

En este contexto, en el Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja (INSN SB), específicamente en el servicio de farmacia, no se había aplicado el cuestionario proporcionado por el MINSA, por lo que se desconocía el estado de satisfacción del usuario externo. Por este motivo, el objetivo del estudio fue implementar un cuestionario y analizar los resultados para evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo que visita la Farmacia del INSN SB, así como para comprender el grado de satisfacción en áreas como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

## **MÉTODOS**

### **Diseño del estudio**

Estudio descriptivo observacional de corte transversal.

### **Participantes**

La población de estudio estuvo conformada por todos los usuarios externos que concurren a la farmacia del INSN SB. Se incluyeron a padres de familia y apoderados de menores atendidos en el Instituto, y se excluyeron a padres que respondieron el cuestionario de forma incompleta y que no hayan aceptado participar del estudio. Se calculó un tamaño de muestra de 384 personas teniendo en cuenta que el 50 % de estos podrían tener una buena satisfacción.

### **Variables de interés**

Se identificó la satisfacción del usuario, medida a través de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. Además, se recolectaron datos como la edad y sexo del paciente pediátrico a quien representan, y si se trató de un usuario continuador o nuevo.

### **Procedimientos**

Los datos se recopilaban utilizando como instrumento el cuestionario SERVQUAL, aplicado a los padres o apoderados provenientes de los consultorios externos, que finalizaron su atención en el Servicio de Farmacia central del INSN SB. Asimismo, previo a la aplicación de la encuesta, se explicaron los objetivos del estudio y se solicitó la participación voluntaria, la cual, una vez aceptada, quedó registrada en el documento de consentimiento informado. Las encuestas se realizaron de lunes a viernes, en las mañanas (de 09:00 a 12:00) y en las tardes (de 2:00 a 6:00pm).

## **Análisis estadístico**

El cuestionario SERVQUAL modificada proporcionada por el Ministerio de Salud del Perú (12), se divide en 2 secciones: “Percepciones” (P) y “Expectativas” (E). La fórmula para clasificar si el usuario está satisfecho o insatisfecho se calculó con la diferencia “P-E”, considerando que los puntajes negativos indicaron insatisfacción y aquellos mayores o iguales a cero indicaron satisfacción. Se utilizó el software *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versión 27 para evaluar los puntajes finales obtenidos del cuestionario y Microsoft Excel 2019 para la generación de tablas.

## **RESULTADOS**

El nivel de satisfacción de los usuarios externos en las diversas dimensiones de estudio mostró que el 70,3 % de los usuarios están satisfechos en fiabilidad, el 59,5 % en capacidad de respuesta, el 78,8% en seguridad, el 77,1% en empatía y finalmente el 58,9% en aspectos tangibles. Mientras que a nivel general del cuestionario, luego del cálculo de diferencias entre Percepciones (P) menos (-) Expectativas (E), se encontró que hubo un 68,92 % de usuarios satisfechos con el servicio de Farmacia (tabla 1). Por otra parte, la edad promedio encontrada fue de 5,66 años con una desviación estándar de 3,81 años. La mayoría fueron de sexo masculino (54,2 %) y casi todos fueron continuadores (97,9 %) (tabla 2).

## **DISCUSIÓN**

El MINSA, en colaboración con los proveedores de salud más importantes del país, ha emprendido valiosas iniciativas para mejorar la calidad de la atención de salud desde la década pasada. La calidad en la prestación de servicios de salud es una preocupación medular en la gestión del sector, razón por la cual, en el 2011 se aprobó el instrumento SERVQUAL como una herramienta práctica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud.

En el presente estudio realizado a los usuarios externos que acuden al servicio de farmacia del INSN SB, un instituto pediátrico altamente especializado, se encontró que el 68,92 % de los usuarios estuvieron satisfechos, porcentaje mayor comparado al porcentaje de satisfacción de 37,3 % encontrado en un estudio realizado al usuario externo atendidos en el centro de salud en Lambayeque, región ubicada en la costa norte peruana, referida por Florián et al. (13). Asimismo, existe coincidencia con la investigación de Febres y Mercado (6) realizada al

usuario externo de un hospital de la región costera de Perú, el cual reportan un nivel de satisfacción total de 60,3 %. Al analizar los resultados de la encuesta realizada en nuestro estudio sobre los niveles de satisfacción según dimensiones, observamos que la dimensión de capacidad de respuesta y los aspectos tangibles presentan un nivel de insatisfacción en “proceso” (insatisfacción entre 40 a 60 %), similar a lo identificado en el estudio de Florian, donde el nivel de insatisfacción respecto a estas dimensiones fueron 56,8 % y 58,2 % respectivamente. En cuanto a las dimensiones de seguridad y empatía, encontramos valores de 86,81 % y 80,3 % respectivamente, similar a lo reportado por Febres y Mercado (6). Además, en la dimensión de fiabilidad, el resultado de 67 % fue mayor al reportado en el estudio de Bustamante y Gálvez, realizado en un hospital de Cajamarca, provincia ubicada en la sierra norte del Perú (14).

Los usuarios de un instituto pediátrico especializado podrían tener expectativas distintas en comparación con los de un centro de salud general o un hospital en la región costera (15), esto debido a que en un servicio pediátrico especializado, las expectativas pueden ser más altas, lo que podría reflejar una mayor satisfacción si estas expectativas se cumplen adecuadamente (16,17). Por otra parte, los procesos internos, como el tiempo de espera, la disponibilidad de medicamentos y la eficiencia en la dispensación, pueden variar significativamente entre diferentes tipos de establecimientos (18,19). En teoría, un instituto especializado podría tener procesos más refinados y eficientes que contribuyan a una mayor satisfacción del usuario. Sin embargo, también se debe considerar que, al ser un establecimiento de mayor complejidad, la demanda de atención puede incrementar, lo que podría resultar en una atención apresurada y carente del cuidado necesario si estos procesos no se gestionan y organizan adecuadamente (20,21).

Asimismo, las diferencias regionales en términos de accesibilidad, demografía y socioeconomía también pueden influir en la percepción de la calidad del servicio. Por ejemplo, los usuarios en áreas urbanas o más desarrolladas podrían tener expectativas más altas, puesto que los usuarios suelen tener acceso a una variedad más amplia y sofisticada de servicios de salud, incluidos servicios especializados y tecnología avanzada (22). Esta exposición a un nivel alto de atención médica puede elevar sus expectativas hacia otros servicios de salud, incluidos los servicios farmacéuticos y, consecuentemente, resultar en diferentes niveles de satisfacción en comparación con áreas rurales o menos desarrolladas.

## **CONCLUSIÓN**

La encuesta de satisfacción aplicada en el servicio de Farmacia es una herramienta cuyo resultados especialmente en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles, deben ser considerados. Siendo necesario optimizar procesos de abastecimiento de medicamentos, infraestructura e implementación de un sistema informático; impulsando así en un sistema más eficiente con el que se logre una mayor satisfacción al usuario externo.

### **Contribución de los autores**

Conceptualización: SCG; colección, manejo y curación de datos: ECH, SCG; análisis de datos: ECH, SCG; redacción de la versión original: SCG; interpretación de resultados: ECH, SCG; redacción y revisión de la versión final: ECH, SCG

### **Financiamiento**

Este estudio fue autofinanciado.

### **Aspectos éticos**

Se obtuvo aprobación por parte del Comité de Ética Institucional del INSNSB (Acta N.º 5 – 2022 código: PI-636). No se recolectaron datos personales que permitan la identificación de cada individuo, y la información recolectada no influyó en la modificación del acceso al servicio de farmacia, tanto para aquellos que aceptaron participar como para aquellos que no lo desearon.

### **Conflictos de interés**

Los autores declaran no tener conflictos de interés.

## **REFERENCIAS**

1. World Health Organisation. The world health report 2000 [Internet]. Ginebra: WHO; 2000 [citado el 18 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/publications-detail-redirect/924156198X>
2. Ruiz Romero V, García Berral M, Del Cerro ES, Vargas-Machuca BG, Pérez Lorente MÁ. Exploración de expectativas en la población de referencia de un hospital de tercer nivel. *Rev Calid Asist.* 2008;23(3):114-25. doi: 10.1016/S1134-282X(08)70481-0
3. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción De Usuarios en Salud. Informe Final. [Internet]. Lima: INEI; 2015 [citado 18 de abril de 2024]. Disponible en: <http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2015/INFORME-FINAL-SATISFACCION-2015.pdf>
4. Instituto Suramericano de Gobierno en Salud. Sistemas de salud en Suramérica: desafíos para la universalidad, la integralidad y la equidad [Internet]. Consejo Editorial del Isags; 2012 [citado 18 de abril de 2024]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/10/816019/678763-sistemas-de-salud-en-america-del-sur.pdf>
5. Vilchez Saldaña YE. Satisfacción del usuario externo. Estrategia sanitaria nacional prevención y control de ITS, VIH/SIDA - Hospital Regional Docente de Cajamarca. 2018 [Tesis en Internet]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2019 [citado 8 de julio de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3913>.
6. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev Fac Med Humana.* 2020;20(3):397-403. doi: 10.25176/rfmh.v20i3.3123
7. Montoya-Cáceres P, Bello-Escamilla N, Neira J, Montoya-Cáceres P, Bello-Escamilla N, Neira J. Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. *Med Segur Trab.* 2020;66(261):220-9. doi: 10.4321/s0465-546x2020000400004
8. Urda Romacho J, Fernández Martín JM, González Vaquero D, Torres Rodríguez M del C, Cantó Mangana J, Castro Vida MÁ. Análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en consulta de farmacia hospitalaria. Comparación de resultados. *Alianzas Tend BUAP.* 2021;6(22):76-88. doi: 10.5281/zenodo.5105231
9. Becerra-Canales B, Pecho-Chavez L, Gómez-León M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de Atención Primaria, durante la pandemia COVID-19. *Rev Médica Panacea.* 2020;9(3):165-70. doi: 10.35563/rmp.v9i3.369
10. Suárez Lima GJ, Robles Salguero RE, Serrano Mantilla GL, Serrano Cobos HG, Armijo Ibarra AM, Anchundia Guerrero RE, et al. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev Cuba Investig Bioméd* [Internet]. 2019 [citado 18 de abril de 2024];38(2):153-69. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)
11. Suárez-Amaya W, Rodríguez-Altamirano M, Contreras FAG. Estrategias para promover la producción científica universitaria en Chile. *Rev Cienc Soc Ve.* 2022;18(2):350-63. doi: 10.31876/rcs.v28i2.37943

12. Ministerio de Salud del Perú. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo [Internet]. Lima: MINSA; 2011 [citado 18 de abril de 2024]. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
13. Florián Benites NJ, Galvez Diaz N del C, Barsallo Fernández R. Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en reque – Chiclayo 2019. *Tzhoeoen Rev Científica*. 2020;12(4):525-35. doi: 10.26495/tzh.v12i4.1401
14. Bustamante FL, Gálvez N del C. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de Farmacia de un hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca - Perú. *Rev Científica Inst TZHOECOEN*. 2017;9(1):01-5. doi: 10.26495/rtzh179.120701
15. Alfranca Pardillos R. Expectativas y preferencias en la utilización de servicios en atención primaria [Tesis doctoral en Internet]. Cataluña: Universitat de Girona; 2015 [citado 18 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/145903/trap.pdf>
16. Sosa-Meño C, Sosa-Flores, Jorge Luis. Expectativas y percepciones del usuario externo sobre la atención en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lambayeque, Perú. *Rev Cuerpo Med HNAAA*. 2018;11(3):162-7. doi: 10.35434/rcmhnaaa.2018.113.409
17. Bendezu-Quispe G, Mari-Huarache LF, Taype-Rondan Á, Mejia CR, Inga-Berrosipi F. Percepción de médicos que realizan el Servicio Rural y Urbano-Marginal de salud en Perú sobre el primer nivel de atención. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. octubre de 2020;37(4):636-44. doi: 10.17843/rpmesp.2020.374.5294
18. Bedoya-Ismodes E, Ortiz-Revollar E, Mendoza-Arana P. Motivo de consulta y tiempo de espera en establecimientos de salud públicos durante la pandemia por COVID-19, Perú 2020. *Acta Med Peru*. 2022;39(3):254-62. doi: 10.35663/amp.2022.393.2423
19. Gutierrez E, Ramos W, Uribe M, Ortega-Loayza AG, Torres C, Montesinos, et al. Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* [Internet]. 2009 [citado 18 de abril de 2024];26(1):61-5. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342009000100013](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342009000100013)
20. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2019;36(2):304-11. doi: 10.17843/rpmesp.2019.362.4425
21. Lugo GB, Vera ZC, Aguilar-Rabito A, Samaniego LR, Maidana-de-Larroza GM. Barreras que impiden la implementación efectiva de la Atención Farmacéutica. *Ars Pharmt*. 2019;60(4):199-204. doi: 10.30827/ars.v60i4.9403
22. Gómez-Prats A. Relación y diferencias entre la atención primaria en el medio rural y urbano [Tesis de grado en Internet]. Castelló: Universitat Jaume I; 2023 [citado 18 de abril de 2024]. Disponible en: [https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/203672/TFG\\_2023\\_G%C3%B3mez\\_Prats\\_Ainoa.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/203672/TFG_2023_G%C3%B3mez_Prats_Ainoa.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

## ANEXOS

**Tabla 1.** Satisfacción del usuario externo que acudió al servicio de Farmacia del establecimiento de salud

<b>Dimensiones</b>	<b>N (%)</b>	
	<b>Satisfechos</b>	<b>Insatisfechos</b>
Fiabilidad	70,3	29,7
Capacidad de respuesta	59,5	40,5
Seguridad	78,8	21,2
Empatía	77,1	22,9
Aspectos tangibles	58,9	41,1
<b>Satisfacción (puntaje final)</b>	<b>68,92</b>	<b>31,08</b>

PRE-PROOF

**Tabla 2.** Características de los usuarios encuestados que acudieron al servicio de farmacia del establecimiento de salud

<b>Característica</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
Promedio (D.E)	5,66 (3,81)	
Mediana (R.I.C)	5,0 (2,0 - 8,0)	
<b>Sexo</b>		
Femenino	176	45,8
Masculino	208	54,2
<b>Tipo de usuario</b>		
Continuador	376	97,9
Nuevo	8	2,1

DE: desviación estándar; RIC: rango intercuartílico

PRE-PROOF