



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y  
BIOQUÍMICA**

**TESIS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS  
USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD SIMÓN  
BOLÍVAR-PUNO, JUNIO A JULIO 2022**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
QUÍMICO FARMACÉUTICO**

**Presentado por:**

Bach. Aguilar Zamata, Oliver

Bach. Aguilar Zamata, Maribel

**Asesor:**

Dr. Q.f. Tapia Manrique, Edgar Robert

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:**

Salud Pública

**Huancayo – Perú**

**2022**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida y permitir la culminación de esta tesis.

A mis padres: Faustino y Julia y hermanos, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

**Bach. OLIVER AGUILAR ZAMATA**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a mis padres, hermanos y amistades por el apoyo moral incondicional y sobre todo gracias a Dios por otorgarme sabiduría y salud.

**Bach. MARIBEL AGUILAR ZAMATA**

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por iluminarnos y darnos salud y por permitirnos tener tan buena experiencia dentro de nuestra universidad

A nuestros padres, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestros objetivos, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

A la universidad por albergarnos en los años de estudios y a nuestros docentes por su enseñanza para desarrollarnos profesionalmente y habernos brindado todos sus conocimientos.

Y para finalizar, también agradecemos a todos mis docentes por sus enseñanzas para desarrollarnos profesionalmente y habernos brindado todos sus conocimientos.

Bach. Oliver Aguilar Zamata

Bach. Maribel Aguilar Zamata

**JURADOS**

**PRESIDENTE**

**Dr. Q.F. Ayala Picoaga, Vicente Manuel**

**SECRETARIO**

**Mg.QF. Carlos Max Rojas Aire**

**VOCAL**

**Dr.QF. Edgar Robert Tapia Manrique**

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

### DECLARACION JURADA SIMPLE

Yo **OLIVER AGUILAR ZAMATA** de nacionalidad peruana, identificado con D.N.I N° **76945959**, tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en jr. 9 de diciembre n° 250 Azángaro. DECLARO BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACION PRESENTADA ES AUTENTICA Y VERAZ Me afirmo y reafirmo en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 10 días del mes de agosto del 2022.



**Bach. Oliver Aguilar Zamata**  
**D.N.I N°76945959**



**Huella digital**

**DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

**DECLARACION JURADA SIMPLE**

Yo **MARIBEL AGUILAR ZAMATA** de nacionalidad peruana, identificado con D.N.I N°**43711452**, tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en jr. 9 de diciembre n° 250 Azángaro. DECLARO BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACION PRESENTADA ES AUTENTICA Y VERAZ Me afirmo y reafirmo en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 10 días del mes de agosto del 2022.



---

**Bach. Maribel Aguilar Zamata**  
**D.N.I N°43711452**



**Huella digital**

## INDICE GENERAL

	PAGINAS
Resumen	Vii
Abstrset	ix
I.INTRODUCCION	01
II.METODOLIGIA	08
2.1 Tipo y nivel de investigación	08
2.2 Diseño de investigación	08
2.3 Poblacion, muestra y muestreo	08
2.4 Variable de investigación	09
2.5 Técnicas e instrumento de recolección de datos	10
2.6 Aspectos éticos	11
2.7 Procesamiento y análisis de datos	11
III. RESULTADOS	12
IV. DISCUSION	22
V. CONCLUSIONES	24
VI. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICÁ<S	26
ANEXOS	29

## RESUMEN

La siguiente investigación ha tenido como finalidad establecer el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en el servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno durante los meses de junio a julio del 2022. Es una investigación de diseño no experimental, descriptiva, prospectiva y transversal; el muestreo de la información ha sido formada por 240 usuarios que asistieron a la farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno durante los meses de junio a julio del 2022. El método empleado para recolectar los datos ha sido la encuesta a los usuarios de la farmacia y se empleó al cuestionario como instrumento, que fueron aplicadas a los usuarios que participaron en el estudio, que ayudo a saber la percepción de los usuarios. Los resultados obtenidos fueron: el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos fue buena, el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tiempo de espera para la atención es buena, el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la empatía recibida por el personal de farmacia es buena, el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la seguridad en la atención fue buena y el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el horario de atención es buena. Se concluye que los usuarios del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno tienen un nivel de satisfacción buena con la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia.

.

**Palabras claves:** nivel de satisfacción, calidad de atención, servicio de farmacia.



## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the level of user satisfaction with the quality of care provided in the pharmacy service of the Simón Bolívar-Puno Health Center during the period June to July 2022. It is a non-experimental design study, descriptive, prospective and transversal; The study sample consisted of 240 users who attended the pharmacy service of the Simón Bolívar-Puno Health Center during the period June to July 2022. The technique used to collect information was the survey of pharmacy service users and the questionnaire was used as an instrument, which was applied to the users participating in the research, which allowed knowing the perception of the users. The results obtained from this research are presented below: the level of user satisfaction in relation to the availability of drug stock was good, the level of user satisfaction in relation to the waiting time for care is good , the level of user satisfaction in relation to the empathy received by the pharmacy staff is good, the level of user satisfaction in relation to the safety of care was good, and the level of user satisfaction in relation to business hours are good. It is concluded that the users of the Simón Bolívar-Puno Health Center have a good level of satisfaction with the quality of care received in the pharmacy service.

**Keywords:** level of satisfaction, quality of care, pharmacy service

## I. INTRODUCCION

La calidad es un reciente reto para el grupo de salud, eso quiere decir que se necesita de la invención y manejo de un plan que perfeccione de manera estable las prestaciones de salud, consiga el contentamiento completo de los usuarios, optimice el grado de contienda profesional de los trabajadores de salud y primordialmente consiga la mejora de gerencia de administración de aquellos servicios.<sup>1</sup> Por ello, desde años anteriores se viene planteando la optimización y transformaciones en el procedimiento de valuación de las prestaciones de salud, ya sea en el grado de conceptualización de calidad de la atención, así también del procedimiento y los efectos.<sup>2,3,4</sup>

A nivel universal, la OMS, tiene una amplia atracción por el sistema de gestión de calidad (SGC), convirtiéndose en un instrumento primordial en la atención al consumidor, para solucionar dilemas en relación a la salud e incrementar el contentamiento del usuario a través de cumplir sus necesidades, asimismo optimizar el rendimiento de los Químico Farmacéuticos y Técnicos.<sup>5,6,7</sup>

El SGD de los centros farmacéuticos debe de contar con una organización eficaz de manera que permitan dirigir, planificar y controlar las acciones del experto, con el objetivo de un desempeño continuo que se plasme en la satisfacción de los usuarios.

En el Perú, el Minsa(2000), señala que la necesidad humana existente en las empresas que otorgan prestaciones sanitarias son un componente muy relevante para conseguir el contentamiento del consumidor, por ello es necesario considerar (aptitud, actitud, la eficiencia) que se logre conseguir de los trabajadores, ya que van a lograr a obtenerse los propósitos de toda prestación en salud.

Debido a la presente condición a la que los procedimientos de farmacia se confrontan en naciones medianas y de baja entrada, como nuestro país, el contentamiento al consumidor en el interés farmacéutico debería de tener apreciaciones continuas para garantizar los requerimientos de calidad que demandan los presentes métodos de valuación.<sup>8</sup>

La Atención Farmacéutica es la participación del farmacéutico en la asistencia al usuario, en la dispensación y seguimiento de un tratamiento farmacoterapéutico, cooperando con el médico y otros profesionales sanitarios a fin de conseguir resultados que mejoren la calidad de vida del paciente.<sup>9</sup>

El conocer el estado de cada componente de la cadena en la atención farmacéutica concierne a la satisfacción de cada una de las carencias de los pacientes/usuarios. Esto a su vez proporcionará información para avanzar en los servicios de farmacia de manera que pueda optimizar los servicios para garantizar los resultados de salud de los clientes al abordar sus inquietudes y sus necesidades de los servicios.<sup>10</sup>

El Centro de Salud "Simón Bolívar" localizado en la ciudad de Puno, es considerado un Establecimiento de Salud que tiene muchas carencias como infraestructura y personal (recursos humanos). Por lo que conlleva a tener ciertos problemas en la gestión y humanización en la atención.

De acuerdo con lo expuesto, nos formulamos la siguiente pregunta:

¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de la atención brindada en la farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022?

Asimismo, nos planteamos las siguientes preguntas específicas:

- ¿Cuál será la relación entre la disponibilidad de stock de medicamentos con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022?
- ¿Cuál será la relación entre el tiempo de espera para la atención con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022?

- ¿Cuál será la relación entre la empatía recibida por el personal de farmacia con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022?
- ¿Cuál será la relación entre la seguridad en la atención recibida por el personal de farmacia con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022?
- ¿Cuál será la relación entre el horario de atención del servicio de farmacia con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022?

Entre los antecedentes nacionales tenemos:

Bustamante J, et al., (2020), realizaron la investigación cuyo objetivo fue “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de farmacia de la Clínica San Miguel Arcángel, distrito San Juan de Lurigancho”; el método empleado fue descriptivo. Los resultados muestran que el 75,6% de los pacientes están satisfechos con 5 dimensiones analizadas. Se concluye que la dimensión de la empatía presentó mayor nivel de satisfacción con un 81,0%.<sup>11</sup>

Barrientos J. (2018), desarrollo la investigación cuya finalidad fue “Determinar la relación entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos”. Reportó los resultados manifestaron que existe relación altamente significativa ( $p < 0.05$ , Rho Spearman = 0.852).se concluye que existe correlación directa, entre las variables a mejor calidad de atención, mejor satisfacción de usuario.<sup>12</sup>

Pacahuala M. (2018), realizo la investigación cuyo objetivo fue “Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán. febrero –abril 2018”. Consideró una muestra de 374 que acudieron a boticas y farmacias del Distrito de Huaycán y compran con o sin receta médica, se recolecto la data con una encuesta. Evidenció el 70,59% acudió a boticas y el 29,41% a farmacias; Se obtuvo como resultados y conclusiones que el 57,44% califica como buena y excelente el nivel de satisfacción, de las boticas y farmacias.<sup>13</sup>

Huamán J. (2017), realizó el estudio cuya finalidad ha sido “establecer el grado de satisfacción de los usuarios que se atendieron en la Cadena de Boticas MIFARMA de Huaycán”. El método ejecutado ha sido descriptivo. El muestreo ha estado formado por 383 usuarios. Se usó un cuestionario para recolectar los datos. Se halló que un 68,1 % del muestreo tienen un grado de contentamiento elevado. Resultados: Los usuarios de la Cadena de Boticas MIFARMA de Huaycán, Ate – Lima – 2016, obtuvieron un alto grado de contentamiento en la atención otorgada.<sup>14</sup>

Los antecedentes internacionales son:

Choque C. (2019), ejecutó en Bolivia el estudio cuya finalidad ha sido “establecer el nivel de contentamiento notado del usuario interior y exterior las boticas comunales privatizadas de la Capital de Sucre”. Utilizó la entrevista para recolectar información. Comunica que la totalidad indica que es excelente la ubicación y el fácil acercamiento a la botica (53,7%), amabilidad de los empleados (56,48%), pero aprecian de irregular el salón donde se debe de esperar (43,52%). La impresión de los usuarios que están en el interior acerca del salón de espera es grata con un 41,51%, asimismo son los datos que dan los usuarios que están en el exterior (49,06%).<sup>15</sup>

García E. et al. (2017), trabajaron en México el estudio que tiene como finalidad “Establecer la hora de espera y contentamiento gasto de prescripciones en clientes del Hospital del Niño en Tabasco”. Utilizaron la encuesta a 53 usuarios. Comunicaron que dura 8 minutos la atención. El 75,47% demostró su contentamiento de la atención otorgada; el 41,51% acogieron su tratamiento completo; El 53,40% indicó su contentamiento con la atención de su prescripción. Determinaron que muchos de los usuarios demostraron contentamiento acerca de la hora que se tiene que esperar.<sup>16</sup>

Toaquiza A. (2016), realizaron en Ecuador el estudio cuya finalidad ha sido “Saber el grado de contentamiento de los usuarios externos de la botica de la Fundación Internacional Buen Samaritano”. Se utilizó una encuesta con 20 interrogantes para un muestreo de 125 usuarios. Conclusiones: se estableció que un 40% en grado de contentamiento y 33.5 % en grado de descontento bajo.<sup>17</sup>

Bofill A, et al, (2016), llevaron a cabo en Cuba la investigación cuya finalidad ha sido “Estimar la calidad de la prestación que da la botica nómima Iglesias”. Es una investigación

tipo descriptiva. El muestreo ha sido conformado por 150 usuarios, la elección ha sido al azar y se adoptó un formulario. Comunicaron que los señalizadores de la prestación de botica, es un punto con estimación baja y regulada.<sup>18</sup>

Considerando las bases teóricas de la investigación, tenemos que la cualidad es obtener gran provecho para el paciente a través de la adaptación de entendimiento más desarrollado teniendo en consideración las necesidades del cliente. La calidad señala las peculiaridades de un beneficio, artículo o prestación que ayudan las acciones para cumplir los menesteres demandadas, por ello la cualidad de la prestación incrementa el contentamiento de los usuarios, por ello hay una notable correlación entre contentamiento y cualidad.<sup>19</sup>

El modelo Servqual, ayuda a calcular y contar la calidad de prestación dada al consumidor, reconocer las necesidades de los usuarios. Servqual agrega datos acerca de las ideas que piensa el usuario de la prestación otorgada, la clase de atención de los trabajadores, perspectiva de los trabajadores, y primordialmente la impresión de los usuarios acerca de la prestación otorgado, ello ayudara a optimizar las prestaciones brindadas y ser superiores a las demás compañías. El modelo Servqual indica que para el consumidor le es sencillo estimar la cualidad de su prestación, que la índole de los artículos, puesto a que eso provoca más efecto a la hora de comprar, puesto a que el usuario compara la prestación que brinda cada empresa, y ello es quien establece decisión del usuario<sup>19</sup>.

La simpatía es un declive de aproximación a los demás, ello involucra comprender la postura del otro. Ser atento con el cliente conlleva a la consideración y honra de la correlación doctor-enfermo. Es importante que los trabajadores de salud comprendan los afectos y sentimientos de un enfermo al asistir a un establecimiento de salud.<sup>20</sup>

EL reporte conlleva conexión enfermo y empleado de salud que sostiene una consecuencia en el procedimiento de curación. La confianza es considerada una variable primordial a lo largo del transcurso del tratamiento, por eso es importante calcular esa variable como indicador de cualidad de prestación en los centros de salud.<sup>21</sup>

La capacidad de réplica de la atención primordial como la elección y sugerencia de las opciones probables, ante los problemas de salud de los pacientes. Realmente, la amplitud de contestación es del 100% y debe de aplicarse a las situaciones propias de cada usuario.<sup>22</sup>

La duración de espera es un componente que cuantifica la organización del establecimiento. Por ello hay 2 maneras de planificar una prestación: por filas y citación. Estos mismos modos han sido ejecutados en las prestaciones de salud. El modo por citación es la más adecuada y también muy ejecutada en el país, cooperando así a que la duración de la espera sea menos.<sup>22</sup>

Se estima que uno de los secretos importantes en la prestación es la veloz atención por lo que no es suficiente la atención afable, ya que es importante atender con velocidad. Es desagradable tener que esperar mucho tiempo para recibir una prestación o producto.<sup>23</sup>

La confianza del usuario es una de las finalidades de la disciplina de la salud que ahonda la previsión de los veredictos de la atención recibida por las prestaciones sanitarias, que usualmente son los responsables de los acontecimientos hostiles. La praxis sanitaria implica peligro para los usuarios y los expertos que los asisten.<sup>24</sup>

La confidencialidad asegura que los datos de los usuarios no deberían ser manifestados, esos datos deben ser discretos, por eso se sugiere que los trabajadores deben tomarlo en cuenta y practicar las reglas de bioética. Entonces, es necesario preservar el carácter confidencial por el derecho a la confianza individual de los usuarios, que se halla reglado en la Ley General de Salud.<sup>25</sup>

La Tangibilidad, la típica explicación de “lo que se puede palpar” brinda una vista total de esa magnitud. Esta perspectiva debe ser tal vez muy imparcial que se pueda nombrar, ya que se conecta con la infraestructura y los instrumentos físicos que puede poseer la zona que brinda la asistencia. En este sentido, esa dimensión ejemplifica una condición crucial, si se ejecuta al plano recinto para el grupo salud, puesto a que se demuestra que los centros de finanzas no realizan con las “Buenas Praxis” respectivos. Se observa poco espacio o una mala división de las zonas, además hay un déficit de medicinas, carencia de equipaje de climatización, congelación y de tecnología en la prestación.<sup>25,26</sup>

El presente trabajo se acredita, ya que nos permitió conocer el grado de contentamiento de los usuarios que van a la prestación de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno durante los meses de junio a julio del 2022; y basándose en los datos recabados se harán alcanzar las sugerencias para la optimización de la prestación de farmacia.

El objetivo general de la investigación fue:

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de la atención brindada en la farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022.

Los objetivos específicos de la investigación fueron:

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tiempo de espera para la atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la empatía recibida por el personal de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la seguridad en la atención recibida por el personal de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el horario de atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022.



## II. METODOLOGIA

### 2.1 Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación fue básica y de nivel correlacional.

### 2.2 Diseño de investigación

Es una investigación de diseño no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal.

### 2.3 Población y muestra

#### 2.3.1 Población de estudio

La población estuvo conformado por 635 usuarios que acudieron al servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022.

#### 2.3.2 Muestra de estudio

La muestra se determinó en función de la siguiente fórmula para población finita:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

donde:

- N = 635 usuarios que acudieron en el periodo junio a julio del 2022
- Nivel de confianza (1-a) =0.975
- Z de 1- $\alpha$  ( $Z_{1-\alpha}$ ) =1.96
- Prevalencia de la enf./pob (p)= 0.50
- Complemento de p (q)= 0.50
- Precisión (d) = 0.05
- Tamaño de la muestra (n)

Reemplazando los datos, se determinó el tamaño de la muestra (n):

n= 240 usuarios que acudieron al servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022.

**Criterios de inclusión:**

- Usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno
- Usuarios de ambos sexos que tienen entre 18 a 65 años
- Usuarios que de manera voluntaria desean formar parte del estudio

**Criterios de exclusión**

- Usuarios de ambos sexos menores de 18 años y mayores de 65 años
- Usuarios que no desean formar parte del estudio

**2.4 Variable y operacionalización de variable:**

**2.4.1 Variables de estudio**

- **Variable dependiente:** Nivel de satisfacción
- **Variable independiente:** Calidad de atención

**2.4.2 Operacionalización de variables**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Variable dependiente:</b>  Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia	Disponibilidad de stock de medicamentos	cuenta con los medicamentos recetados	Cuestionario
		Medicamentos de calidad	
	Tiempo de espera para la atención	Tiempo de espera prudente	
		El personal de farmacia resuelve sus dudas	
Empatía recibida por el personal de farmacia	Las quejas de los usuarios son atendidas		
<b>Variable independiente:</b>  Calidad de atención brindada en el servicio de farmacia	Horario de atención	Horario de atención adecuado	Cuestionario
	Seguridad en la atención por el personal	Tiene confianza en su Químico Farmacéutico	
		Tiene confianza en los técnicos de farmacia	

## 2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 2.5.1 Técnicas

La técnica que se empleó para la recolección de información fue la encuesta a los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022.

### **2.5.2 Instrumento de recolección de datos**

Se empleó como instrumento el cuestionario, el cual estuvo conformado por preguntas claras dirigidas a los usuarios que participan en la encuesta, que permitió conocer la opinión de los usuarios.

### **2.6 Aspecto ético**

No se perjudicó la moralidad de los usuarios, ya que los datos recolectados de las encuestas serán tomadas para el propósito del estudio.

### **2.7 Procesamiento y análisis de datos**

Se siguió a organizar los datos obtenidos, tomando en cuenta las características de la variable. En la explicación de los resultados, se usaron tablas, cuadros de estadística y gráficos.

### III.RESULTADOS

La presente investigación se consideró a 240 usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022; se evaluó el nivel de satisfacción en relación con la calidad de atención que reciben los usuarios en el servicio de farmacia. Los resultados se presentan según el orden de los objetivos específicos planteados:

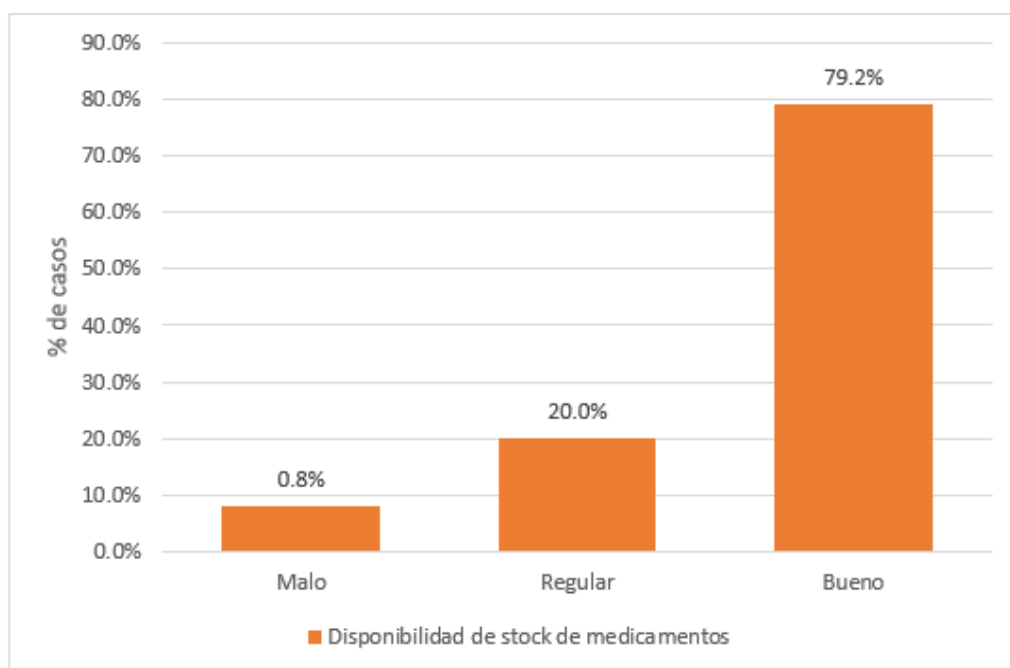
#### **Objetivo específico 01:**

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022

**Tabla 01.** Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	02	0,8
Regular	48	20,0
Bueno	190	79,2
Total	240	100,0

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 01.** Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 01 y figura 01, se evidencia el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno durante el periodo junio a julio del 2022, en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos fue bueno con un nivel de satisfacción del 79.2%, seguido con el 20.0% que manifiestan un nivel de satisfacción regular y solo el 0.8% señalan un nivel de satisfacción malo.

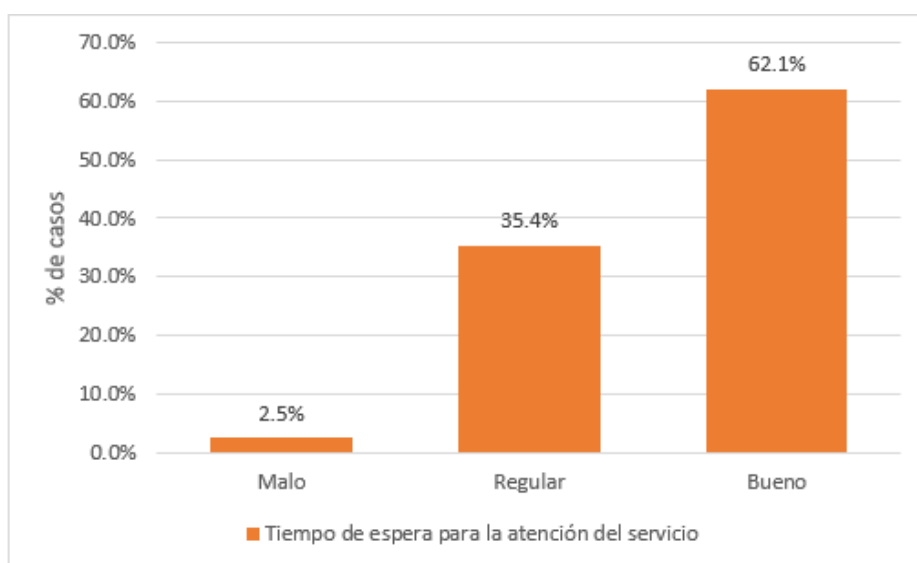
**Objetivo específico 02:**

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tiempo de espera para la atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022

**Tabla 02.** Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tiempo de espera para la atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	06	2,5
Regular	85	35,4
Bueno	149	62,1
Total	240	100,0

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 02.** Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tiempo de espera para la atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 02 y figura 02, se evidencia el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno durante el periodo junio a julio del 2022, en relación con el tiempo de espera para la atención fue bueno con un nivel de satisfacción del 62.1%, seguido con el 35.4% que manifiestan un nivel de satisfacción regular y solo el 2.5% señalan un nivel de satisfacción malo



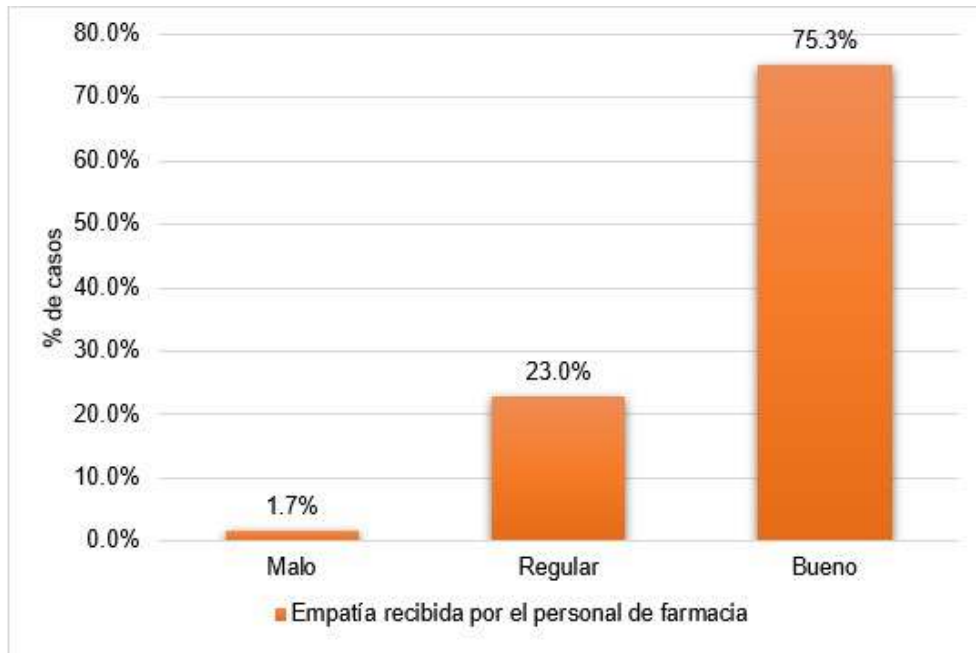
**Objetivo específico 03:**

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la empatía recibida por el personal de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022.

**Tabla 03.** Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la empatía recibida por el personal de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	04	1,7
Regular	55	23,0
Bueno	181	75,3
Total	240	100,0

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 03.** Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la empatía recibida por el personal de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022.

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 03 y figura 03, se evidencia el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno durante el periodo junio a julio del 2022, en relación con la empatía recibida por el personal de farmacia fue bueno con un nivel de satisfacción del 75.3%, seguido con el 23.0% que manifiestan un nivel de satisfacción regular y solo el 1.7% señalan un nivel de satisfacción malo.

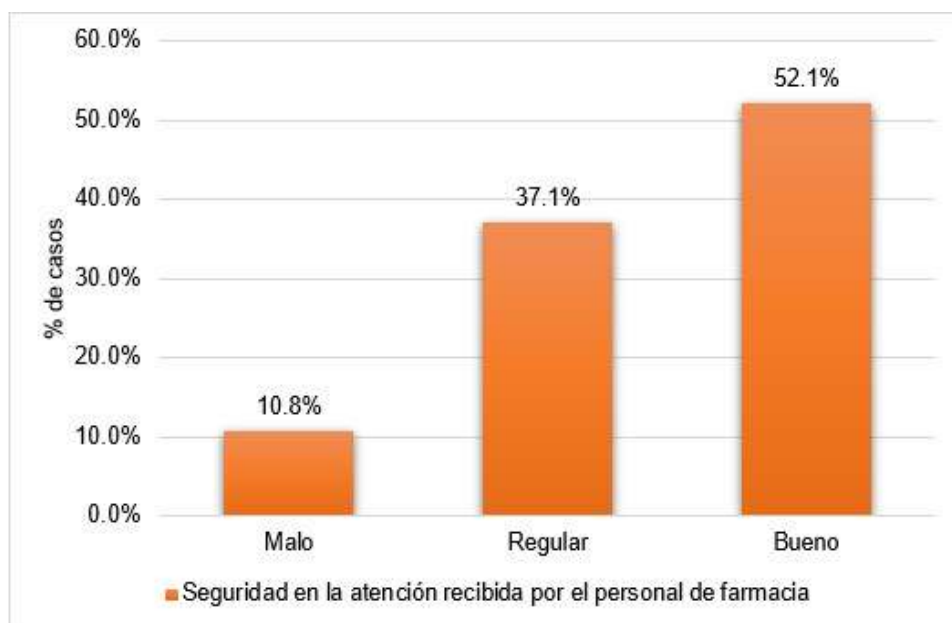
**Objetivo específico 04:**

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la seguridad en la atención recibida por el personal de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022

**Tabla 04.** Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la Seguridad en la atención recibida por el personal de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	26	10,8
Regular	89	37,1
Bueno	125	52,1
Total	240	100,0

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 04.** Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la seguridad en la atención recibida por el personal de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 04 y figura 04, se evidencia el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno durante el periodo junio a julio del 2022, en relación con seguridad en la atención recibida por el personal de farmacia fue bueno con un nivel de satisfacción del 52.1%, seguido con el 37.1% que manifiestan un nivel de satisfacción regular y solo el 10.8% señalan un nivel de satisfacción malo.

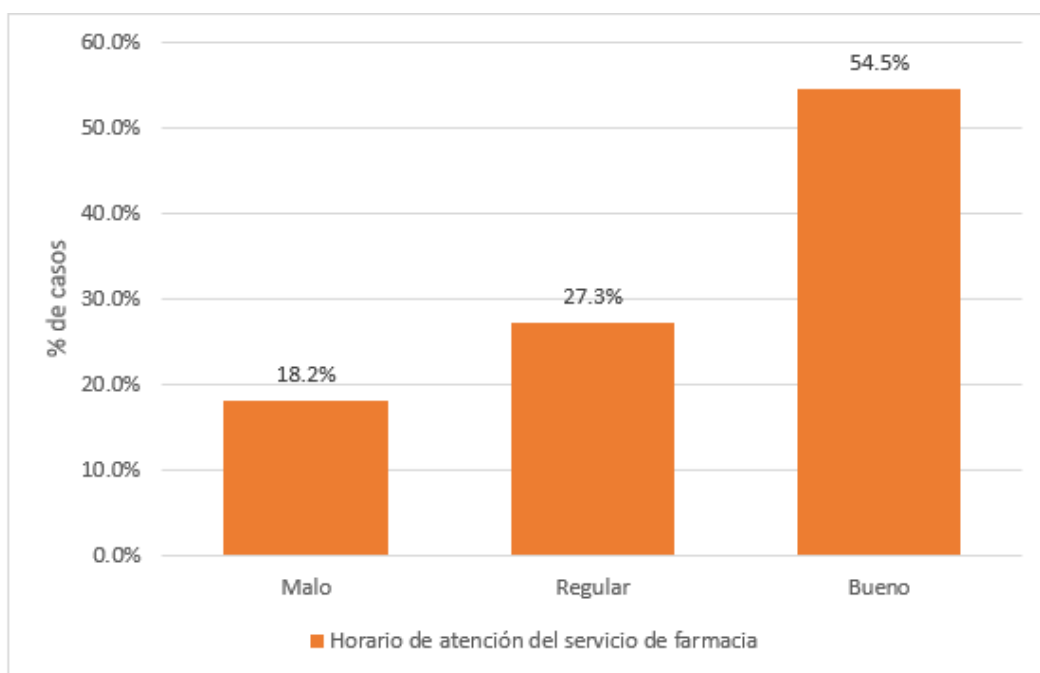
**Objetivo específico 05:**

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el horario de atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022

**Tabla 05.** Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el Horario de atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	42	18,2
Regular	63	27,3
Bueno	126	54,5
Total	231	100,0

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 05.** Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el horario de atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 05 y figura 05, se evidencia el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno durante el periodo junio a julio del 2022, en relación con el horario de atención del servicio de farmacia fue bueno con un nivel de satisfacción del 54.5%, seguido con el 27.3% que manifiestan un nivel de satisfacción regular y solo el 18.2% señalan un nivel de satisfacción malo.

#### IV.- DISCUSIONES

En la presente investigación se evaluaron el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención recibida en servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno durante el periodo junio a julio del 2022; a continuación procedemos a realizar el análisis de los resultados:

En relación con la disponibilidad de stock de medicamentos, se determinó que el nivel de mayor satisfacción fue bueno con un 79.2%, seguido con el 20.0% que manifiestan un nivel de satisfacción regular y solo el 0.8% señalan un nivel de satisfacción malo. Nuestro resultado es similar a los obtenidos por Pacahuala<sup>13</sup>, donde el 57.44% de los usuarios manifestaron un nivel de satisfacción buena con la disponibilidad de stock de medicamentos y a la investigación realizada por Huaman<sup>14</sup>, señala un nivel de satisfacción buena de la atención recibida con la disponibilidad de stock de medicamentos. Según los resultados obtenidos en nuestra investigación nos indica que el sistema de suministro de medicamentos en el servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno durante el periodo junio a julio del 2022 es eficiente.

En relación con el tiempo de espera para la atención del servicio de farmacia, se identificó que el nivel de mayor satisfacción fue bueno con un 62.1% , seguido con el 35.4% que manifiestan un nivel de satisfacción regular y solo el 2.5% señalan un nivel de satisfacción malo. Nuestro resultado es diferente al compararlo con la investigación realizada por Choque<sup>15</sup>, quienes reportan que el 43.5% de los usuarios manifestaron un nivel de satisfacción regular. Esta diferencia podría deberse a que el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, se identifica con sus labores asignadas.

En relación con la empatía recibida por el personal de farmacia, se identificó que el nivel de mayor satisfacción fue buena con un 75.3% , seguido con el 23.0% que manifiestan un nivel de satisfacción regular y solo el 1.7% señalan un nivel de satisfacción malo. Nuestro resultado es similar con la investigación realizada por García<sup>16</sup>, quien reporto el 75,47% mostro su satisfacción del trato recibido. Estos resultados evidencian que un porcentaje considerable de usuarios reciben un trato agradable por parte del personal de farmacia.

En relación con la seguridad en la atención recibida por el personal de farmacia, se identificó que el nivel de mayor satisfacción fue bueno con un 52.1%, seguido con el 37.1% que manifiestan un nivel de satisfacción regular y solo el 10.8% señalan un nivel de satisfacción

malo. Nuestro resultado es similar en comparación con la investigación de Choque<sup>15</sup>, quien reporta que los encuestados la mayoría (52.69%) lo aprueba con la calificación muy satisfecho (excelente). Estos resultados nos indica que los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar confían en la atención del personal.

En relación con el horario de atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar, se identificó que el nivel de mayor satisfacción fue bueno con un 54.5%, seguido con el 27.3% que manifiestan un nivel de satisfacción regular y solo el 18.2% señalan un nivel de satisfacción malo. Nuestro resultado es similar en comparación con la investigación de Huamán<sup>14</sup>, quien reporta que los encuestados la mayoría (52.69%) lo aprueba con la calificación muy satisfecho (excelente) con el horario de atención. Estos resultados nos indica que hay un alto número de usuarios que están en acuerdo respecto al horario de atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno.



## V.- CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno durante el periodo junio a julio del 2022, en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos fue bueno con un nivel de satisfacción del 79.2%.
- El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno durante el periodo junio a julio del 2022, en relación con el tiempo de espera para la atención fue bueno con un nivel de satisfacción del 62.1%.
- El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno durante el periodo junio a julio del 2022, en relación con la empatía recibida por el personal de farmacia fue bueno con un nivel de satisfacción del 75.3%.
- El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno durante el periodo junio a julio del 2022, en relación con seguridad en la atención recibida por el personal de farmacia fue bueno con un nivel de satisfacción del 52.1%.
- El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno durante el periodo junio a julio del 2022, en relación con el horario de atención del servicio de farmacia fue bueno con un nivel de satisfacción del 54.5%.

## VI.-RECOMENDACIONES

- Se debe Implementar una ventanilla para atención preferencial en el servicio de Farmacia.
- Ampliar los horarios de atención en el servicio de Farmacia para una mejor atención al paciente
- Implementar asientos de espera en el servicio de Farmacia

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alcalde H. Encuesta de opinión en los hospitales nacionales del Seguro Social. *Revista Ciencia y Tecnología*, 1992; (1): 16-21
2. Araujo M. Implantación de la calidad en los servicios de salud. *Revista Anales de la facultad de Medicina*, 1997; 58 (1): 33-35
3. Berwick. 1989. Continuous improvement as an ideal in health care. *Revista New Engl. J. Med*, 1989; 320: 53-56
4. Blum L. 1974. Evaluating health. *Revista Care. Med. Care*, 1974 12: 999- 1011
5. Herrero A, Romero J, Benedí J. Análisis de la mejora continua de la calidad de un Servicio de Farmacia certificado por la Norma ISO 9001 [Internet]. Ciudad de Madrid: Universidad Complutense de Madrid; 2028 [Consultado el 13 de abril del 2022]. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/46479/>
6. Choque E, Peñaranda R, Sivila Y, Vargas. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la Ciudad de Sucre. *Rev. Bio Scientia* [Internet]. 2019 [Consultado el 23 de abril del 2022]; 2(4):19-29. Disponible en: <https://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/download/327/245>
7. Haro J, Macías M, López B, Ayala M, Gutiérrez A. Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. *Rev. Pol. Con* [Internet]. 2018 [Consultado el 23 de abril del 2021]; 3(11):210-234. Disponible en: 790-2221-6-PB.pdf
8. Valdez JDB. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura [Tesis] , editor. Lima: Universidad; 2018.
9. Álvarez de Toledo F, Bonal de Falgas J, Cruz E, Durán J, Faus M, Fité B, et al. Consenso sobre Atención Farmacéutica. *Rev. Pharmaceutical Care* [Internet]. 2014 [Consultado el 23 de abril del 2022]; 1:1-24. Disponible en: [https://www.pharmacare.org/controler.php?secc=ficha\\_detail&cat=15&id=45](https://www.pharmacare.org/controler.php?secc=ficha_detail&cat=15&id=45)
10. Gill L, White L. A critical review of patient satisfaction. *Leadersh Health Serv.* 2009;22(1):8–19. Link: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/17511870910927994/full/html>

11. Bustamante J, Paredes A. Grado de satisfacción de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico privado de la Clínica San Miguel Arcángel, distrito San Juan de Lurigancho, julio 2020. [Tesis para título]. Perú .Universidad María Auxiliadora. 2020. Disponible en:  
<http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/412/GRADO%20DE%20SATISFACCI%c3%93N%20DE%20LOS%20USUARIOS%20DEL%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018. [Tesis de maestría].Perú. Universidad César Vallejo.2018. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos\\_VJ D.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJ D.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
13. Pacahuala M. Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán. Febrero-Abril 2018 [Tesis] , editor. Lima: Universidad; 2018.
14. Huamán J. El presente trabajo de investigación titulado “Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas MIFARMA de la zona 15 de Huaycán, Ate, Lima, 2016”. 2017 Disponible en:  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/569/TITULO%20-HUAMAN%20AQUINO%20JESSICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Choque E. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de sucre [Tesis] , editor. Sucre: Universidad; 2019.
16. García E, León E. Satisfacción por tiempo de espera y surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco. ~~Horiz Sanit~~ 2018; 13(1): 148-155.a  
Link:<http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/57/831>
17. Toaquiza N. Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buena Samaritano Paul Martel. 2016. [Tesis de Maestría]a Ambato: Maestría en Gerencia de Institución de Salud, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato; 2016.
18. Bofill Arturo, López Raúl, Murguido Yadira. Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. Medisur [Internet]. 2016 Jun [citado 2022 nayo 17] ; 14(3): 280-288. Disponible en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-a897X2016000300010&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-a897X2016000300010&lng=es).

19. Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer. Manual de atención a los clientes, Estrategias socioeconómicas sostenibles para la igualdad de oportunidades de las y los jóvenes Ecuador. Quito. CEPAM, Fundación de Ayuda contra la Drogadicción; 2013
20. Gonzales K. Servicio al cliente, estrategias para ser competitivos en los mercados. Bogotá: Eco; 2016. Link: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14556/Jim;jsessionid=AF1A47F9E3245AE57D48467D251A1C9F?sequence=5>
21. Montoya C, Boyero M. El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. *Visión de futuro*. 2013; 17(1):130-151. Enlace: <http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935480005.pdf>
22. Tschohl J. El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. Servicio al cliente. 5ta Ed. España; 2016
23. Chang J. Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán san marcos. [Tesis]. Quetzaltenango: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Rafael Landívar; 2014
24. Villegas F. Zúñiga L. Gestión de Satisfacción al Cliente II. *Rev. Cien UNEMI*. 2014; 11:107–121. Link: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=a5210247>
25. Saldaña O, Sanango M. Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cajatambo. Azogues, 2014. [Tesis]. Cuenca: Escuela de Enfermería, Facultad de Ciencias Médicas, Universidad de Cuenca; 2015
26. OMS. (2002). *Calidad de la Atención: Seguridad del Paciente*. Organización Mundial de la Salud
27. Morocho T, Burgos S. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Alpecorp S.A, 2018. *Revista valor agregado [Internet]*. 2019 [Consultado el 02 de mayo del 2022]; 5(1):22-39. Disponible en: <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>

**Anexo 01: Matriz de consistencia**

**Título: “NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD SIMÓN BOLÍVAR-PUNO, JUNIO A JULIO 2022”**

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de la atención brindada en la farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a) ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la capacidad de respuesta por el personal de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022?</p> <p>b) ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la seguridad en la atención recibida por el personal de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022?</p> <p>c) ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la empatía recibida por el personal de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de la atención brindada en la farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022</p> <p><b>Objetivo Específicos</b></p> <p>a) Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la capacidad de respuesta por el personal de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022</p> <p>b) Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la seguridad en la atención recibida por el personal de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022</p> <p>c) Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la empatía recibida por el personal de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022</p>	<p><b>Hipótesis</b></p> <p><b>Hipótesis General</b></p> <p>No aplica</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>El tipo de investigación será aplicada y de nivel correlacional</p> <p><b>Diseño de la Investigación</b></p> <p>Es una investigación de diseño no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal</p> <p><b>Población de estudio</b></p> <p>La población estará conformada por usuarios que acuden al servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b></p> <p>La técnica que se empleará para la recolección de información será la encuesta a los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022</p>

<p>d) ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la tangibilidad del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022?</p> <p>e) ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el trato recibido por el personal de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022?</p> <p>f) ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tiempo de espera para la atención en la farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022?</p>	<p>d) Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la tangibilidad del servicio de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022</p> <p>e) Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el trato recibido por el personal de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022</p> <p>f) Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tiempo de espera para la atención en la farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno, junio a julio del 2022</p>		<p>Se empleará como instrumento el cuestionario, el cual estará conformada por preguntas claras dirigidas a los usuarios que participan en la encuesta, que permitirá conocer la opinión de los usuarios.</p>
--	---	--	---

## Anexo 02: Validación del Instrumento-Experto 1



**FORMATO: A**

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

**TESIS: "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD SIMÓN BOLÍVAR-PUNO, JUNIO A JULIO 2022"**

Investigadores: OLIVER AGUILAR ZAMATA y MARIBEL AGUILAR ZAMATA

**Indicación:** Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario respecto a la tesis: "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD SIMÓN BOLÍVAR-PUNO, JUNIO A JULIO 2022" que le mostramos, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

**NOTA:** Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

1= Muy deficiente	2= Deficiente	3= Regular	4= Bueno	5= Muy bueno
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

		Escala valorativa							
		Malo	Regular	Bueno	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD DE STOCK DE MEDICAMENTOS</b>									
<b>ÍTEM /INDICADORES</b>									
1	¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le receto el médico?							X	
2	¿Considera usted que los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?							X	
<b>DIMENSIÓN 2: TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN</b>									
<b>ÍTEM /INDICADORES</b>									



3	¿Cómo considera el tiempo de atención de su receta?									X
4	¿El personal de farmacia resuelve sus dudas y consultas sobre su medicación?							X		
<b>DIMENSIÓN 3: EMPATÍA RECIBIDA POR EL PERSONAL DE FARMACIA</b>										
<b>ÍTEM/INDICADORES</b>										
5	¿El personal de farmacia le atiende con amabilidad, respeto y paciencia?								X	
6	¿Las quejas de los usuarios son solucionadas con prontitud?								X	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA</b>										
<b>DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN POR EL PERSONAL</b>										
<b>ÍTEM/INDICADORES</b>										
7	¿Tiene confianza en su Químico Farmacéutico y técnicos de farmacia?								X	
<b>DIMENSIÓN 2: HORARIO DE ATENCIÓN</b>										
<b>ÍTEM/INDICADORES</b>										
8	¿Cree usted que el horario de atención de la farmacia es la adecuada?								X	

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

4

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente      b) Baja      c) Regular      d) Buena      e) Muy buena

**Nombres y Apellidos** : Carlos Max Rojas Aire

**Título Profesional** : Químico Farmacéutico

**Grado Académico** : Magíster

**Mención** : Docencia Universitaria



Firma del experto

Lugar y fecha: Huancayo 04/07/2022

**FORMATO: B**

**FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**

**I. DATOS GENERALES**

- I.1. Título de la Investigación : NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD SIMÓN BOLÍVAR-PUNO, JUNIO A JULIO 2022
- I.2. Nombre del instrumento motivo de evaluación : Cuestionario

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																		X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																		X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																		X		
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																		X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																		X		

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: válido, aplicar

11-20	No valido, reformular
25-60	No valido, reformular
65-80	Valido, mejorar
85-100	Valido, aplicar



.....  
Firma del experto

**Nombres y Apellidos** : Carlos Max Rojas Aire

**Título Profesional** : Químico Farmacéutico

**Grado Académico** : Magíster

**Mención** : Docencia Universitaria

Anexo 03: Validación del Instrumento-Experto 2



**FORMATO: A**

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**

**TESIS: "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD SIMÓN BOLÍVAR-PUNO, JUNIO A JULIO 2022"**

Investigadores: OLIVER AGUILAR ZAMATA y MARIBEL AGUILAR ZAMATA

**Indicación:** Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario respecto a la tesis: "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD SIMÓN BOLÍVAR-PUNO, JUNIO A JULIO 2022" que le mostramos, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

**NOTA:** Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

1= Muy deficiente	2= Deficiente	3= Regular	4= Bueno	5= Muy bueno
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

		Escala valorativa							
		Malo	Regular	Bueno	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD DE STOCK DE MEDICAMENTOS</b>									
<b>ÍTEM /INDICADORES</b>									
1	¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le receto el médico?								X
2	¿Considera usted que los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?						X		
<b>DIMENSIÓN 2: TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN</b>									
<b>ÍTEM /INDICADORES</b>									
3	¿Cómo considera el tiempo de atención de su receta?								X

4	¿El personal de farmacia resuelve sus dudas y consultas sobre su medicación?								X
<b>DIMENSIÓN 3: EMPATÍA RECIBIDA POR EL PERSONAL DE FARMACIA</b>									
<b>ÍTEM/INDICADORES</b>									
5	¿El personal de farmacia le atiende con amabilidad, respeto y paciencia?								X
6	¿Las quejas de los usuarios son solucionadas con prontitud?								X
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN POR EL PERSONAL</b>									
<b>ÍTEM/INDICADORES</b>									
7	¿Tiene confianza en su Químico Farmacéutico y técnicos de farmacia?								X
<b>DIMENSIÓN 2: HORARIO DE ATENCIÓN</b>									
<b>ÍTEM/INDICADORES</b>									
8	¿Cree usted que el horario de atención de la farmacia es la adecuada?							X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

f) Deficiente      g) Baja      h) Regular      i) Buena      j) **Muy buena**

**Nombres y Apellidos** : **Juan Roberto Pérez León Camborda**

**Título Profesional** : **Químico Farmacéutico**

**Grado Académico** : **Magíster**

**Mención** : **Productos Naturales**

  
Firma del experto

Lugar y fecha: Huancayo 05/07/2022

## FORMATO: B

### FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

#### III. DATOS GENERALES

III.1. Título de la Investigación : NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD SIMÓN BOLÍVAR-PUNO, JUNIO A JULIO 2022

III.2. Nombre del instrumento motivo de evaluación : Cuestionario

#### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																		X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: válido, aplicar

11-20	No valido, reformular
25-60	No valido, reformular
65-80	Valido, mejorar
85-100	Valido, aplicar



Firma del experto

**Nombres y Apellidos** : Juan Roberto Pérez León Camborda

**Título Profesional** : Químico Farmacéutico

**Grado Académico** : Magister

**Mención** : *Productos Naturales*

Anexo 04: Validación del Instrumento-Experto 3



**FORMATO: A**

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**

**TESIS: "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD SIMÓN BOLÍVAR-PUNO, JUNIO A JULIO 2022"**

Investigadores: OLIVER AGUILAR ZAMATA y MARIBEL AGUILAR ZAMATA

**Indicación:** Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario respecto a la tesis: "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL PUESTO DE SALUD PRIMAVERA DEL DISTRITO DE COMAS, MAYO A JULIO DEL 2021" que le mostramos, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

**NOTA:** Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

1= Muy deficiente	2= Deficiente	3= Regular	4= Bueno	5= Muy bueno
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

		Escala valorativa							
		Malo	Regular	Bueno	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD DE STOCK DE MEDICAMENTOS</b>									
<b>ÍTEM /INDICADORES</b>									
1	¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le receto el médico?							X	
2	¿Considera usted que los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?							X	
<b>DIMENSIÓN 2: TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN</b>									
<b>ÍTEM /INDICADORES</b>									
3	¿Cómo considera el tiempo de atención de su receta?							X	



4	¿El personal de farmacia resuelve sus dudas y consultas sobre su medicación?									X	
<b>DIMENSIÓN 3: EMPATIA RECIBIDA POR EL PERSONAL DE FARMACIA</b>											
<b>ÍTEM/INDICADORES</b>											
5	¿El personal de farmacia le atiende con amabilidad, respeto y paciencia?										X
6	¿Las quejas de los usuarios son solucionadas con prontitud?									X	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA</b>											X
<b>DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN POR EL PERSONAL</b>											
<b>ÍTEM /INDICADORES</b>											
7	¿Tiene confianza en su Químico Farmacéutico y técnicos de farmacia?										X
<b>DIMENSIÓN 2: HORARIO DE ATENCIÓN</b>											
<b>ÍTEM/INDICADORES</b>											
8	¿Cree usted que el horario de atención de la farmacia es la adecuada?									X	

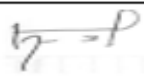
**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

4

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

k) Deficiente    l) Baja    m) Regular    n) Buena    o) Muy buena

**Nombres y Apellidos** : Julio Luis Díaz Uribe  
**Título Profesional** : Químico Farmacéutico  
**Grado Académico** : Magíster  
**Mención** : Ciencia de los alimentos

  
 Firma del experto

Lugar y fecha: Huancayo 05/07/2022



**FORMATO: B**

**FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**

**V. DATOS GENERALES**

- V.1. Título de la Investigación : NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD SIMÓN BOLÍVAR-PUNO, JUNIO A JULIO 2022
- V.2. Nombre del instrumento motivo de evaluación : Cuestionario

**VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X	
4. Organización	Existe una organización lógica																				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				X	
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: válido, aplicar

11-20	No valido, reformular
25-60	No valido, reformular
65-80	Valido, mejorar
85-100	Valido, aplicar



.....  
Firma del experto

**Nombres y Apellidos** : Julio Luis Díaz Uribe  
**Título Profesional** : Químico Farmacéutico  
**Grado Académico** : Magister  
**Mención** : Ciencia de los alimentos

**Anexo 05: Evidencias fotográficas en la recolección de datos**

