

NOMBRE DEL TRABAJO

NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR USUARIOS EXTERNOS
DEL SERVICIO DE FARMACIA EN EL HOSPITAL LA OVEGOYA DE JAUJA

RECUENTO DE PALABRAS

8408 Words

RECUENTO DE CARACTERES

46086 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

53 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.1MB

FECHA DE ENTREGA

Feb 23, 2023 9:29 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 23, 2023 9:30 AM GMT-5

● **21% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 21% Base de datos de Internet
- 2% Base de datos de publicaciones

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

ASESOR:

Mg. Vilma Amparo Junchaya Yllescas

AUTORES:

Bach. Diana Marisol Ticllas Reyes

Bach. Carla Heydi Quispe Esquivel



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

**TESIS
NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR USUARIOS
EXTERNOS DEL SERVICIO DE FARMACIA EN EL HOSPITAL
LA OLAVEGOYA DE JAUJA**

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

PRESENTADO POR:

Bach. Quispe Esquivel, Carla Heydi

Bach. Ticllas Reyes, Diana Marisol

ASESORA:

Mg. Junchaya Yllescas, Vilma Amparo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Salud Pública

HUANCAYO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

Diana

Dedico este trabajo a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han confiado siempre en mí, dándome ejemplo de superación, humildad, y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que tengo, dedico a mis padres especialmente porque siempre estuvieron cuando los necesitaba gracias a ellos pude desarrollarme como profesional.

Heidi

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, por abrirme las puertas de su institución y permitirme culminar una meta propuesta. A mis docentes que en el transcurso de mi carrera supieron guiarme e impartirme sus conocimientos.

A mis familiares y amigos que nos brindaron su apoyo en todo momento, con palabras de aliento en los momentos difíciles.

A mi asesora quien con su conocimiento nos ha guiado en la realización de esta investigación, Mg. Vilma Amparo Junchaya Yllescas por su esfuerzo y dedicación.

JURADOS

MIEMBRO PRESIDENTE

Dr. Lavado Morales, Ivar Jines

MIEMBRO SECRETARIO

Mg. Orihuela Pomalaza, Maricielo

MIEMBRO VOCAL

Mg. Junchaya Yllesca, Vilma Amparo

MIEMBRO SUPLENTE

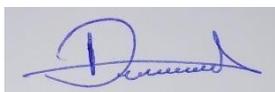
Mg. Zevallos Falco, Karol Paola

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo: Bach. Diana Marisol Ticllas Reyes, con DNI: 77664948 y Carla Heydi Quispe Esquivel con DNI: 71215836; Tesistas de la Universidad Privada de Huancayo de la Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica, autoras de la tesis titulada: NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR USUARIOS EXTERNOS DEL SERVICIO DE FARMACIA EN EL HOSPITAL LA OLAVEGOYA DE JAUJA

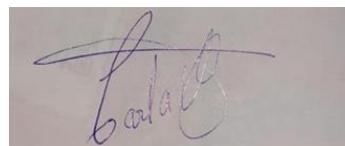
DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUÉ:

Toda la información presentada es auténtica y veraz. Nos afirmamos y ratificamos en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 21 días del mes de Julio del 2022.



Diana Marisol Ticllas Reyes

DNI: 7766494



Carla Heydi Quispe Esquivel

DNI: 75065240

ÍNDICE	Pág.
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MÉTODO	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización de variables	16
2.3. Población, muestra y muestre	17
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento	19
2.6. Método de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
ANEXOS	41

RESUMEN

La satisfacción del usuario es un parte fundamental para brindar un servicio en la farmacia, OBJETIVO: Evaluar el nivel de satisfacción percibido por usuarios externos del servicio de farmacia en el Hospital La Olavegoya de Jauja, MÉTODO: Se utilizó una muestra de 368, te tipo básico, descriptivo, no experimental, transversal y prospectivo con muestreo probabilístico. RESULTADOS: El 60% de los usuarios son mujeres, el 34% tiene entre 48 y 57 años y el 61% tiene un nivel de estudios técnicos superiores. También se reportaron altos niveles de satisfacción para la dimensión confiabilidad (298) sobre los mecanismos para presentar cualquier queja o reclamo de la atención recibida, la dimensión capacidad de respuesta (268) sobre un corto tiempo de espera en el servicio de farmacia, y la dimensión seguridad (271) cuando el personal revisa cuidadosamente las recetas antes de atenderlo. El atributo tangibilidad obtuvo un alto grado de satisfacción (201) por parte de los encuestados. CONCLUSIÓN: Aunque los niveles de satisfacción de los usuarios con las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad son altos, seguidos de un nivel medio de satisfacción con las dimensiones seguridad y empatía, lo que constituye un indicador útil para determinar mejoras, también es importante comprender las causas de la insatisfacción como complemento de esta información.

Palabras claves: Nivel de satisfacción, usuarios, servicio de farmacia.

ABSTRACT

User satisfaction is a fundamental part of providing a service in a pharmacy.

OBJECTIVE: To assess the level of satisfaction perceived by external pharmacy service users at the hospital named La Olavegoya in Jauja.

METHOD: A sample of 368 was used, of basic, descriptive, non-experimental, cross-sectional, and prospective type, with probabilistic sampling.

RESULTS: 60% of users are women, 34% are between 48 and 57 years old and 61% have a higher level of technical education. High levels of satisfaction were also reported for the reliability dimension (298) on the mechanisms for submitting any complaints or grievances about the care received, the responsiveness dimension (268) on a short waiting time at the pharmacy service, and the safety dimension (271) when staff carefully check prescriptions before attending the users. The tangibility attribute received a high level of satisfaction (201) from respondents.

CONCLUSION: Although the levels of user satisfaction with the reliability, responsiveness, and tangibility dimensions are high, followed by an average level of satisfaction with the safety and empathy dimensions, which is a useful indicator to determine improvements, it is also important to understand the causes of dissatisfaction as a complement to this information.

Keywords: Level of satisfaction, users, pharmacy service.

INTRODUCCIÓN

Existen numerosos modelos que permiten la gestión un buen servicio asistencial a través de certificaciones con la finalidad de la mejora continua; sin embargo, difieren las diferentes formas con la que se realizan las distintas evaluaciones. Adicionalmente, la norma internacional es otro modelo que permite la gestión de la calidad asistencial a través de certificaciones.¹

La satisfacción del usuario, constituye como aquel punto en el que la atención médica del paciente y su posterior estado de salud cumplen las expectativas del paciente, o como la satisfacción del paciente a la luz de esas expectativas para satisfacer necesidades reales o percibidas, siendo la satisfacción de las necesidades del paciente y el análisis de la satisfacción los objetivos clave para todos.²⁻⁵

Asimismo, la percepción de satisfacción de un paciente está relacionada con un gran número de factores, como el estado de salud del paciente, la edad, la orientación sexual, el nivel de familiaridad cultural, las características del profesional sanitario, así como el tiempo de espera del paciente, la cantidad de información facilitada y la habilidad técnica. Además, se presenta una asociación entre las expectativas del paciente y su nivel de satisfacción, por lo que es fundamental conocer sus expectativas iniciales.⁶⁻⁷

Según esta definición, la atención al paciente es también una actividad compleja porque implica una variedad de servicios y objetivos, además de la participación de profesionales médicos, farmacéuticos, personal técnico, personal auxiliar y aspectos organizativos y de gestión del servicio. En consecuencia, las reclamaciones pueden estar relacionadas con problemas con cualquiera de estos componentes. Por su parte el concepto de atención al paciente es también una actividad compleja debido a la variedad de servicios y objetivos que persigue, así como a la participación de profesionales médicos, farmacéuticos, personal técnico, personal de apoyo y personal

administrativo. En consecuencia, las reclamaciones pueden tener su origen en problemas con cualquiera de estos componentes.⁸⁻⁹

El Ministerio sostiene que la satisfacción de los clientes es un indicador importante del nivel de servicio prestado, ya que les indica si se han cumplido sus expectativas.¹⁰

Por tanto, cuando un cliente compra un bien o recibe un servicio y éste no está a la altura de sus expectativas, se sentirá insatisfecho, le resultará difícil volver a la tienda o a la visita y probablemente hablará mal de ella a otros clientes. En consecuencia, medir la satisfacción del cliente implica evaluar objetivamente su percepción de todo el servicio y utilizar esa información para mejorar el rendimiento en esas áreas.¹¹

Para desarrollar a cabalidad el presente estudio, es fundamental revisar algunos estudios nacionales previos, algunos de los cuales se incluyen a Díaz *et al.*¹² con el estudio de Satisfacción del cliente realizado en farmacias de Lima, descubrieron que tanto los clientes nuevos como los recurrentes tenían altos niveles de satisfacción con la atención recibida ya sea en las áreas de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

Así también, Montenegro¹³, en el trabajo sobre Satisfacción en usuarios de Farmacias en Chiclayo, descubrió como resultados que la población muestral estuvo conformada por 420 usuarios de farmacias y tiendas botánicas; empleando un cuestionario validado, observando que los usuarios de farmacias y boticas en Chiclayo tenían altos niveles de satisfacción.

En un estudio sobre satisfacción de usuarios en boticas de Huaycán, Ate - Lima, similar al de Huamán¹⁴, el 68,1% de los usuarios reportó altos niveles de satisfacción, de los cuales el 22,2% eran varones y el 77,8% eran mujeres y contaban con mayor nivel educativo. Además, la satisfacción fue alta (5,01 7,00), para los criterios confiabilidad percibida, capacidad de respuesta y seguridad, y fue alta la satisfacción (5,01 7,00) en la dimensión de confiabilidad percibida (5,1 7,00).

Mendoza¹⁵, realizó una investigación sobre la calidad de la atención brindada en una

farmacia, hallándose que el 71,58 % de los pacientes se encontraban insatisfechos con la atención recibida, siendo la mayor proporción de pacientes insatisfechos en la categoría de elementos tangibles (73,68%), seguido por las categorías de capacidad de respuesta y seguridad.

En el estudio, acerca del grado de satisfacción percibido por usuarios de farmacia, realizado en EsSalud, Lima, cuando Rojas *et al.* ¹⁶ descubrieron un nivel de atención parcialmente satisfactorio. Asimismo, el nivel de satisfacción de los encuestados es similar, con niveles de satisfacción más elevados entre los usuarios del sexo femenino, también declaran recibir un nivel de atención satisfactorio en términos de fiabilidad y seguridad, así como un nivel parcialmente satisfactorio en términos de capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad.

Adicionalmente, como precedentes internacionales, se cita a Márquez *et al.* ¹⁷, quienes evaluaron la satisfacción e insatisfacción de los pacientes atendidos en una unidad de farmacia para pacientes ambulatorios y encontraron que el índice de satisfacción global fue del 76 %, siendo las habilidades del técnico de farmacia las que recibieron mayor puntuación con un 95 %, el área de dispensación la que recibió menor puntuación con un 63% y el proceso de dispensación el que recibió mayor puntuación con un 68 %.

De forma similar, según el estudio de Rodríguez *et al.* ¹⁸, acerca de la satisfacción, se encontró que la edad media de los pacientes se encuentra en 65 años, también un 91% no conoce sobre el seguimiento farmacéutico, 26% lo aceptó con la esperanza de mejorar su estado y el 74% lo hizo por confianza.

Sánchez *et al.* ¹⁹, en una investigación sobre Satisfacción percibida en farmacia: medicina, análisis y mejora, encontraron como resultado, que se enviaron 231 encuestas a los facultativos especialistas de área, con una tasa de impugnación 65 % y 70 % y una valoración global de $7,9 \pm 1,8$ y $6,2 \pm 2,1$, respectivamente.

En el artículo, Maidana *et al.* ²⁰ utilizaron la Evaluación del servicio de farmacia, hallándose un 69 % de los participantes eran mujeres, la edad media era de 58,5 años

y el tiempo medio de evolución de la enfermedad era de 12,5 años. Además, el 52 % tenía estudios secundarios, el 51 % vivía en pareja y la puntuación máxima posible era 5, representando 5 el nivel más alto de satisfacción en el área y en el proceso de dispensación y 1 el más bajo.

El grado en que la organización sanitaria cumple con las necesidades y percepciones del usuario sobre los servicios que presta alcanza de cierta manera la satisfacción del usuario; por ello La Organización Mundial de la Salud (OMS), se define a la calidad de un servicio, como un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un riesgo mínimo para los pacientes y un impacto máximo en la salud. En consecuencia, sirve de base a diversos métodos y estrategias que pretenden movilizar a los profesionales.²²

En ese sentido, los esfuerzos para mejorar la calidad deben centrarse principalmente en el establecimiento de buenas prácticas basadas en un personal debidamente formado, la percepción que tiene el usuario de los servicios prestados por estas unidades ha sido más limitada.²³

En consecuencia, la calidad y la satisfacción de los servicios sanitarios desde un punto de vista sociológico y administrativo incluyen la obligación del paciente de aceptar los servicios del médico y la atención prestada por las organizaciones o agencias encargadas del tratamiento, así como el deber de abogar por la salud de la persona dentro de los límites de los derechos legales establecidos por la constitución.²⁴

Como marco conceptual se considera, al grado en que un conjunto de características intrínsecas satisface una necesidad o expectativa predeterminada que suele ser implícita y requerida, lo cual constituye el concepto de calidad; tener capacidad de respuesta se refiere a tener la habilidad y el deseo de ayudar a los clientes y prestar un servicio rápido. La capacidad de prestar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa es lo que el empleado denomina "fiabilidad" o "fiabilidad". En cambio la satisfacción, es el nivel de felicidad de una persona, determinado al comparar el rendimiento de un bien o servicio con sus expectativas.

Además, en cuanto a la dimensión seguridad, se refiere a las habilidades, la atención y los conocimientos mostrados por los empleados que inspiran confianza y credibilidad y la tangibilidad, que se refiere a todas las instalaciones físicas, los equipos, el personal y los materiales de comunicación. A la luz de la información facilitada sobre esta investigación, se plantea la siguiente cuestión: ¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por usuarios externos del servicio de farmacia en el hospital La Olavegoya de Jauja? El presente estudio tendrá un impacto significativo como justificación teórica, porque aportará nueva información sobre el tema de la satisfacción del paciente farmacéutico. Esto se debe a que en estos centros no se prioriza el tema de la implicación activa del farmacéutico en el tratamiento y seguimiento del paciente. Por tanto, los resultados permitirán al director técnico de farmacia del hospital mejorar la atención al paciente. De otra parte, como justificación metodológica, el instrumento creado para este estudio sirve para que futuros investigadores puedan utilizarlo en otro contexto o población profundizando la investigación. Por ello el objetivo general fue: Evaluar el nivel de satisfacción percibido por usuarios externos del servicio de farmacia en el Hospital La Olavegoya De Jauja y como objetivos específicos: Determinar las características sociodemográficas de los usuarios externos que acuden al servicio de farmacia en el Hospital La Olavegoya De Jauja, también Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad de los usuarios que acuden al servicio de farmacia en el Hospital La Olavegoya De Jauja, Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios que acuden al servicio de farmacia en el Hospital La Olavegoya De Jauja, Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad de los usuarios que acuden al servicio de farmacia en el Hospital La Olavegoya De Jauja, Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión empatía de los usuarios que acuden al servicio de farmacia en el Hospital La Olavegoya De Jauja y Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión tangibilidad de los usuarios que acuden al servicio de farmacia en el Hospital La Olavegoya De Jauja.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Esta investigación empleó un nivel de investigación descriptivo y elemental, ya que pretende contar el conocimiento mediante la aplicación directa a un problema concreto.

El diseño de la investigación no es experimental, de corte transversal y prospectivo:

El siguiente esquema, representa el diseño no experimental:

M.....0¹

M= Usuarios que acudan a la Farmacia en el Hospital La Olavegoya De Jauja

0 =Observación del nivel de satisfacción

2.2 Operacionalización de Variables

Variable 1:

Nivel de satisfacción percibido por usuarios externos del servicio de farmacia

Definición conceptual:

Se refiere al nivel de estado de ánimo de una persona determinado al comparar el rendimiento de un bien o servicio recibido con sus expectativas al acudir a la farmacia del Hospital La Olavegoya De Jauja.

Dimensiones:

- Características sociodemográficas
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Tangibilidad

2.3 Población, muestra y muestreo

Población:

4679 pacientes que acuden cada mes a la farmacia del Hospital La Olavegoya De Jauja conformaron la población.

Muestra:

El tamaño de la muestra fue de tipo aleatorio y probabilístico.

Se tomaron en cuenta los siguientes criterios de inclusión:

- Pacientes que acudieron a la farmacia del Hospital La Olavegoya De Jauja y sean mayores de 18 años.
- Usuarios de ambos sexos.
- Usuarios que acepten obtener el consentimiento informado para cumplimentar la encuesta.
- Usuarios que estén presentes a lo largo de las semanas de recogida de datos.

Criterios de exclusión:

- Quedan excluidos los usuarios que no acudan a la farmacia del Hospital La Olavegoya De Jauja y los menores de 18 años.
- Usuarios que se niegan a rellenar la encuesta con su consentimiento informado.
- Usuarios que no estuvieron presentes durante las semanas en que se recogieron los datos.

Para determinar el tamaño de la muestra, fue utilizado la fórmula de poblaciones finitas con un nivel de confiabilidad del 95 % (dos sigmas), con un margen de error del 5 % donde se desconocen los parámetros poblacionales. Que será el siguiente:

$$n_{\text{opt.}} = \frac{4 \times N \times p \times q}{E^2 \times (N - 1) + 4 \times p \times q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra para poblaciones finitas.

N = Tamaño de la población

p y q = Valores estadísticos de la población (varianza), cuando los parámetros son desconocidos (p=50 y q=50)

E = Nivel o margen de error admitido (De cero a 5%)

Reemplazando valores para determinar el tamaño de la muestra :

$$n = \frac{4(4679) (50) (50)}{25 (4678) + 4 (50) (50)} = \frac{46790,000}{126950}$$

n =368 usuarios

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos y validez .

En este estudio se empleó la técnica de la encuesta para recopilar datos. Una encuesta es un conjunto de preguntas comunes que se envían a una muestra del público o a una organización con el objetivo de conocer la opinión actual o una información concreta. Como instrumento de investigación fue utilizado un cuestionario que cumple la evaluación de las dimensiones Características sociodemográficas, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad , empatía y tangibilidad: además se consideraron 22 criterios a medir.

Validez

La validez del instrumento de investigación fue determinada por el juicio de expertos en el campo de la química farmacéutica con grado de maestría o doctorado, el mismo que cumple los objetivos de la investigación y por las clasificaciones de variables del estudio, tomándose en cuenta los formatos A y B de acuerdo a lo exigido por la universidad y la escala de puntaje.

2.5 Procedimiento

El proceso de recogida de información fue realizado en la farmacia del hospital y en él participaron dos encuestadores, quienes recibieron formación para utilizar el instrumento con claridad y comprensión, de modo que puedan recogerse datos fiables.

2.6 Método de análisis de datos

Con el fin de obtener las tablas que nos ayuden a presentar los datos y crear los gráficos, cuadros y barras que nos permitan expresar las características obtenidas de acuerdo a los objetivos planteados, los datos fueron ingresados mediante una matriz de estudio, procesados y analizados mediante el programa sistematizado Excel 2016.

2.7 Aspectos éticos

El presente estudio se considera una "investigación sin riesgos" porque no produce ningún tipo de alteraciones de las características biológicas, físicas, psicológicas o sociales de los participantes. Además, toda la información obtenida durante la recogida de datos y dentro de la herramienta fue confidencial. Además, cabe señalar que cada usuario recibió un consentimiento informado.

III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En 368 usuarios que acudieron a la farmacia del Hospital La Olavegoya De Jauja fue evaluado la satisfacción mediante un cuestionario, datos que una vez procesados y analizados, permitió presentar un conjunto de tablas y gráficos que a continuación se exponen:

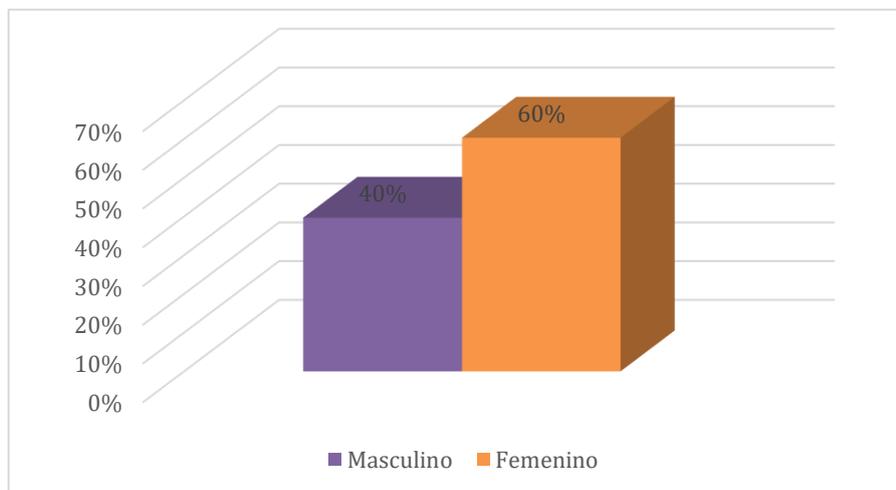
Tabla 1: Distribución de datos generales según género de usuarios que acudieron a la farmacia del Hospital La Olavegoya De Jauja

Género	N°	%
Masculino	146	40%
Femenino	222	60%
TOTAL	368	100%

n=368

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1: Distribución de datos generales según género de usuarios que acudieron a la farmacia del Hospital La Olavegoya De Jauja



Fuente: Tabla 1

- De la Tabla 1 y el Gráfico 1 se desprende que 222 personas (es decir, el 60%) son mujeres.
- Mientras que 146 (40%) de los participantes son hombres.

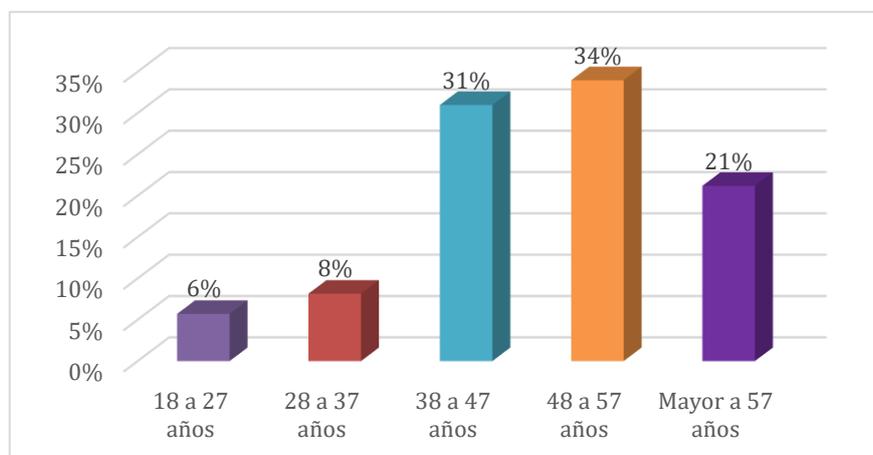
Tabla 2: Distribución de datos generales según edad de usuarios que acudieron a la farmacia del Hospital La Olavegoya De Jauja

Edad	N°	%
18 a 27 años	21	6%
28 a 37 años	30	8%
38 a 47 años	114	31%
48 a 57 años	125	34%
Mayor a 57 años	78	21%
TOTAL	368	100%

n=368

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2: Distribución de datos generales según edad de usuarios que acudieron a la farmacia del Hospital La Olavegoya De Jauja



Fuente: Tabla 2

- En el cuadro 2 y el gráfico 2 se determinó que 125 personas (34%) tenían entre 48 y 57 años.
- Se determinó que 114 personas (31%) tenían entre 38 y 47 años.
- Se determinó que 78 personas (21%) tenían más de 57 años.

Tabla 3: Distribución de datos generales según grado de instrucción de usuarios que acudieron a la farmacia del Hospital La Olavegoya De Jauja

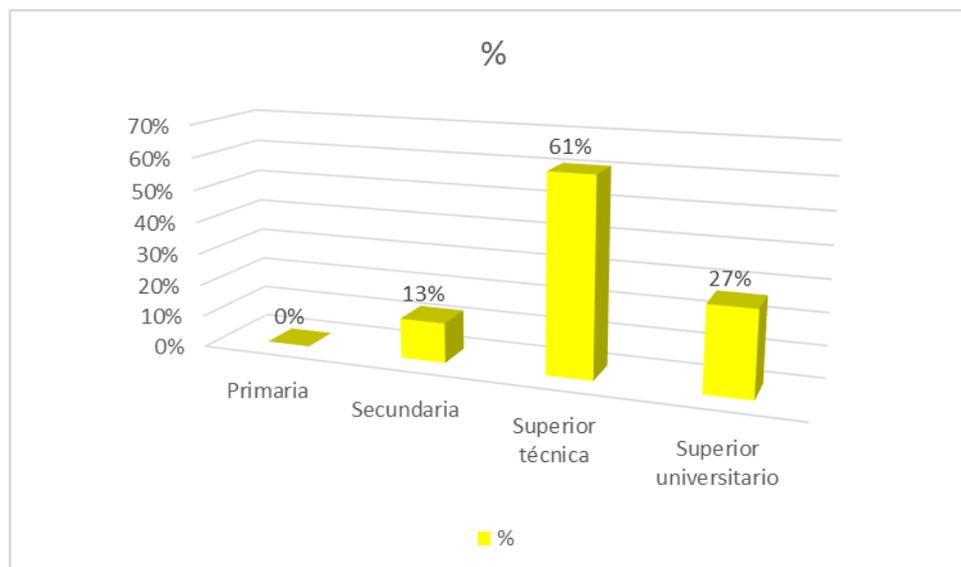
Grado de instrucción	N°	%
Primaria	0	0%
Secundaria	46	13%
Superior técnica	224	61%
Superior universitario	98	27%
Total	368	100%

n=368

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3:

Distribución de datos generales según grado de instrucción de usuarios que acudieron a la farmacia del Hospital La Olavegoya De Jauja



Fuente: Tabla 3

- Como muestran el cuadro 3 y el gráfico 3, 224 encuestados (61%) tienen un título superior de enseñanza técnica.
- 98 (el 27%) de los encuestados tienen un título de licenciatura o superior.
- 46 (el 13% de los encuestados) son titulados de enseñanza secundaria.

Tabla 4: Nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad de los usuarios que acuden al servicio de farmacia en el Hospital La Olavegoya De Jauja,

FIABILIDAD	1	2	3	4	5
Usted fue atendido sin discriminación	65	43	98	109	53
Usted fue atendido respetando su orden de llegada	17	10	102	175	64
Lo atendieron sin cometer errores	0	17	89	186	76
Existen mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida.	0	9	24	298	37
Existieron los medicamentos que le recetó su médico	0	10	198	106	54

n=368

Fuente: Elaboración propia

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo.
5. Muy de acuerdo.

- En la tabla 4, se encontró con respecto al nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad que respondieron 298 usuarios que están de acuerdo N°4, que existen mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida.
- También 186, están de acuerdo N°4, al responder que lo atendieron sin cometer errores.
- Otros 175, están de acuerdo N°4, al responder que fue atendido respetando su orden de llegada.
- 186 usuarios están de acuerdo N°4, al responder que lo atendieron sin cometer errores.
- 198, respondieron con el N° 3, cuando señalan ni de acuerdo ni en desacuerdo, y consideran existieron los medicamentos que le recetó su médico
- Por tanto, existe un nivel de satisfacción alto (768) de incidencia de usuarios.

Tabla 5: Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios que acuden al servicio de farmacia en el Hospital La Olavegoya De Jauja

CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
El tiempo de espera desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla fue corto	0	6	84	268	10
El personal lo atendió rápido en la dispensación de medicamentos.	0	10	75	218	65
El personal priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales	0	39	203	97	29
El personal respetó su privacidad durante su atención	0	10	186	111	61

n=368

Fuente: Elaboración propia

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo.
5. Muy de acuerdo.

- En cuanto al grado de satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta, la Tabla 5 muestra que 268 consumidores coincidieron con el N°4 en que la espera desde su llegada al servicio de farmacia hasta que fueron atendidos en el mostrador fue breve.
- A continuación, 218 usuarios indicaron que estaban de acuerdo con el N°4 cuando se les preguntó si estaban de acuerdo cuando el personal les dispensaba los medicamentos con rapidez.
- Además, 203 personas se mostraron indecisas sobre la opción n°3, que los empleados les dieran prioridad por encima de sus problemas personales.
- 186 personas se mostraron indecisas sobre si el personal mantenía su intimidad mientras les prestaba atención.
- Esto lleva a un alto nivel de satisfacción (486) de incidencia de usuarios.

Tabla 6: Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad de los usuarios que acuden al servicio de farmacia en el Hospital La Olavegoya De Jauja

SEGURIDAD	1	2	3	4	5
El personal respetó su privacidad durante su atención	0	0	189	156	23
El personal revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo	0	0	65	271	32
El personal le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	0	0	256	98	14
El personal que le atendió le inspiró confianza	0	0	266	82	20

n=368

Fuente: Elaboración propia

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo.
5. Muy de acuerdo.

- El Cuadro 6 muestra que 271 clientes estaban de acuerdo (N°4) en que el personal revisó cuidadosamente su prescripción médica antes de atenderles, lo que indica un nivel de satisfacción con el componente de seguridad.
- 256 personas que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo con el N°3 afirmaron que el personal les dio tiempo suficiente para resolver cualquier duda o preocupación.
- A pesar de que 266 usuarios se mostraron indecisos (N°3), el personal que les prestó asistencia les transmitió confianza.
- Otros 189 clientes permanecieron en silencio, lo que indica que el personal les protegió de la intimidación mientras les atendía.
- En consecuencia, el nivel de satisfacción de los usuarios es medio (711).

Tabla 7: Nivel de satisfacción en la dimensión empatía de los usuarios que acuden al servicio de farmacia en el Hospital La Olavegoya De Jauja

EMPATÍA	1	2	3	4	5
El personal le brindó un trato amable y respetuoso	0	16	219	102	31
El personal se preocupó por absolver todas sus dudas relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos	0	10	201	103	54
El personal le brindó información útil para su tratamiento	0	32	198	103	35
El personal tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista	0	27	92	209	40
El personal comprendió su estado emocional durante la atención	0	18	98	224	28

n=368

Fuente: Elaboración propia

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo.
5. Muy de acuerdo.

- El nivel de satisfacción para la dimensión empatía se muestra en la Tabla 7, con 224 usuarios que indican estar de acuerdo N°4 en que el personal era consciente de su estado emocional mientras les prestaban el servicio.
- A N°3 le siguieron 219 indecisos pero de acuerdo en que habían sido tratados con respeto y amabilidad por parte de los empleados.
- Además, 209 consumidores coinciden con el N°4 en que el personal supo respetar sus opiniones.
- Los usuarios que puntuaron con el N°3 (201, ni de acuerdo ni en desacuerdo) afirmaron que el personal se esforzó por atender todas sus preocupaciones relativas a su atención o al uso de los medicamentos recetados.
- Como resultado, la mayoría de los usuarios expresan un nivel de satisfacción medio (618) con la incidencia.

Tabla 8: Nivel de satisfacción en la dimensión tangibilidad de los usuarios que acuden al servicio de farmacia en el Hospital La Olavegoya De Jauja

TANGIBILIDAD	1	2	3	4	5
Los carteles, letreros o flechas del establecimiento para ubicar el Servicio de Farmacia son adecuados	1	16	157	109	85
La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió fue adecuada	1	9	158	162	38
Cuenta con ambientes libres para la venta de medicamentos	2	17	178	109	62
Cuenta con un ambiente para brindarle consulta farmacológica especializada (Dispensación Farmacéutica)	1	32	99	201	35

n=368

Fuente: Elaboración propia

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo.
5. Muy de acuerdo.

- El cuadro 8 muestra el nivel de satisfacción en la dimensión de tangibilidad. Según 201 usuarios, el ambiente es adecuado para el asesoramiento farmacológico experto o la distribución de medicamentos.
- En cuanto al ambiente libre para la venta de medicamentos, 178 usuarios no están ni de acuerdo ni en contra (N°3).
- Además, 162 personas están de acuerdo (N°4) en que los empleados que les visitaron tenían una presentación personal o un aspecto suficiente.
- 157 respondieron "no sé" a la pregunta sobre si los carteles, señales o flechas del establecimiento para localizar el Servicio de Farmacia son suficientes.
- Como resultado, la incidencia de los usuarios tiene un alto nivel de satisfacción (363)

Tabla 9: Nivel de satisfacción de las dimensiones de los usuarios que acuden al servicio de farmacia en el Hospital La Olavegoya De Jauja

DIMENSIÓN	FRECUENCIA	NIVEL SATISFACCIÓN
FIABILIDAD	768	Alto
CAPACIDAD DE RESPUESTA	486	Alto
SEGURIDAD	711	Medio
EMPATÍA	618	Medio
TANGIBILIDAD	363	Alto

n=368

Fuente: Elaboración propia

Según el cuadro 9, los aspectos de fiabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad son los mejor valorados, seguidos de cerca por la seguridad y la empatía.

IV. DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Se ha detectado un alto grado de satisfacción en las dimensiones Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad tras obtener 368 valoraciones de las respuestas de los usuarios que acudieron a la farmacia del Hospital La Olavegoya De Jauja. De estos usuarios, el 60% son mujeres, el 34% tienen entre 48 y 57 años y el 61% tienen titulación técnica superior. Esto se sustenta en el trabajo de Díaz *et al.*¹² quienes descubrieron que los usuarios de farmacias y droguerías tenían altos niveles de satisfacción entre los hombres (94%) y aquellos con educación primaria tenían un 100% de alta satisfacción; también es similar al trabajo de Montenegro¹³ quien descubrió que los usuarios de farmacias y droguerías tenían altos niveles de satisfacción entre los hombres (94%) en su estudio Satisfacción entre usuarios de farmacias en Chiclayo; además es similar a la investigación de Huamán¹⁴, quien encontró un 68,1% de los usuarios estaban muy satisfechos, con un 22,2% de usuarios varones que reportaron altos niveles de satisfacción y un 77,8% de usuarias mujeres reportaron mayores niveles de educación, pero diferente a la investigación de Mendoza¹⁵, quien encontró que el 71,58% de los pacientes estaban insatisfechos con la atención recibida en una farmacia; de misma forma difiere con la investigación de Rojas *et al.*¹⁶ se descubrió que el grado de trato recibido por los clientes de farmacia externa del hospital es sólo parcialmente suficiente.

Uno de los retos actuales a los que se enfrentan los sistemas sanitarios de los países desarrollados es la introducción de nuevos valores que reorienten los servicios de salud hacia una cultura de la calidad asistencial. Existen diversos modelos que permiten gestionar la calidad asistencial a través de certificaciones, y todos ellos tienen como objetivo común la mejora continua. Existen referencias en la literatura que consideran que la satisfacción del paciente es un buen predictor de la calidad percibida, por lo que se deduce que la satisfacción del paciente con el servicio prestado es un indicador que se utiliza con frecuencia para medir la calidad de los servicios sanitarios, incluidos los servicios farmacéuticos.

Al evaluar el nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad de los usuarios que acuden al servicio de farmacia en el Hospital La Olavegoya De Jauja, encontramos una valoración de 4 "Están de acuerdo" en 298 usuarios al valorar el grado de

satisfacción en la dimensión fiabilidad de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital La Olavegoya De Jauja, y a continuación 186 usuarios que también están de acuerdo al responder que les atendieron sin cometer errores; esto es apoyado por el estudio de Mendieta²⁵, quien encontró que los usuarios de farmacia en el Centro de Salud Melvin Jones tuvieron un alto grado de satisfacción basado en la dimensión Confiabilidad, con una proporción de 100%, y donde ningún usuario experimentó satisfacción baja o pobre; de este modo, es posible llevar a cabo el servicio de forma eficaz haciendo referencia a las numerosas habilidades que pueden utilizarse.²⁵

En este sentido, prestar un servicio de fiabilidad al cliente implica ser capaz de llevar a cabo el servicio prometido con formalidad y corrección, lo que implica que la empresa cumpla sus compromisos de entrega, servicio, resolución de problemas y fijación de precios.²⁶

A raíz de este estudio, disponemos de datos sobre el grado de satisfacción de los usuarios en la dimensión capacidad de respuesta en el Hospital La Olavegoya De Jauja, mostrando que 268 usuarios tienen un alto grado de satisfacción con el corto tiempo de espera entre su llegada al servicio de farmacia y la atención en el mostrador. Esto lo corrobora con Huamán¹⁴, quien observa un alto grado de satisfacción por la pronta resolución del asunto por parte del personal, poco tiempo de espera, pronta atención y priorización de la atención del trabajador sobre asuntos personales. Similar a la investigación Mendieta²⁵, cuyos resultados arrojaron que representa la dimensión capacidad de respuesta, la cual tiene un porcentaje de 95.7% de alta satisfacción, es decir, pueden resolver problemas y brindar servicios de manera rápida; esta dimensión como respuesta en el servicio al cliente, es dar una respuesta precisa de manera oportuna, lo cual evalúa el comportamiento del cliente, como una característica notable de todos aquellos que desean ser atendidos lo más pronto posible. Esto es apoyado por Mejías *et al.*²⁷, que descubrieron que el resultado total de la dimensión capacidad de reacción fue un satisfactorio coeficiente alfa de Cronbach de 0,900, demostrando consistencia interna entre las respuestas.

En este sentido, la conclusión alcanzada en esta tesis para esta dimensión es esperanzadora, puesto que, si se desea el éxito farmacéutico, es necesario aprender y poner en práctica algunas técnicas para aumentar la capacidad y rapidez de respuesta a las peticiones de los pacientes, resolviendo así sus necesidades e inquietudes teniendo en cuenta el tiempo que transcurre desde el inicio de la petición hasta el final de la atención.

Del mismo modo, a la hora de medir el nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital La Olavegoya de Jauja, se ha encontrado un nivel de satisfacción medio con 271 usuarios que están de acuerdo en que el personal revisa detenidamente su receta antes de atenderles, seguido de 256 que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo cuando afirman que el personal les dedica el tiempo suficiente para resolver sus dudas o preguntas, y otros 189 que indican que no están seguros de alguna de las informaciones facilitadas por el personal. Esto se sustenta en el trabajo de Mendieta²⁵, quien descubrió que se alcanzó un alto nivel de satisfacción del 100%; también es comparable con el estudio de Huamán¹⁵, que reveló un alto nivel de satisfacción del 67,4%; también es comparable con el estudio de Bustamante²⁸, quien descubrió que la variable de estudio dimensión seguridad revela una confiabilidad de acuerdo al Alfa de Cronbach, siendo el resultado obtenido de 0,984, lo cual es un alto nivel de satisfacción. Es crucial recordar que este aspecto de la seguridad permite adquirir conocimientos, y la atención y experiencia de los empleados permiten inspirar credibilidad y confianza.

Los usuarios que utilizan el servicio de farmacia del Hospital La Olavegoya de Jauja también manifestaron un nivel de satisfacción medio en la dimensión empatía, ya que 224 usuarios se mostraron de acuerdo y mantuvieron que el personal comprendió su estado emocional durante la atención; además, otros 219 usuarios respondieron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, manteniendo que el personal les trató con amabilidad y respeto; y, por último, 209 usuarios se mostraron de acuerdo, manteniendo que el personal les trató con respeto. Esto es comparable al estudio de Mendieta²⁵, en el que se observó un nivel de satisfacción del 100% en el componente de empatía, del mismo modo guarda similitud con Cervantes²⁹, que descubrió un

respetable nivel de satisfacción del 25%. La capacidad de dar un servicio individualizado e inferir los sentimientos e ideas de tus clientes es lo que tiene la dimensión empatía.

Para avanzar hacia la satisfacción del cliente, es importante tener en cuenta que la empatía en el servicio al cliente es una poderosa herramienta para la empresa. La empatía es la capacidad de interactuar con las personas, forjar relaciones y hacer que se sientan escuchadas, respetadas y comprendidas para ofrecerles una experiencia positiva y ganarse su fidelidad.

Por último, pero no menos importante, se encontró un alto nivel de satisfacción en la dimensión tangibilidad de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital La Olavegoya De Jauja, quienes percibieron que la apariencia del personal que brindó el servicio, así como el ambiente, fue lo más adecuado para la consulta farmacológica especializada o la dispensación farmacéutica; esto es apoyado por el trabajo de Mendieta ²⁵, quien descubrió un alto nivel de satisfacción de 98.6% representando la dimensión Tangibilidad, tomando en cuenta el hecho de que esta dimensión está conectada a cómo un cliente percibe la infraestructura de un servicio en particular; de manera similar, es similar a los hallazgos de Silva *et al* ³⁰, quienes descubrieron que la dimensión tangibilidad, desempeña un papel estratégico en la determinación de los niveles de satisfacción y lealtad del cliente porque comparten un factor común; de igual forma se asemeja al trabajo de Gonzales *et al* ³¹, quienes llegaron a conclusiones similares que existe una relación moderadamente positiva entre la tangibilidad y la satisfacción del consumidor.

Su análisis de los resultados obtenidos sobre esta relación reveló una relación positiva Rho-Spearman = 0,422, lo que demuestra que existe una relación positiva moderada y significativa.

Los resultados de la dimensión de tangibilidad son factores importantes que afectarán a la forma de diseñar el producto o servicio en función de los valores y preferencias del cliente, poniendo de relieve las áreas que deben reforzarse para mejorar la competitividad, así como los principales motores de desarrollo. Además, lo tangible en una farmacia se refiere al conjunto de herramientas, equipos e instalaciones que se utilizan para ofrecer al consumidor o cliente un servicio de alta calidad.

V. CONCLUSIONES

1. Aunque el nivel de satisfacción de los clientes del servicio de farmacia del Hospital La Olavegoya de Jauja es alto en las áreas de fiabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad, seguido de un nivel medio de satisfacción en las áreas de seguridad y empatía, lo que constituye un indicio importante de dónde se pueden introducir mejoras, también es importante comprender las causas profundas de la insatisfacción.
2. Las características sociodemográficas de los usuarios externos que acuden al servicio de farmacia del Hospital La Olavegoya De Jauja, prevalecen el género femenino en el 60%, un 34% se encuentran entre las edades de 48 a 57 años y un 61 % tienen el grado de instrucción superior técnica.
3. Se encontró un nivel de satisfacción recibido alto en la dimensión de fiabilidad, cuando 298 usuarios están de acuerdo, que existen mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida, seguido de 186 usuarios que se sienten de acuerdo al responder que lo atendieron sin cometer errores.
4. Existe un nivel de satisfacción recibido alto en la dimensión capacidad de respuesta, cuando 268 usuarios están de acuerdo al aceptar el tiempo de espera corto en el servicio de farmacia, seguido de 218 usuarios que también están de acuerdo con la dispensación rápida.
5. También, existe un nivel de satisfacción recibido medio en la dimensión seguridad, cuando 271 de ellos, están de acuerdo con el personal que revisa minuciosamente las recetas antes de atenderlo.
6. Se tiene un nivel de satisfacción recibido medio, en la dimensión empatía respondieron 224 usuarios que están de acuerdo, con la percepción del estado emocional durante la atención, seguido 209 usuarios que están de acuerdo, al sostener que el personal tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista.
7. Finalmente, existe un nivel de satisfacción recibido alto, en la dimensión tangibilidad, quienes respondieron 201 usuarios que están de acuerdo, al contar con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada o la dispensación farmacéutica, seguido de 162 usuarios, que señalan que la presentación y apariencia del personal que atiende es la más adecuada.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere realizar una nueva investigación en calidad de atención, para que de esta manera se profundice el trabajo de investigación.
2. Se propone realizar estudios a boticas y farmacias cercanas al establecimiento de salud y determinar similitudes y desigualdades con el fin de buscar el beneficio para la población.
3. Se recomienda a los directivos del Hospital La Olavegoya De Jauja, mejorar los Ambientes del área de farmacia, para una mejor atención del usuario y elevar el nivel de satisfacción en la dimensión tangibilidad.
4. Se recomienda implementar programas de habilidades blandas dirigido al personal de la farmacia del Hospital La Olavegoya De Jauja, para mejorar los niveles de satisfacción de la dimensión empatía.
5. Promover la mejora del servicio de farmacia para lograr un excelente servicio hacia el cliente, proporcionando una ventaja competitiva dentro del mercado laboral, generado cuando la empresa tiene la capacidad de satisfacer las necesidades de los pacientes del Hospital La Olavegoya De Jauja.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sánchez M, Recuero L, Mejía M, Gómez M, Barreda D. Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia: medición, análisis y mejora.[Internet][Fecha de acceso 2 Agosto 2022] Disponible en la URL: <https://www.ilaphar.org/satisfaccion-percibida-del-servicio-de-farmacia-medicion-analisis-y-mejora/>
2. Corbella A. y Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General: 397-9. 1990.
3. Rey C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. En Anales de Documentación, N° 3 Año 2000: Pág. 139 – 153. [Citado 04 Dic 2016]. Disponible en: <http://www.slideshare.net/Marybookie/lasatisfaccion-del-usuario>
4. Dávila R, Tito M. Satisfacción del usuario de los Servicios de Consulta Externa de Pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Rev. de Ciencias de la Salud 2:2 2007: 40-47.
5. Asua B. Globalización, Sociedad de la Información y Formación en las Organizaciones. Citado por Cejas, Magda. En Visión Gerencial. Año 4. N° 1. Vol. 4. Enero – Junio 2005. [Fecha de acceso: 10 Dic 2016]. Disponible en:<http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/25077/2/articulo2.pdf>
6. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como medida del resultado de la atención sanitaria. MedClin. 2000; 114 (Supl.): 26-33.
7. Hall J, Dornan M. Meta-análisis de la satisfacción con la atención médica: descripción del de investigación y análisis de los niveles de satisfacción global. SocSci Med . 1998;27:637-44.
8. Organization. The conceptual framework for the international classification for patient safety. Geneva: WHO. 2007. Disponible en: http://www.who.int/patientsafety/taxonomy/icps_form/en/index.html. Consultado: 6 Oct 2017.
9. Secretaría de Salud. Norma Oficial Mexicana. NOM-168-SSA1-1998. México: SSA.

10. Ministerio de Salud del Perú. Aseguramiento Universal en Salud. Algunos aspectos del marco normativo. Lima, Perú: Dirección General de Salud de Personas; 2011. [Citado 10 Oct 2017]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/ponencias/ponencia02.pdf>
11. Montenegro L. Opiniones de Satisfacción en usuarios de Farmacias Y Boticas – Chiclayo. Perú. [Tesis][Fecha de acceso 3 de Agosto del 2022] Disponible en la URL: http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1370/TM_MontenegroSerquenLuis.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
12. Diaz J, Yampi T. Satisfacción De Los Clientes De Las Farmacias Mifarma Del Sector Angamos De Surquillo – Lima, 2017. [Tesis] Universidad Norbet Wiener:Perú;2017.
13. Montenegro L. Opiniones De Satisfacción En Usuarios De Farmacias Y Boticas – Chiclayo. Perú. [Tesis] Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo: Perú;2017.
14. Huamán J. Satisfacción De Los Usuarios Atendidos En La Cadena De Boticas Mifarma De La Zona 15 De Huaycán, Ate – Lima, 2016. [Tesis] Universidad Norbet Wiener:Perú;2017.
15. Mendoza E. Calidad En La Atención A Los Usuarios Que Acuden Al Servicio De Farmacia Central En El Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz” Durante El Mes De Abril Del Año 2017. [Tesis] Universidad Norbet Wiener:Perú;2017.
16. Rojas G, Bernaola N. Nivel De Satisfacción Percibido Por Los Usuarios Externos Del Servicio De Farmacia Del Hospital III Suárez- Angamos EsSalud, Lima- Enero 2015. [Tesis] Universidad Norbet Wiener:Perú;2015.
17. Márquez J, Pérez C. Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. [Internet][Fecha de acceso 2 Agosto 2022] Disponible en la URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130634308728174>
18. Rodríguez M, Rodríguez A, García E. Conocimiento y satisfacción por el seguimiento farmacoterapéutico de los pacientes incluidos en el programa DÁDER en dos farmacias rurales.

- . [Internet] [Fecha de acceso 2 Agosto 2022] Disponible en la URL: <https://www.redalyc.org/pdf/690/69020408.pdf>
19. Sánchez J, Martí C, Recuero G, Mejía M, Gómez M, Barreda D. Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia: medición, análisis y mejora . [Internet] [Fecha de acceso 2 Agosto 2022] Disponible en la URL: <https://www.ilaphar.org/satisfaccion-percibida-del-servicio-de-farmacia-medicion-analisis-y-mejora/>
 20. Maidana G, Lugo G, Samaniego L, Lial N, Acosta P, Zully V. Evaluación del Servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos. [Internet] [Fecha de acceso 2 Agosto 2022] Disponible en la URL: <file:///C:/Users/BIENESTAR%20UR/Downloads/mcolomer,+ORIGINAL.2.pdf>
 21. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. [Internet] 2011 [citado el 31 de julio del 2022]; Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
 22. Cuba M. Calidad en los Servicios Farmacéuticos Hospitalarios. Rev Cubana Farm [Internet]. 2008 Dic [citado 2022 Jul 31] ; 42(3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75152008000300006
 23. Bofill A, . Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. Rev. Medisur [Internet]. 2016 [citado el 30 de Julio del 2022]; 14(3). Disponible en: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3324>
 24. Fariño J. . Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Revista científica INSPILIP . [Internet]. 2018 [citado el 30 de Julio del 2022]; (2). Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/03/986627/satisfaccion-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
 25. Mendieta L. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, distrito el Porvenir- Junio 2020. [Tesis] Universidad Cesar Vallejo: Perú; 2020.

26. Zeithman, A. V., & Bitner, J. (2002). Marketing De Servicio. Interamericana: (2da Edición ed.). Editorial, Fic Graw-Hill. file:///C:/Users/meryc/Downloads/Dialnet Calidad DeServicioPercibidaPorLosUsuariosDeLosProgr-4820641.pdf
27. Mejias A, Calderón H, Contreras C. Evaluación de la calidad de servicio en un grupo farmacéutico en Venezuela. [Internet][Fecha de acceso 2 Agosto 2022] Disponible en la URL: <file:///C:/Users/Amparo/Downloads/Dialnet-EvaluacionDeLaCalidadDeServicioEnUnGrupoFarmaceuti-6170045.pdf>
28. Bustamante F. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un Hospital Del Ministerio De Salud De Cajamarca-Perú. [Internet][Fecha de acceso 2 Agosto 2022] Disponible en la URL: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455>
29. Cervantes C, Lara H, Gómez G. Empatía y calidad de servicio. Papel clave en las emociones positivas en equipos de Trabajo. [Internet][Fecha de acceso 2 Agosto 2022] Disponible en la URL: <file:///C:/Users/Amparo/Downloads/Dialnet-EmpatiaYCalidadDeServicioPapelClaveEnLasEmocionesP-8292893.pdf>
30. Silva J, Macías B, Tello E, Delgado J. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. CienciaUAT [revista en la Internet]. 2021 Jun [citado 2023 Ene 24] ; 15(2): 85-101. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085&lng=es. Epub 14-Abr-2021. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>.
31. Gonzales L, Huanca E. La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. [Tesis] Universidad Tecnológica del Perú: Arequipa;2020.

ANEXOS

ANEXOS 1: NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR USUARIOS EXTERNOS DEL SERVICIO DE FARMACIA EN EL HOSPITAL LA OLAVEGOYA DE JAUJA

Problema general	Objetivo general	Variables y dimensiones	Metodología
¿Cuál es el nivel de Satisfacción Percibido por Usuarios Externos Del Servicio de Farmacia en el Hospital La Olavegoya De Jauja?	<p>Evaluar el nivel de Satisfacción Percibido por Usuarios Externos Del Servicio de Farmacia en el Hospital La Olavegoya De Jauja</p>	<p>Variable 1: Errores de medicación</p>	<p>Alcance de la investigación: Tipo básico y de nivel descriptivo</p> <p>Método de la investigación: Método científico</p> <p>Diseño de la investigación: Diseño No experimental, es descriptivo trasversal, prospectivo.</p> <p>Población: El universo poblacional está constituido por 4679 usuarios.</p> <p>Muestra: 368 usuarios.</p>
	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar las características sociodemográficas de los Usuarios Externos que acuden al Servicio de Farmacia en el Hospital La Olavegoya De Jauja.</p>	<p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características sociodemográficas - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Tangibilidad 	
	<p>Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia en el Hospital La Olavegoya De Jauja.</p>		

	<p>Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia en el Hospital La Olavegoya De Jauja,</p>		<p>Técnicas de recopilación de información:</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
	<p>Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión empatía de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia en el Hospital La Olavegoya, De Jauja</p>		
	<p>, Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión tangibilidad de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia en el Hospital La Olavegoya De Jauja.</p>		

ANEXO N° 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Variable 1: Nivel de satisfacción percibido por usuarios externos del servicio de farmacia

Definición conceptual: Corresponde al nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas al acudir al Servicio de Farmacia en el Hospital La Olavegoya De Jauja.

DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Características sociodemográficas	<p>Género: Masculino Femenino</p> <p>Grado de instrucción: Primaria Secundaria Sup. Técnico Sup. Universitario</p> <p>Edad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - () 18 a 27 años - () 28 a 37 años - () 38 a 47 años - () 48 a 57 años - () Mayor a 57 años 	<p style="text-align: center;">CUESTIONARIO</p> <p style="text-align: center;">Escala medición</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo. 5. Muy de acuerdo.</p>
Fiabilidad	<p>1. Atención sin discriminación</p> <p>2. Atención según orden de llegada</p> <p>3. Atención sin errores</p> <p>4. Existencia de mecanismos para reclamar</p>	

	<p>5. Existencia de medicamentos recetados</p>
Capacidad de respuesta	<p>6. Atención rápida</p> <p>7. Tiempo de espera corto</p> <p>8. Solución inmediata a su problema o dificultad</p> <p>9. Personal prioriza atenderlo</p>
Seguridad	<p>10. Respeto de su privacidad durante la atención</p> <p>11. Revisión minuciosa de la receta para atenderlo</p> <p>12. Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas.</p> <p>13. Personal le inspira confianza</p>
Empatía	<p>14. Trato amable y respetuoso durante la atención.</p> <p>15. Preocupación del personal por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas al tratamiento o uso de los medicamentos recetados</p>

	<p>16. Personal brinda información útil para su tratamiento.</p> <p>17. Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista.</p> <p>18. Personal comprende su estado emocional durante la atención</p>	
Tangibilidad	<p>19. Señalización adecuada para ubicar el Servicio</p> <p>20. Personal presenta vestimenta adecuada</p> <p>21. Ambientes adecuados para el expendio de medicamentos.</p> <p>22. Ambiente adecuado para brindar consulta farmacológica especializada.</p>	

ANEXO 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Invitamos a usted a participar en un estudio titulado: NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR USUARIOS EXTERNOS DEL SERVICIO DE FARMACIA EN EL HOSPITAL LA OLAVEGOYA DE JAUJA, Realizado por los bachilleres, Diana Marisol Tiellas Reyes y Carla Heydi Quispe Esquivel, de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, con el objetivo de El procedimiento consiste en llenar este cuestionario con la mayor sinceridad y seriedad posible. Toda información otorgada por usted será suma confidencialidad, y solo estará visible para los autores de esta investigación. Cuando los resultados de este estudio sean publicados, no se mostrará ninguna información que permita conocer su identidad. No se recopilarán correos

electrónicos ni alguna información virtual que lo haga identificable. Al marcar “Sí”, usted declara haber leído en consentimiento informado y haber entendido el procedimiento que se empleará durante el estudio. Además, que usted es libre de decidir no participar. Por tanto Identificado (a) con DNI N° _____ autorizo al investigador para que se me considere como parte de este estudio

Sí

No

ANEXO 4: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
INSTRUCCIONES

Estimado amigo (a) el presente cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas se le agradecerá por favor leer cada pregunta y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa marcando con una X sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas personas que están contestando este cuestionario en estos días. Muchas gracias.

CUESTIONARIO

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

Género:

Masculino

Femenino

Grado de instrucción:

Primaria

Secundaria

Sup. Técnico

Sup. Universitario

Edad:

18 a 27 años

28 a 37 años

38 a 47 años

48 a 57 años

Mayor a 57 años

IMPORTANTE: Para todos los ítems se usará la siguiente escala en magnitud:

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo.
5. Muy de acuerdo.

1 -2	:Satisfacción baja
3	: Satisfacción media
4-5	:Satisfacción alta

N°	AFIRMACIONES	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
	FIABILIDAD					
1	Usted fue atendido sin discriminación					
2	Usted fue atendido respetando su orden de llegada					
3	Lo atendieron sin cometer errores					
4	Existen mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida					
5	Existieron los medicamentos que le recetó su médico					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
6	El tiempo de espera desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla fue corto					
7	El personal lo atendió rápido en la dispensación de medicamentos.					
8	El personal priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales					
9	El personal respetó su privacidad durante su atención					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
10	El personal respetó su privacidad durante su atención					
11	El personal revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo					
12	El personal le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas					
13	El personal que le atendió le inspiró confianza					

	EMPATÍA	1	2	3	4	5
14	El personal le brindó un trato amable y respetuoso					
15	El personal se preocupó por absolver todas sus dudas relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos					
16	El personal le brindó información útil para su tratamiento					
17	El personal tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista					
18	El personal comprendió su estado emocional durante la atención					
	TANGIBILIDAD	1	2	3	4	5
19	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento para ubicar el Servicio de Farmacia son adecuados					
20	La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió fue adecuada					
21	Cuenta con ambientes libres para la venta de medicamentos					
22	Cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada (Dispensación Farmacéutica)					

Agradecemos vuestra gentil colaboración

PROMEDIO DE VALORACIÓN

80

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Deficiente 2) Baja 3) Regular **4) Buena** 5) Muy buena

Nombres y Apellidos : JOHAN EDGAR RUIZ ESPINOZA
DNI N° : 43895620
Teléfono/Celular : 979778231
Dirección domiciliaria : JR. MEDUSA NRO. 335 - HUANCAYO
Título Profesional : QUÍMICO FARMACÉUTICO
Grado Académico : MAESTRO
Mención : INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA
Tema de Investigación : NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR USUARIOS EXTERNOS DEL SERVICIO DE FARMACIA EN EL HOSPITAL LA OVEGOYA DE JAUJA
Fecha Validación : 06 - 11- 2022



Firma

Lugar y fecha: Huancayo, 06 de octubre del 2022

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Deficiente 2) Baja 3) Regular 4) Buena 5)

Nombres y Apellidos : Aracely Janett Maravi Cabrera
DNI N° : 20035640 Teléfono/Celular : 956027004
Dirección domiciliaria : Jr. Cuzco N° 870 Huancayo
Título Profesional : Químico Farmacéutico
Grado Académico : Magister en
Educaación Mención : Docencia y
gestión Educativa
Tema de Investigación : NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR USUARIOS EXTERNOS DEL SERVICIO DE FARMACIA EN EL HOSPITAL LA OVEGOYA DE JAUJA.
Fecha Validación : : 02 de Noviembre de 2022

Firma



Aracely Janett Maravi Cabrera
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.O.F.P. N° 008944

Lugar y fecha: 02 de Noviembre de 2022

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95



OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Deficiente 2) Baja 3) Regular 4) Buena 5) **Muy buena**

Nombres y Apellidos : Mitzi Karina Zacarias Flores
DNI N° : 40376630 Teléfono/Celular : 939194253
Dirección : Calle Crisóstomo A 24 - Huancayo
Titulo Profesional : Química Farmacéutica
Grado Académico :
Mención :  ncia Universitaria

Mg. Q.F. MITZI KARINA ZACARIAS FLORES
N° CQFP 20727

Momento de las encuesta







