

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS - RODRIGUEZ Y SOSA.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**9110 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**50829 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**60 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**11.9MB**

FECHA DE ENTREGA

**May 8, 2023 11:37 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**May 8, 2023 11:38 AM GMT-5****● 2% de similitud general**

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

- 2% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO**  
**“FRANKLIN ROOSEVELT”**  
**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO NRO 078-2019-SUNEDU/SD**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y**  
**BIOQUÍMICA**



**TESIS**  
**“SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA FARMACIA**  
**DEL CENTRO DE SALUD CIUDAD Y CAMPO RIMAC, PERIODO**  
**ENERO – MARZO, 2023”**

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

**Presentado por:**

**Bach. RODRIGUEZ ASENCIOS, Julio Andrés**

**Bach. SOSA CCANTO, Jeny Elizabeth**

**ASESOR:**

**MG. Q.F. ORLANDO JESÚS CARBAJAL**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**CIENCIAS FARMACÉUTICAS: ATENCIÓN FARMACÉUTICA**

**Huancayo –Perú**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por derramarme sus bendiciones y llenarme de fortaleza para vencer los obstáculos desde el inicio de mi vida.

Dedicado a mi madre Teófila Asencios y hermanos, que siempre me han brindado su apoyo, sus consejos, a lo largo de estos años de mi estudio para ser de mí una mejor persona.

A mi esposa Milagros, por apoyarme incondicionalmente, para lograr ser un profesional de éxito.

**Julio Andrés Rodríguez Asencios**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la oportunidad de servir a mi prójimo con mi desarrollo profesional; a mi hija y a mi madre, que me hicieron fuerte para entender que en la vida todos tenemos una misión.

A mi padre que aprendí mediante su labor, la capacidad de ayudar a los demás sin importar sus condiciones sociales ejemplo admirable de servicio.

A Raúl por darme ánimos, por ser el soporte de las tribulaciones superadas; sobre todo por creer y hacerme recordar el inmenso potencial que me disparan a conseguir mis metas.

**Jeny Elizabeth Sosa Ccanto**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, por permitirnos realizar nuestros estudios en sus aulas y haber contribuido con nuestro objetivo profesional.

Al asesor MG. Q.F. Orlando Jesús Carbajal por sus sugerencias e intervenciones en la tesis. Con su experiencia, paciencia, y extraordinaria disposición en guiarnos en la culminación de esta investigación, nos reconforta saber que se logró un excelente trabajo que servirá como base a muchos colegas.

Al centro de salud Ciudad y Campo Rímac por permitirnos realizar las encuestas en su establecimiento y a los pacientes que participaron de manera voluntaria en nuestro estudio.

**Rodríguez y Sosa**

## **JURADOS DE SUSTENTACIÓN**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

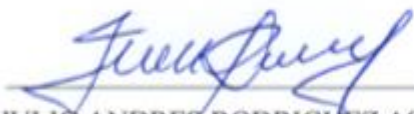
Yo, **JULIO ANDRES RODRIGUEZ ASENCIOS**, identificado con **DNI N° 47276458**, egresado de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Franklin Roosevelt, autor de la Tesis: **SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CIUDAD Y CAMPO RIMAC, PERIODO ENERO – MARZO, 2023**.

### DECLARO BAJO JURAMENTO:

Que toda información contenida en la tesis es auténtica e incuestionable; siendo resultado de mi esfuerzo y trabajo personal, no siendo copia parcial ni total de un trabajo de investigación desarrollado, y/o realizado en Perú o en el extranjero. En este sentido, soy consciente de que la falta de respeto a los derechos del autor y plagiar son acciones que serán castigados mediante sanciones universitarias y/o legales.

En señal de conformidad a lo manifestado, firmo la presente.

Lima, 19 de abril del 2023

  
\_\_\_\_\_  
JULIO ANDRES RODRIGUEZ ASENCIOS  
DNI: 47276458

  
Huella Digital

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, **JENY ELIZABETH SOSA CCANTO**, identificado con **DNI N°41046651**, egresado de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Franklin Roosevelt, autor de la Tesis: **SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CIUDAD Y CAMPO RIMAC, PERIODO ENERO – MARZO, 2023**.

### DECLARO BAJO JURAMENTO:

Que toda información contenida en la tesis es auténtica e incuestionable; siendo resultado de mi esfuerzo y trabajo personal, no siendo copia parcial ni total de un trabajo de investigación desarrollado, y/o realizado en Perú o en el extranjero. En este sentido, soy consciente de que la falta de respeto a los derechos del autor y plagiar son acciones que serán castigados mediante sanciones universitarias y/o legales.

En señal de conformidad a lo manifestado, firmo la presente.

Lima, 19 de abril del 2023



JENY ELIZABETH SOSA CCANTO

DNI: 41046651



Huella Digital



## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iv
Página del Jurado.....	v
Declaración de Autenticidad.....	vi
Índice.....	viii
RESUMEN.....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	14
<b>II. MÉTODO</b> .....	23
<b>2.1.</b> Tipo y diseño de investigación .....	23
<b>2.2.</b> Operacionalización de variable .....	24
<b>2.3.</b> Población, muestra y muestreo .....	25
<b>2.4.</b> Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	26
<b>2.5.</b> Procedimiento .....	26
<b>2.6.</b> Método de análisis de datos .....	27
<b>2.7.</b> Aspectos éticos .....	27
<b>III. RESULTADOS</b> .....	28
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	33
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	35
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	36
REFERENCIAS BIBIOGRÁFICAS .....	37
ANEXOS .....	41

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Nivel de Satisfacción sobre la atención en farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, 2023. ....	28
<b>Tabla 2.</b> Nivel de empatía en la satisfacción de los pacientes en farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, 2023. ....	29
<b>Tabla 3.</b> Nivel de confianza en la satisfacción de los pacientes en farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, 2023. ....	30
<b>Tabla 4.</b> Nivel de capacidad de respuesta en la satisfacción de los pacientes en farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, 2023. ....	31
<b>Tabla 5.</b> Nivel de seguridad en la satisfacción de los pacientes en farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, 2023. ....	32

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Nivel de Satisfacción sobre la atención en farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, 2023. ....	28
<b>Figura 2.</b> Nivel de empatía en la satisfacción de los pacientes en farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, 2023. ....	29
<b>Figura 3.</b> Nivel de confianza en la satisfacción de los pacientes en farmacia del Centro de salud ciudad y Campo Rímac, 2023. ....	30
<b>Figura 4.</b> Nivel de capacidad de respuesta en la satisfacción de los pacientes en farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, 2023. ....	31
<b>Figura 5.</b> Nivel de seguridad en la satisfacción de los pacientes en farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, 2023. ....	32

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Matriz de consistencia. ....	42
<b>Anexo 2.</b> Validación de juicio de expertos. ....	43
<b>Anexo 3.</b> Cuestionario. ....	56
<b>Anexo 4.</b> Galería fotográfica. ....	57

## RESUMEN

En esta investigación, el **objetivo** fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, periodo enero – marzo, 2023. La **metodología** utilizada para la realización del estudio es de nivel descriptivo, diseño no experimental, de tipo transversal; la muestra de estudio fue conformado por 331 pacientes, la técnica que se aplicó fue la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario de 13 ítems, fue validado mediante juicio de expertos, conformado por 3 profesionales de amplia trayectoria, y para la Confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach obteniéndose un valor de 0.971. Como **resultado**, se obtuvo el nivel de satisfacción sobre la atención en farmacia, un 55 % de los pacientes presentó buena satisfacción, el 30.2 % tuvieron muy buena satisfacción, el 10.9 % encontró regular satisfacción y solo el 3.9 % manifestó mala satisfacción. En **conclusión**, los pacientes que acudieron a la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, presentaron un buen nivel de satisfacción con la atención brindada.

**Palabras claves:** Nivel de satisfacción, atención farmacéutica, dispensación, calidad de atención.

## ABSTRACT

In this research, the **objective** was to determine the level of satisfaction of patients attended at the pharmacy of the Ciudad y Campo Rimac health center, period January - March, 2023. The **methodology** used for the study was descriptive, non-experimental, cross-sectional design; the study sample consisted of 331 patients, the technique applied was the survey and the instrument used was the 13-item questionnaire, which was validated by expert judgment, made up of 3 professionals with extensive experience, and for reliability Cronbach's alpha was used, obtaining a value of 0.971. As a **result**, the level of satisfaction with pharmacy care was obtained: 55% of the patients presented a good satisfaction, 30.2% had very good satisfaction, 10.9% found regular satisfaction and only 3.9% expressed a poor satisfaction. In **conclusion**, the patients who visited the pharmacy of the Ciudad y Campo Rímac health center showed a good level of satisfaction with the care provided.

Key words: Level of satisfaction, pharmaceutical care, dispensing, quality of care

## I. INTRODUCCIÓN

El grado de satisfacción de los pacientes en la atención farmacéutica, siempre es un dilema y de difícil solución, debido a diversos factores que lo conllevan, siendo así en tiempos de COVID-19 la dispensación de medicamentos se ve limitada, debido a las medidas de bioseguridad, generando una inadecuada orientación con el paciente, de tal manera la atención farmacéutica se ve afectada en el establecimiento de salud.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), establece que solo la mitad de los medicamentos en el mundo son recetados y dispensado, siendo la otra mitad de usuarios, los que utilizan de manera incorrecta, lo que genera en los usuarios la aparición de reacciones adversas a los medicamentos. Es así, que es de suma importancia promover el uso racional de medicamentos para prevenir complicaciones en la vida del paciente.<sup>1</sup> Asimismo, es relevante la participación del profesional farmacéutico en la dispensación, como una herramienta fundamental, para lograr el correcto uso de los medicamentos.<sup>2</sup>

La responsabilidad de un farmacéutico, es brindar una adecuada información sobre los medicamentos, que sean de calidad, eficaz y seguro para el paciente. La dispensación, es un servicio primordial, que tiene como finalidad de garantizar a los pacientes, una mejor orientación de los medicamentos para su tratamiento, llegando a minimizar en lo posible los efectos adversos.<sup>3</sup>

Cada año en el Perú, los servicios de salud público y privado, comprometen diversos aspectos relacionados con la satisfacción del paciente en atención farmacéutica, siendo un requisito obligatorio en el sistema de salud. Los problemas que están relacionados al seguimiento de los pacientes, se deben principalmente a la falta del profesional farmacéutico, siendo el que atiende un personal no capacitado ni preparado para realizar la dispensación de medicamentos, limitándose a un simple acto de “despacho”.<sup>4</sup>

En el año 2011, el Ministerio de Salud (MINSA) elaboró un documento “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, con la finalidad de estandarizar la evaluación de los pacientes que están insatisfechos en la calidad de atención, para implementar acciones de mejora continua.<sup>5</sup>

En este contexto, el Congreso de la República promulga la ley N° 29344 “Ley Marco del

Aseguramiento Universal en Salud”, que hace mención sobre el derecho a una atención de calidad y oportuna, para todos los habitantes del territorio nacional. Por lo tanto, la atención en los establecimientos de salud, debe permitir un conjunto de prestaciones de carácter preventivo, promocional, recuperativo y entrega de medicamentos en condiciones equitativa y de calidad.<sup>6</sup>

En una inspección que realizó la Defensoría del Pueblo en el distrito de la Libertad-Cajamarquilla en Áncash, encontró que hace falta más personal de salud y desabastecimiento de medicamentos, que afecta a gran medida la calidad y satisfacción de los pacientes, en los servicios de atención sanitaria.<sup>7</sup>

Las razones antes mencionadas, en esta investigación que se realizó en el centro de salud Ciudad y Campo Rímac, debido a que se presenta una inadecuada atención farmacéutica por motivos de falta de personal, desabastecimiento de medicamentos que nos llevó a una evaluación de insatisfacción por parte de los pacientes y más aún en tiempos de COVID-19. Ante ello, queremos encontrar una explicación frente a la problemática de satisfacción del paciente, que permitirá mejorar la atención en el servicio de farmacia.

En la investigación se planteó como problema general: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, periodo enero – marzo, 2023?. En cuanto a los problemas específicos son: (a) ¿Cuál es el nivel de empatía en la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, periodo enero – marzo, 2023? (b) ¿Cuál es el nivel de confianza en la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, periodo enero – marzo, 2023? (c) ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta en la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, periodo enero – marzo, 2023? (d) ¿Cuál es el nivel de seguridad en la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, periodo enero – marzo, 2023?

Como, justificación social; el presente trabajo de investigación se enfocó en determinar el nivel de satisfacción obtenido por los pacientes que acuden al centro de salud Ciudad y Campo Rímac, en la atención que brinda en el área de farmacia, siendo este primordial en el apoyo del tratamiento hacia el paciente. Existen diversas deficiencias en los centros de atención primaria en nuestro país, como es así en el servicio de farmacia, desde la ausencia



del químico farmacéutico, el insuficiente stock en medicamentos, el horario de atención y la entrega oportuna en la medicación, la falta de empatía hacia el paciente, la desinformación al recibir la medicación y más. Es así que, al presentar estas deficiencias en los servicios de farmacia, nos permite realizar esta investigación para obtener mejoras y corregir los aspectos relacionados con la satisfacción del usuario, con respecto en la atención farmacéutica y lograr una imagen positiva del servicio de Farmacia en el centro de salud, ya que muchos se vieron cuestionados durante la pandemia COVID-19 presentando quejas y reclamos por su insatisfacción.

También, en la justificación metodológica; la realidad problemática en el nivel de satisfacción de los pacientes, que fueron atendidos en el centro de salud Ciudad y Campo Rímac, se consideró implementar estrategias que sean viables en el estudio, del cual se realizó un instrumento que fue validado por juicio de expertos y empleo de la Confiabilidad.

Asimismo, en la justificación práctica; según el sitio de visión práctico, los medicamentos son importantes y necesario para la vida humana; en el tratamiento, prevención y rehabilitación de la salud. Siendo una problemática trascendental en la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, debido a la poca disponibilidad de los medicamentos, falta de orientación sobre el uso de medicamentos, entre otras, del cual permitió realizar la investigación que está relacionado con la satisfacción de los pacientes.

Por consiguiente, se planteó como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, periodo enero – marzo, 2023. Asimismo, se planteó como objetivos específicos: (a) Determinar el nivel de empatía en la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, periodo enero – marzo, 2023. (b) Determinar el nivel de confianza en la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, periodo enero – marzo, 2023. (c) Determinar el nivel de capacidad de respuesta en la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, periodo enero – marzo, 2023. (d) Determinar el nivel de seguridad en la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, periodo enero – marzo, 2023.

En el presente estudio se consideró los siguientes antecedentes nacionales:

Para **Silva S. (2021)** en su investigación “Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S botica san Antonio de Padua 2021”, en Lima. Tuvo como objetivo determinar el cumplimiento de la dispensación asociados a la satisfacción de los usuarios en F&S Botica San Antonio de Padua. La metodología corresponde a un estudio descriptivo cuantitativo, con un nivel correlacional y de corte transversal, con una muestra conformada por 100 usuarios, se utilizó la técnica de encuesta. Asimismo, obtuvo como resultado de 2% de usuarios que percibe un bajo nivel de buenas prácticas de dispensación, el 8% percibe un nivel medio y el 90% de los usuarios perciben un alto nivel respecto a las buenas prácticas de dispensación. Concluye que el profesional farmacéutico debe verificar antes de dispensar un medicamento que se encuentre en condiciones de buen estado.<sup>8</sup>

Según los investigadores, **Barrionuevo y Salvador (2021)** en su estudio “Satisfacción del cliente relacionado con la dispensación de medicamentos en boticas y farmacias ubicadas en el distrito Santiago de Surco, enero 2021”, en Lima. El objetivo de la investigación fue analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos y satisfacción de cliente en boticas y farmacias. El método corresponde a una técnica de encuesta con preguntas cerradas, tomado en consideración una muestra de 400 clientes. Los resultados de la visita de 3 boticas y 1 farmacia; sólo en la satisfacción, obtuvieron como resultado en: orden, limpieza y buen estado mobiliario de 96.75%, las instalaciones del local en un 94.25%, vestimenta adecuada del personal que labora con un 91.5%, competente a resolver consultas el 96.75%, atención rápida un 100%, dispensación de medicamentos 91.25%, confianza hacia el personal que labora en 98.5%, trato empático con los pacientes un 100%. Tuvo como conclusión que el 95.06% de usuarios consideraron apropiada la dispensación, 4.94% calificó inadecuado en un 95.33% se sintieron satisfechos en la atención, en la insatisfacción denota un 4.67%.<sup>9</sup>

**Castillo et. al (2020)** realizaron el estudio “Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios”, en Ancash. El objetivo fue evaluar la percepción de los pacientes en la calidad del servicio farmacéutico hospitalario. La metodología que se aplicó fue descriptivo y comparativo, con una muestra de 286 pacientes. Como resultado se obtuvo, la atención del servicio farmacéutico fue calificada de manera diferente en ambos hospitales, Los pacientes atendidos en el hospital Caleta calificó en la calidad atención con un nivel alto de 51.4%, en cambio los pacientes

atendidos en el hospital Eliazar Guzmán Barrón, la calidad de atención fue de 29.3%. Asimismo, la calidad de atención en el nivel medio se evidenciaron valores similares de 44.9% y 51.4% y también un nivel bajo de 15% en ambos hospitales estudiados.<sup>10</sup>

Para el autor **Mejía E. (2019)** en su investigación “Satisfacción de asegurado SIS y la demandade medicamentos en el servicio de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019”, en Lima. El objetivo fue **determinar la satisfacción del asegurado por el Seguro Integral de Salud y la demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Dos de Mayo**. La metodología es un estudio observacional descriptiva correlacional, prospectiva y transversal, con una muestra de 140 asegurados. Se obtuvo como resultado, el 4 de cada 5 pacientes que fueron atendido en el servicio de farmacia indicaron estar insatisfecho (82.9%), mientras el 17.1% dijo estar satisfecho; la cuarta parte de los pacientes asegurados manifestaron en la atención que un 73.6% estar disconforme y solo el 2.9% conforme. Se concluye que la satisfacción de los pacientes asegurados en SIS del Hospital Dos de Mayo estuvieron insatisfecho en un 82.9% y respecto a la demanda de medicamentos con 73.6% disconforme.<sup>11</sup>

También, **Cabanillas J. (2020)** en su investigación “Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del paciente en un Establecimiento Farmacéutico del Distrito de Cajabamba”, en Cajamarca. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) con la satisfacción del paciente. Su metodología corresponde a un estudio descriptivo - correlacional, con una muestra de 310 pacientes. Obtuvo como resultado que si cumplen con las BPD 100% y el 99.4% indicaron que se sienten muy satisfechos con la atención del farmacéutico y el 0.6% declaró que están insatisfecho con la atención brindada, análisis e interpretación de las recetas. Se concluye que el cumplimiento de BPD se asoció con la satisfacción del paciente en el establecimiento farmacéutico.<sup>12</sup>

También se consideró los siguientes antecedentes internacionales:

**Martins, et al. (2022)** en su investigación “Servicios farmacéuticos en la atención primaria de salud: insatisfacción entre usuarios, gestores y farmacéuticos”, Vila Velha del estado de Espírito Santo, Brasil. El objetivo fue evaluar los indicadores de desempeño de los servicios farmacéuticos en la atención primaria de salud entre los usuarios. Su metodología fue un estudio retrospectivo – descriptivo con una muestra de 225 pacientes

y un estudio cualitativo, en la percepción del usuario con 32 entrevistados. Como resultado, referente a los medicamentos recetados en la dispensación fue del 77,9% no alcanzando el estándar del 80%, en cuanto a la permanencia del farmacéutico en las farmacias el 44% se encuentra a tiempo completo. Se concluye que el nivel de satisfacción de los pacientes resulte un 3,2; 0,6 más o menos, notándose claramente debilidad en la relación del paciente con el farmacéutico.<sup>13</sup>

Según **Urda, et al. (2021)** en el estudio “Análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en consulta de farmacia hospitalaria. Comparación de resultados”, en España. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente con el servicio prestado en la consulta de farmacia hospitalaria. La metodología empleada transversal, se analizaron 386 encuestas que contenían 19 preguntas. El resultado obtenido fue de pacientes satisfechos y muy satisfechos 97,67%, el 11,94 % solicitaban dispensaciones de mayor cantidad de medicación, 7,46 % reclamaron una mejor ubicación de la consulta y 5,97 % solicitaban ampliación del horario. Se obtuvo como conclusión que el nivel de satisfacción es de utilidad para detectar debilidades, que permitan identificar oportunidades de mejora para aumentar la percepción del paciente sobre la calidad del servicio prestado.<sup>14</sup>

**Mooney, et al. (2018)** En su estudio “Evaluación de la satisfacción del paciente con antipsicóticos inyectables de acción prolongada administrados por farmacéuticos en la farmacia comunitaria”, en EE.UU. El objetivo secundario refirió evaluar la satisfacción del paciente con el servicio actual en comparación con un servicio similar recibido en otro lugar. La metodología se utilizó la técnica de encuesta con un diseño prospectivo teniendo como muestra 104 pacientes. El resultado fue un 93% de satisfacción sobre la confianza que brinda el farmacéutico, con la similitud de otros personales de recibir comunicación clara un 89% y el 81 % indicaron percibir un servicio más oportuno comparado con servicios similares de otro lugar. Concluyendo que el estudio reveló una satisfacción general proporcionado por el farmacéutico y con respecto a sus habilidades, confianza y conocimiento con los pacientes en relación a otra clínica se muestran igualmente satisfechos.<sup>15</sup>

**Aziz, et al. (2018)** en la investigación sobre “Satisfacción del paciente con los servicios de las farmacias comunitarias: una encuesta transversal de Punjab; Pakistán”. El objetivo

fue determinar las necesidades de los pacientes y los estándares actuales de las farmacias. En la metodología se empleó un estudio transversal, se aplicó un cuestionario para una muestra de 1088 pacientes en 544 farmacias comunitarias. Los resultados con respecto a la atención brindada, se obtuvo una participación de las farmacias con un 80%, con una puntuación media de la satisfacción general del 2.78 de 5 en los pacientes, con respecto a las indicaciones y consejería proporcionados por los farmacéuticos se tuvo un 4.35/5, para el tiempo de atención fue 4.16/5, la disponibilidad de los medicamentos obtuvo un 3.19/5, el interés por parte del personal en su recuperación era bajo, de 2.24/5. se concluyó que el nivel de satisfacción de los pacientes es de un nivel moderado en lo relacionado a la prestación del servicio.<sup>16</sup>

Para los investigadores, **Maidana, et al. (2018)** en su estudio “Evaluación del Servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos”, en Paraguay. Su objetivo fue evaluar el grado de satisfacción de pacientes diabéticos con respecto a la atención recibida en el Centro de Salud del Programa Nacional de Diabetes. Se empleó la metodología observacional, descriptivo, muestreo no probabilístico de conveniencia, participaron 108 pacientes, aplicando un cuestionario tipo Likert, siendo 5 el puntaje máximo. En el resultado un mayor número de reclamos fue en el área de dispensación, donde la insatisfacción más frecuente fue deficiente información con un 46% y descortesía en 57%. Se concluyó un nivel satisfactorio de 66% en el servicio de farmacia, requiere la mejora de la dispensación, mejorando los recursos estructurales y del personal.<sup>17</sup>

A continuación, se describe el marco teórico de la investigación.

La Ley General de Salud N° 26842 establece que el Estado tiene el compromiso de promover, vigilar y regular la salud. Todos los involucrados en la atención y recuperación del paciente tienen responsabilidades y limitaciones para su satisfacción. En cuanto al rol del Farmacéutico señala que son los encargados de la dispensación y brindar información, orientación a los usuarios sobre la administración, uso, dosificación, reacciones adversas, interacciones con otros medicamentos y condiciones de almacenamiento.<sup>18</sup>

En referencia a la Resolución Ministerial N° 013-2009/MINSA, el Manual de Buenas Prácticas de Dispensación; define los criterios, métodos y requisitos para el cumplimiento de BPD promoviendo una optimización en la salud con una oportuna dispensación en los

establecimientos farmacéuticos a nivel nacional; el acto profesional del químico farmacéutico en la dispensación refiere al proceso de diversas actividades en respuesta a una receta prescrita por un profesional autorizado, las actividades del proceso son: **1** recepción y validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de los productos para su entrega, registros, y entrega de los productos e información por el dispensador.<sup>19</sup>

Asimismo, en la RM. 554-2022 MINSA, hace referencia sobre el manual de Buenas prácticas de oficina Farmacéutica en sector público y privado, menciona sobre el desempeño de Buenas Prácticas de Dispensación a cargo de un químico farmacéutico, bajo la colaboración profesional del técnico en farmacia, que tiene como objetivo brindar una adecuada atención farmacéutica a los pacientes, con el fin de ayudarlo a la recuperación de su salud.<sup>20</sup>

**Dispensación:** Actividad del farmacéutico de proporcionar al paciente el medicamento recetado por un profesional autorizado, a la vez de garantizar su uso racional con la información recibida.<sup>19</sup>

**Satisfacción:** Refiere a la percepción y valoración íntima que experimenta el cliente o usuario respecto del servicio que recibe, independientemente si responde a sus necesidades, una vez alcanzada cierta saciedad.<sup>21</sup>

La satisfacción en los pacientes que usan los servicios de salud se ve reflejada cuando sus expectativas son alcanzadas o superadas, siendo este el indicador de la calidad de atención que se le brinda.<sup>22</sup> De este modo vuelvan por el servicio, se fidelicen y recomienden, teniendo en cuenta que este es un estado mental de respuesta frente a una acción, efecto, cumplimiento de los deseos y expectativas.<sup>23</sup> Un instrumento para medir la satisfacción del usuario es el SERVQUAL, elaborado por Parasuraman, Zeithaml, y Berry; en nuestro país este modelo es adaptado como indica la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción de Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo elaborado por el MINSA 2011”, conocer el grado de satisfacción percibido permite implementar soluciones de mejora por la calidad en el sistema de salud.<sup>5, 22</sup>

En la evaluación de la satisfacción de los usuarios, se identificó cinco criterios u dimensiones para estimar la calidad del servicio, estas son:

**Empatía:** término que indica la capacidad de la persona de ponerse en el lugar del otro, dicha dimensión comprueba si la experiencia del paciente es personalizada, si la organización del servicio dispone de un horario de trabajo conveniente, con el fin garantizar una atención apropiada, atribuyéndose también la preocupación y comprensión por las necesidades del paciente.<sup>21,24</sup>

**Seguridad:** evalúa el conocimiento del servicio brindado, ya que, los pacientes ponen en manos de los profesionales todos sus problemas, teniendo la certeza de que serán resueltas de la mejor manera. Esta dimensión adquiere mayor importancia porque inspira confianza, credibilidad, cortesía de los empleados y la buena fe. La seguridad es algo invisible donde los pacientes sienten al adquirir los servicios médicos, educativos, servicio de ventas etc., pero si el usuario nota, por ejemplo: daños físicos en el local, falta de personal, desabastecimiento de medicamentos, entre otros; siente que no es seguro recibir el servicio en tales locales.<sup>25,26</sup>

**Confianza:** es la percepción, una actitud cordial que refleja optimismo sobre alguien, la persona está favorablemente motivada por la idea de que contamos con ella, lo que sugiere cierta capacidad de ser confiable. Asimismo, la confianza es muy importante para la relación entre pacientes y los profesionales que están a cargo del servicio que puede obtener resultados positivos adquiriendo una cualidad emocional que va más allá de las meras expectativas.<sup>27</sup>

**Capacidad de Respuesta:** es ayudar a los pacientes y proveerles un servicio oportuno para su consulta, ya sea preguntas, dudas, reclamos, problemas u órdenes de servicio. Está dimensión destaca por la responsabilidad del profesional, se comunica a los pacientes mientras tienen que esperar ayuda y brindar la pronta respuesta a sus solicitudes.<sup>25</sup>

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **2.1.1. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación es básico, por lo que busca incrementar o aportar nuevos conocimientos dentro del campo de estudio.<sup>28</sup> Asimismo, nos permitió identificar la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac.

#### **2.1.2. Nivel de Investigación:**

Corresponde a una investigación de nivel descriptivo, porque identifica o informa sobre cómo es el objeto de estudio, muestra las características, los atributos, recopila datos para determinar el comportamiento referente a la variable.<sup>28</sup>

#### **2.1.3. Diseño de la Investigación:**

La investigación corresponde a un diseño no experimental de modo que la variable no es manipulada de manera intencional, solo se observarán los hechos, y es de tipo transversal, cuando los datos serán recolectados en un solo momento y en un tiempo concreto.<sup>29</sup>



## 2.2. Operacionalización de variable

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	NATURALEZA	ESCALA DE MEDICIÓN	MEDIDA	INDICADORES
Satisfacción de los Pacientes.	Refiere a la percepción y valoración íntima que experimenta el cliente o usuario respecto del servicio que recibe, independientemente si responde a sus necesidades, una vez alcanzada cierta saciedad.	La satisfacción de los pacientes se mide utilizando una técnica encuesta, mediante un cuestionario.	Empatía	Cualitativo	Ordinal	<b>Escala de Likert</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy mala: 1</li> <li>• Mala: 2</li> <li>• Regular: 3</li> <li>• Bueno: 4</li> <li>• <b>Muy Bueno: 5</b></li> </ul>	Ítems 1;2;3;4
			Seguridad	Cualitativo	Ordinal	<b>Escala de Likert</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy mala: 1</li> <li>• Mala: 2</li> <li>• Regular: 3</li> <li>• Bueno: 4</li> <li>• Muy Bueno: 5</li> </ul>	Ítems 5;6;7
			Confianza	Cualitativo	Ordinal	<b>Escala de Likert</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy mala: 1</li> <li>• Mala: 2</li> <li>• Regular: 3</li> <li>• Bueno: 4</li> <li>• Muy Bueno: 5</li> </ul>	Ítems 8;9;10
			Capacidad de respuesta	Cualitativo	Ordinal	<b>Escala de Likert</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy mala: 1</li> <li>• Mala: 2</li> <li>• Regular: 3</li> <li>• Bueno: 4</li> <li>• Muy Bueno: 5</li> </ul>	Ítems 11;12;13

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### Población

La población es definida como “El total de unidades de estudio, que contienen las características requeridas, para ser consideradas como tales”.<sup>28</sup>

La población de estudio fue constituida por 2400 pacientes atendidos dentro del periodo enero - marzo 2023, en el servicio de farmacia del centro de salud Ciudad y Campo, ubicado en Av. Jacinto Benavente N° 264, distrito de Rímac, clasificada en categoría I-3.

### Muestra

Para establecer el tamaño de muestra se usó la fórmula recomendada por la Guía Técnica según. R.M. N°527-2011/MINSA, empleando la siguiente fórmula: <sup>5</sup>

$$n = \frac{Z^2 p q N}{E^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(2400)}{(0.05)^2(2400 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 331$$

		Valor
Z	Nivel de confianza para un intervalo de 95%	<sup>5</sup> 1.96
p	Porcentaje de pacientes que se espera se encuentren insatisfechos	0.5
q	Porcentaje de pacientes que se espera se encuentren satisfechos (1-p)	0.5
N	Población de pacientes atendidos en los meses Enero-marzo en el servicio de farmacia del establecimiento en estudio.	2400
E	Error de estimación máximo aceptado 5%	0,05
n	Tamaño de la muestra	331

Reemplazando en la fórmula, se obtiene que el tamaño de la muestra es n=331.

### **Tipo de Muestreo**

El muestreo fue probabilístico porque toda la población tuvo la posibilidad de participar.

### **Criterios de inclusión:**

- Pacientes de ambos sexos entre 18 a 65 años que acudieron al centro de salud Ciudad y Campo entre los meses enero – marzo del 2023.
- Pacientes que aceptaron participar de manera voluntaria.

### **Criterio de exclusión:**

- Pacientes menores de 18 años y mayores de 65 años.
- Pacientes que no acepten participar en la investigación.

## **2.4. <sup>4</sup> Técnicas e instrumento de recolección de datos**

Para el estudio de investigación se utilizó como técnica la encuesta; en la recolección de datos se empleó un cuestionario que cumple con los requisitos de Confiabilidad, validez y objetividad, con preguntas de tipo cerradas, cuenta con 4 dimensiones y 13 preguntas. El cuestionario fue elaborado por Chaiña y Pastor<sup>30</sup>, modificado por los autores de esta investigación. El instrumento fue validado mediante juicio de expertos, profesionales de amplia trayectoria del campo farmacéutico, para la Confiabilidad se utilizó alfa de Cronbach.

Análisis de fiabilidad.

### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.971	13

El índice de Confiabilidad de Alfa de Cronbach refiere una muy alta Confiabilidad

## **2.5. Procedimiento**

- Se solicitó permiso al médico encargado para el ingreso al centro de salud Ciudad y Campo.
- Se realizó encuesta a cada paciente previo su autorización y consentimiento, mencionando sobre, cual es la satisfacción que tiene en la atención recibida por el personal de farmacia.
- Finalmente, la encuesta se realizó tomando en cuenta el criterio de inclusión y exclusión.

## **2.6. Método de análisis de datos**

Una vez obtenida la información mediante la encuesta, se recurrió crear una matriz utilizando programa de Microsoft Excel – 2019, así mismo, se utilizó el software IBM SPSS Statistics v29 que dichos datos fueron expresados en tablas y gráficos con la finalidad obtener los resultados, para formular las conclusiones y recomendaciones.

## **2.7. Aspectos éticos**

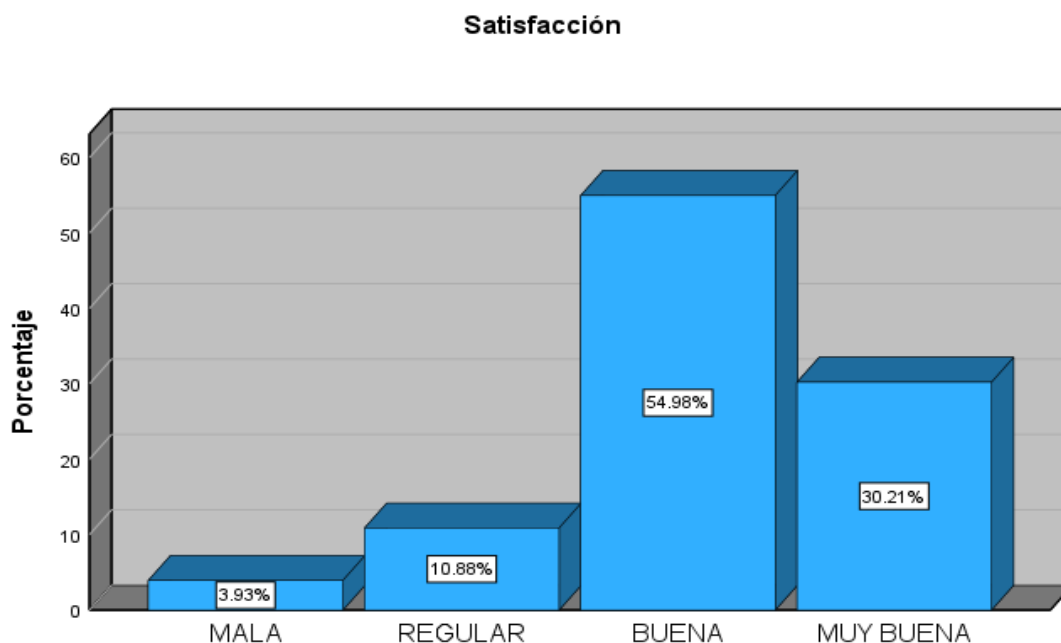
En la presente investigación se siguió los principios establecidos en el código de ética en investigación de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, respetando la normativa vigente sobre protección, respeto, justicia y compromiso.<sup>31</sup>

### III. RESULTADOS

**Tabla 1:** Nivel de Satisfacción sobre la atención en farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, 2023.

		Satisfacción			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	13	3.9	3.9	3.9
	REGULAR	36	10.9	10.9	14.8
	BUENA	182	55.0	55.0	69.8
	MUY BUENA	100	30.2	30.2	100.0
	Total	331	100.0	100.0	

**Figura 1:** Nivel de Satisfacción sobre la atención en farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, 2023.

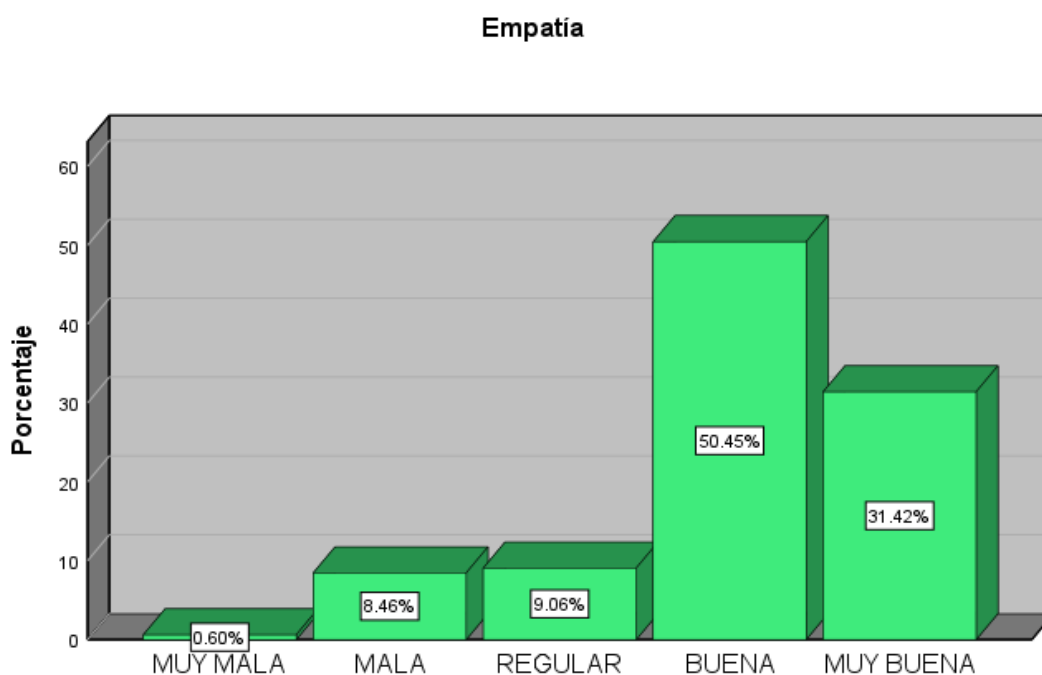


De los datos obtenidos en la tabla 1 y Figura 1, se obtuvo que, el 55% de los pacientes tienen una buena satisfacción en la atención de farmacia; el 30.2% tiene muy buena satisfacción; el 10.9% encuentra regular satisfacción y solo el 3.9% manifiesta mala satisfacción.

**Tabla 2.** Nivel de empatía en la satisfacción de los pacientes en farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, 2023.

		<b>Empatía</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALA	2	.6	.6	.6
	MALA	28	8.5	8.5	9.1
	REGULAR	30	9.1	9.1	18.1
	BUENA	167	50.5	50.5	68.6
	MUY BUENA	104	31.4	31.4	100.0
	Total	331	100.0	100.0	

**Figura 2.** Nivel de empatía en la satisfacción de los pacientes en farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, 2023.

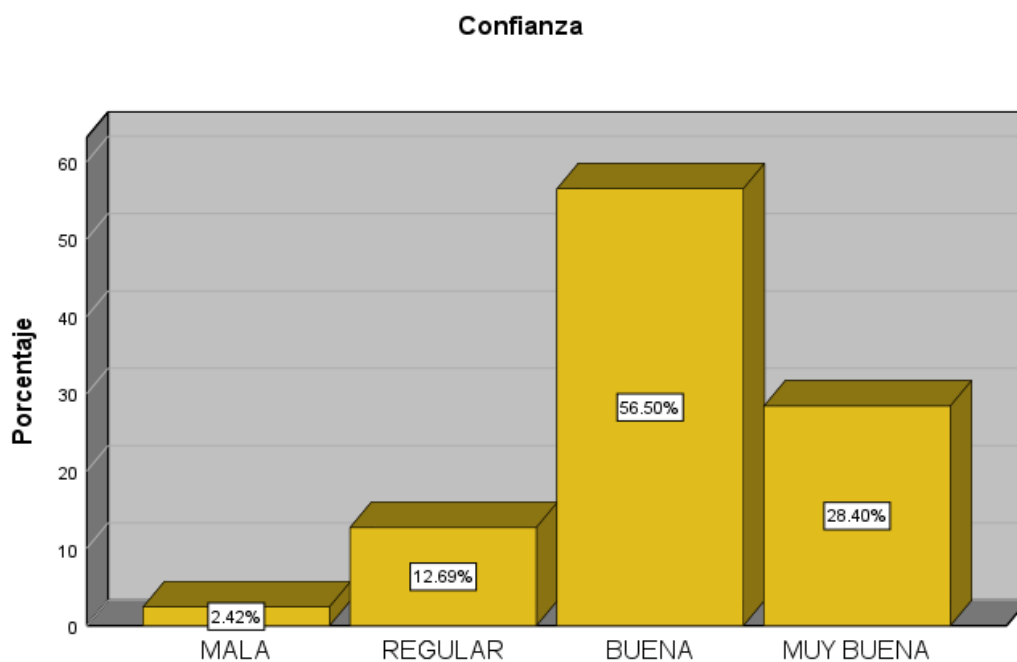


De los datos obtenidos en la tabla 2 y Figura 2, en la dimensión de empatía se obtuvo que, el 50.5% de los pacientes tienen una buena satisfacción en la atención de farmacia; el 31.4% tiene muy buena satisfacción; el 9.1% encuentra regular satisfacción; el 8.5% menciona mala satisfacción y solo el 0.6% manifiesta muy mala satisfacción.

**Tabla 3.** Nivel de confianza en la satisfacción de los pacientes en farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, 2023.

		<b>Confianza</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	8	2.4	2.4	2.4
	REGULAR	42	12.7	12.7	15.1
	BUENA	187	56.5	56.5	71.6
	MUY BUENA	94	28.4	28.4	100.0
	Total	331	100.0	100.0	

**Figura 3.** Nivel de confianza en la satisfacción de los pacientes en farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, 2023.

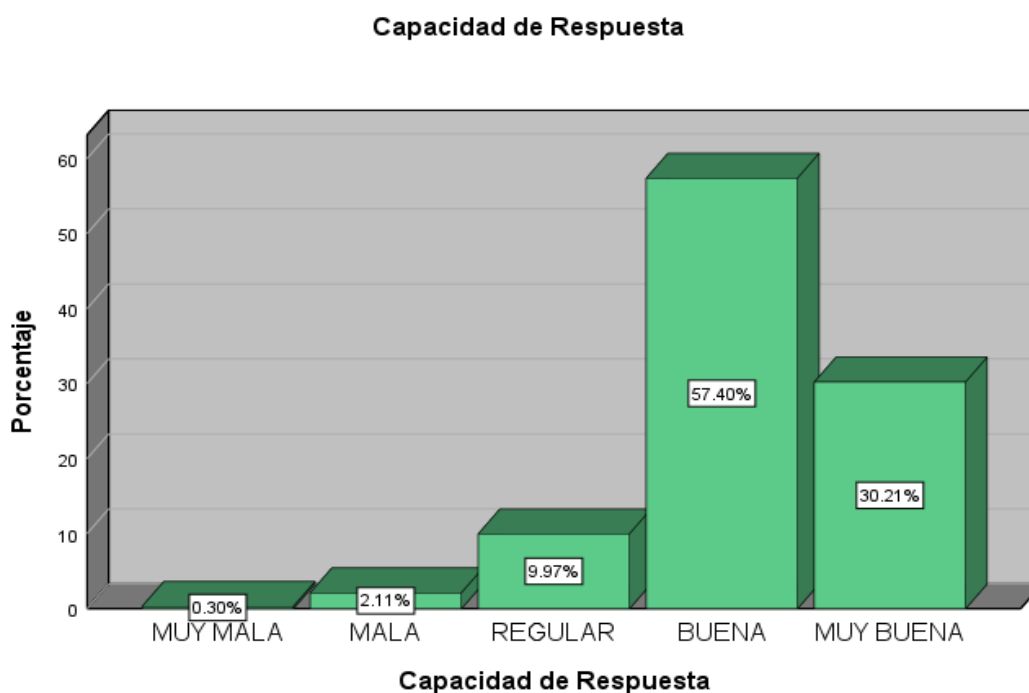


De los datos obtenidos en la tabla 3 y Figura 3, en la dimensión de confianza se obtuvo que, el 56.5% de los pacientes tienen una buena satisfacción en la atención de farmacia; el 28.4% tiene muy buena satisfacción; el 12.7% encuentra regular satisfacción y solo el 2.4% manifiesta mala satisfacción.

**Tabla 4.** Nivel de capacidad de respuesta en la satisfacción de los pacientes en farmacia del Centro de Salud Ciudad y Campo Rímac, 2023.

		<b>Capacidad de Respuesta</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALA	1	.3	.3	.3
	MALA	7	2.1	2.1	2.4
	REGULAR	33	10.0	10.0	12.4
	BUENA	190	57.4	57.4	69.8
	MUY BUENA	100	30.2	30.2	100.0
	Total	331	100.0	100.0	

**Figura 4.** Nivel de capacidad de respuesta en la satisfacción de los pacientes en farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, 2023.



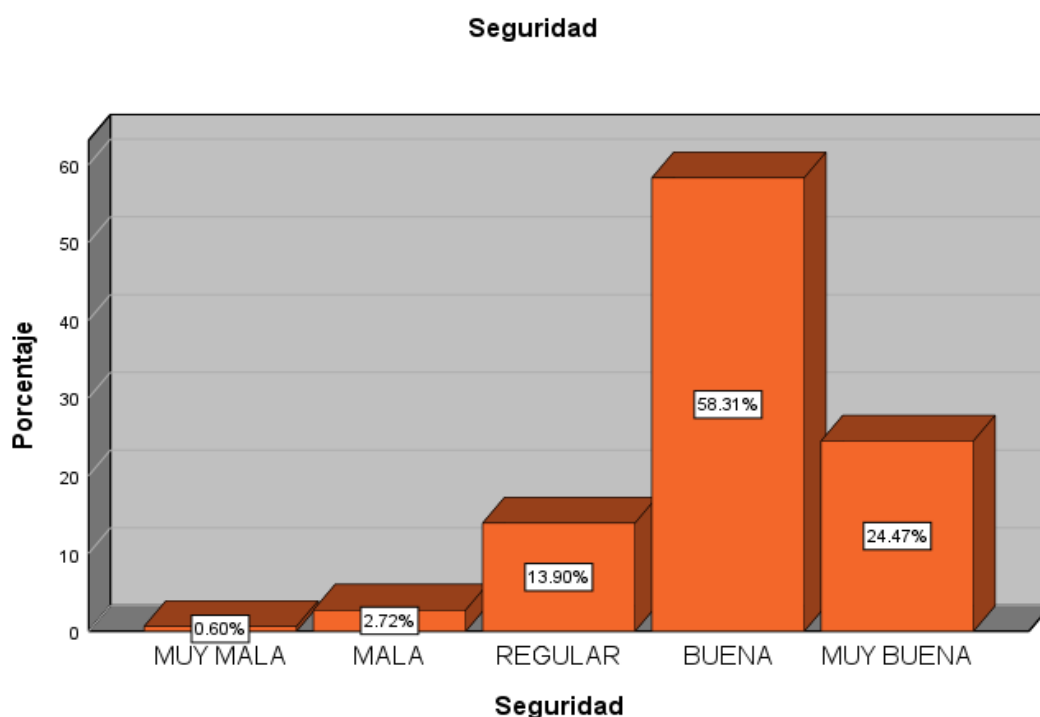
De los datos obtenidos en la tabla 4 y Figura 4, en la dimensión capacidad de respuesta se obtuvo que; el 57.4% de los pacientes tienen una buena satisfacción en la atención de farmacia; el 30.2% tiene muy buena satisfacción; el 10% encuentra regular satisfacción; el 2.1% menciona mala satisfacción y solo el 0.3% manifiesta muy mala satisfacción.



**Tabla 5.** Nivel de seguridad en la satisfacción de los pacientes en farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, 2023.

		Seguridad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALA	2	.6	.6	.6
	MALA	9	2.7	2.7	3.3
	REGULAR	46	13.9	13.9	17.2
	BUENA	193	58.3	58.3	75.5
	MUY BUENA	81	24.5	24.5	100.0
	Total	331	100.0	100.0	

**Figura 5.** Nivel de seguridad en la satisfacción de los pacientes en farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, 2023.



De los datos obtenidos en la tabla 5 y figura 5, en la dimensión de seguridad se obtuvo que; el 58.3% de los pacientes tienen una buena satisfacción en la atención de farmacia; el 24.5% tiene muy buena satisfacción; el 13.9% encuentra regular satisfacción, el 2.7% menciona mala satisfacción y solo el 0.6% manifiesta muy mala satisfacción.

#### IV. DISCUSIÓN

Determinar la satisfacción del paciente en los establecimientos de salud es de suma importancia para saber si la atención brindada es la adecuada, para ello se realizó la encuesta que midieron el nivel de satisfacción, el objeto de esta investigación es contribuir en la mejora de la salud del paciente, con un buen grado de satisfacción cuando acuden al servicio, ya que los resultados varían con el tiempo, como sucedió en la pandemia de COVID-19, donde se denotó un grado de insatisfacción en casi todos los servicios.

En cuanto a la evaluación global sobre el nivel de satisfacción del paciente se encontró que el nivel de mayor satisfacción fue bueno con un 55 %, seguido con muy buena el 30.2% y solo el 3.9 % manifiesta mala satisfacción del servicio. Para Barrionuevo y Salvador (2021) encontraron que el 95.33% de usuarios se manifestaron satisfechos con la atención brindada y el 4.67% indicó insatisfacción. El estudio demostró un resultado favorable y adecuada atención del servicio, esto se debe al constante monitoreo del Químico Farmacéutico con el personal a cargo, asimismo, a las capacitaciones organizadas por la Diris Lima Norte.

**En relación con la empatía recibida** por el personal de farmacia, se determinó que el nivel de mayor satisfacción fue bueno con un 50.5%, seguida con muy buena de 31.4% y el 0.6 % manifiesta muy mala satisfacción. En el estudio realizado por Barrionuevo y Salvador (2021), determinaron que el nivel de satisfacción con respecto a la atención de empatía hacia el usuario se obtuvo que el 100% se siente satisfecho. A diferencia de Maidana, et al. (2018) donde encontraron que el 57% recibió un trato descortés. De tal manera que los resultados de la investigación señalan que un porcentaje considerable de los usuarios del centro de salud Ciudad y Campo Rímac están conformes con el trato recibido en el servicio de farmacia, esto se debe a que el personal cuenta con un buen desarrollo de sus habilidades blandas, que aportan una comunicación asertiva, a pesar las circunstancias que atraviesa el paciente, generando una imagen positiva en el área de servicio.

**En cuanto a la confianza** recibida por el personal de farmacia, se identificó que el nivel de mayor satisfacción fue bueno con 56.5%, seguida de muy buena 28.4% y de mala en 2.4%. En la investigación de Barrionuevo y Salvador (2021), determinaron que el 98.5% de pacientes se sienten satisfechos y el 1.5% insatisfecho con la confianza hacia el personal. Así también, para Mooney, et al. (2018) tuvieron un alto índice de satisfacción de 93% por la confianza del servicio, a diferente de Maidana, et al. (2018) encontraron una insatisfacción de 46% cuando se recibió información insuficiente en el momento de la dispensación. Estos

resultados evidenciaron que un porcentaje significativo en los pacientes del centro de salud Ciudad y Campo Rímac confían en el profesionalismo del personal de farmacia; como en el caso de dispensación, de tal forma lograron un máximo alcance en la satisfacción.

**Por consiguiente, en capacidad de respuesta** brindada por el personal, se identificó que el nivel de mayor satisfacción fue bueno de 57.4% seguida de muy buena en 30.2%, solo el 2.1% de muy mala. En resultado obtenido del estudio de Barrionuevo y Salvador (2021) encontró un 100% de satisfacción respecto a una atención rápida del servicio. En la investigación de Urda, et al. (2021) se halló que el 5,97% solicitaban ampliación del horario. Estos resultados evidencian que existe un alto número de pacientes que están de acuerdo respecto al horario de atención y su prontitud con la entrega de sus medicamentos, de tal manera que es eficiente el servicio del personal en su función asignada.

**Con respecto a la seguridad** recibida por el personal de farmacia, se halló un 58.3% piensa que la seguridad es buena, seguida de muy buena un 24.5%. Del mismo modo, el estudio de Cabanillas (2020) refirió que el 99.4% de los pacientes se reportan muy satisfechos en el momento de su atención y el 0.6% tuvieron satisfacción durante el cumplimiento de la preparación y selección de los productos. Esto indicó que los pacientes notaron que el personal se esmera por dar el medicamento correcto y revisa cuidadosamente los productos. Asimismo, se mantiene la confidencialidad de la receta y mostraron seguridad en el momento de la atención.

## V. CONCLUSIÓN

1. En el objetivo general; se halló un buen nivel de satisfacción que representó un 55% de los pacientes que acuden a la farmacia centro de salud Ciudad y Campo Rímac, del cual los pacientes se sienten satisfechos con la atención brindada.
2. En el primero objetivo específico; el nivel de empatía en la satisfacción de los pacientes que acudieron a la farmacia centro de salud Ciudad y Campo Rímac, es bueno ya que el 55.5% quedaron satisfechos; el personal de farmacia demostró respeto, comprendió el estado emocional, tienen paciencia al atender y cumplió con la expectativa del paciente.
3. En el segundo objetivo específico; el nivel de confianza en la satisfacción de los pacientes que acudieron a la farmacia centro de salud Ciudad y Campo Rímac; es bueno ya que el 56.5% quedaron satisfechos. En un alto porcentaje, el personal de farmacia demostró conocimiento para responder las preguntas, brindó información necesaria para el uso correcto de los medicamentos y entiende la receta médica.
4. En el tercer objetivo específico; el nivel de capacidad de respuesta en la satisfacción de los pacientes que acudieron a la farmacia centro de salud Ciudad y Campo Rímac, es bueno ya que el 57.4% quedaron satisfechos. En su mayoría, el personal de farmacia cumplió con los horarios establecidos, la entrega de medicamentos fue rápido y la atención es eficiente.
5. En el cuarto objetivo específico; el nivel de seguridad en la satisfacción de los pacientes que acudieron a la farmacia centro de salud Ciudad y Campo Rímac, es bueno ya que el 58.3% quedaron satisfechos. De esta manera, el personal de farmacia fue claro al momento de explicar el uso adecuado de los medicamentos, revisó cuidadosamente los medicamentos antes de ser entregados y respetó la atención de su receta de forma privada.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que, la dirección de medicamentos insumos y drogas (DMID) de Diris Lima Norte, continuar con las capacitaciones al personal de farmacia en temas de actitudes y buenas prácticas de dispensación.
- A la dirección de medicamentos insumos y drogas (DMID) de Diris Lima Norte, se le recomienda hacer visitas inopinadas a todos los puestos de salud, centros de salud y centros maternos con el fin de medir la calidad de atención y si es necesario se tomará medidas correctivas en beneficio de la población.
- A la dirección de medicamentos insumos y drogas (DMID) de Diris Lima Norte, se le recomienda hacer un adecuado suministro de medicamentos, para contar con el stock necesario de medicamentos estratégicos.
- Recomendamos a los futuros químicos farmacéuticos desarrollar un nivel de competencia profesional de acuerdo a los tiempos constantes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud/Organización Panamericana de la Salud. Conceptos, estrategias y herramientas para una política farmacéutica nacional en las Américas. [Internet] Washington; 2016 [citado 08 Nov 2022]. Disponible en: [http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/28211/9789275318874\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/28211/9789275318874_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
2. Rodríguez O, García Ana, Alonso L, León P. La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención. Revista cuba Med Gen Integr. [revista en Internet]. 2017 [citado 12 Nov 2022]; 33(4). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252017000400007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000400007)
3. Paulino E, Thomas D, Lee S, Cooper J. Chapter 8 - Dispensing Process, Medication Reconciliation, Patient Counseling, and Medication Adherence. En: Thomas D, editor. Clinical Pharmacy Education, Practice and Research [Internet]. Elsevier; 2019 [citado 12 Nov 2022]; 109-20. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-814276-9.00008-8>
4. Barzola E, Mondaca R. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del hospital III de Emergencias Grau Essalud, 2018. [Tesis pregrado]. Universidad Norbert Wiener. 2018.
5. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo RM N° 5272011/MINSA. [internet], disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
6. Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en salud Perú [internet]. Disponible en: <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29344.pdf>
7. Defensoría del Pueblo advierte falta de personal y desabastecimiento de medicamentos en el puesto de salud del distrito de la Libertad. [Internet] Perú; 2019 [citado el 09 de noviembre del 2022]. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/05/NP-124-19.pdf>
8. Silva S. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S botica san Antonio de Padua 2021 [Tesis de pregrado]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2021.
9. Barrionuevo D, Salvador J. Satisfacción del cliente relacionado con la dispensación de

- medicamentos en boticas y farmacias ubicadas en el distrito de Santiago de Surco, enero, 2021 [Tesis de pregrado]. Universidad María Auxiliadora; 2021.
10. Castillo E, Rosales C, Reyes C. Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. *Medisur* [revista en Internet]. 2020 [citado 20 Nov 2022]; 18(4); 564-570. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2020/msu204f.pdf>
  11. Mejía E. Satisfacción del asegurado SIS y la demanda de medicamentos en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2019 [Tesis de posgrado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021.
  12. Cabanillas J. Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del Paciente en un Establecimiento Farmacéutico del Distrito de Cajabamba [Tesis de posgrado]. Universidad César Vallejo; 2020.
  13. Martins M, Oliveira dos Santos K, Lyrio C, et al. Pharmaceutical services in primary health care: dissatisfaction among users, managers and pharmacists. *Braz. J. Pharm. Sci.* [revista en Internet]. 2022 [citado 22 Nov 2022]; 58. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/s2175-97902020000318849>
  14. Urda J, et al. Análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en consulta de farmacia hospitalaria. Comparación de resultados. *AyTBUAP.* [revista en Internet]. 2021 [citado 24 Nov 2022]; 6(22); 76-88. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12371/13168>
  15. Mooney E, Hamper J, Willis R, Farinha T y Ricchetti C. Evaluating patient satisfaction with pharmacist-administered long-acting injectable antipsychotics in the community pharmacy. *APhA* [revista en Internet]. 2018 [citado 24 Nov 2022]; 58(4S):S24-S29.e2. Disponible en: <https://www.japha.org/action/showPdf?pii=S1544-3191%2818%2930219-X>
  16. Aziz M, Ji W, Masood I, Farooq M, Malik MZ, Chang J, et al. Patient Satisfaction with Community Pharmacies Services: A Cross-Sectional Survey from Punjab; Pakistan. *Int J Environ Res Public Health.* [Revista en Internet]. 2018 [Citado 25 Nov 2022]; 15(12): 2914. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/15/12/2914>
  17. Maidana G, Lugo G, Samaniego L, Lial N, Acosta P, Vera Z. Evaluación del Servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos. *Pharm Care Esp.* [Revista en Internet]. 2018 [Citado 15 Nov 2022]; 20(3): 183-200.
  18. Ley N° 26842 - Ley General de Salud. [Internet]. Lima, Perú: Gobierno del Perú

[citado 05 de Dic del 2022]. Disponible en:

<http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/LEYN26842.pdf>

19. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación R.M N° 013-2009/MINSA. [Internet]. Lima, Perú: Gobierno del Perú [citado el 05 de Dic del 2022]. Disponible en: [https://www.digemid.minsa.gob.pe/upload/uploaded/pdf/manual\\_de\\_buenas\\_prcticas\\_de\\_dispensacin.pdf](https://www.digemid.minsa.gob.pe/upload/uploaded/pdf/manual_de_buenas_prcticas_de_dispensacin.pdf)
20. MINSA. Manual de buenas prácticas de oficina farmacéutica. Publicado en el diario oficial El Peruano, RM 554-2022 MINSA 26 de julio de 2022. [internet], disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1989173/Proyecto%20de%20Documento%20T%C3%A9cnico%3A%20Manual%20de%20Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20de%20Oficina%20Farmac%C3%A9utica.pdf>
21. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual: Empresarial Universidad Católica Santiago de Guayaquil [revista en Internet]. 2019 [citado 06 Dic 2022]; 13(2): 14. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
22. Febres J, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 Julio [citado 2022 de Dic 07]; 20(3): 397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es).
23. Quispe D, Valeriano N. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del policlínico Essalud Juliaca. [Tesis]. Lima. Universidad María Auxiliadora; 2021.
24. Cadena J, Cruz V, Leon J y Cadena G. Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui: Rev Espacios Ecuador. 2019; 40(37): 23.
25. Hernández C, et al. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. Rev Arbitrada venezolana [internet]. 2017 [citado 08 de diciembre]; 12(2):127-41. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
26. Ramos V, et al. El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. Rev. Universidad y Sociedad [internet]. 2020 [citado 08 de



diciembre];12(2):417-23.

Disponible

en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000200417](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417)

27. Vargas I, et al. La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. Rev. Cubana de Salud Pública [Internet]. 2020 [Citado 08 de diciembre]; 46(3):417-23. Disponible desde: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v46n3/1561-3127-rcsp-46-03-e1575.pdf>
28. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis. 5ta ed. Bogotá: Ediciones de la U; 2018.
29. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta. México: Mc Graw Hill Educación; 2018.
30. Chaiña L, Pastor M. Nivel de satisfacción en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021 [Tesis de posgrado]. Universidad Roosevelt; 2021.
31. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. Código de Ética en Investigación. [internet]. Documento de Google. [citado el 15 de enero de 2023]. Disponible en: [https://drive.google.com/file/d/1TwtMizKDs2i4bLYO41q9AJNUJDImswz\\_/view](https://drive.google.com/file/d/1TwtMizKDs2i4bLYO41q9AJNUJDImswz_/view)

## **ANEXOS**

## ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>TEMA: “SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CIUDAD Y CAMPO RIMAC, PERIODO ENERO – MARZO, 2023”</b>			
PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Variable	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básico</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental de modo que la variable no fue manipulada de manera intencional, solo se observaron los hechos, y es de tipo transversal.</p> <p><b>Población:</b> constituida por 2400 pacientes atendidos dentro del periodo enero - marzo 2023.</p> <p><b>Muestra:</b> 331 pacientes.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</b> Se utilizó la técnica de encuesta</p>
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, periodo enero – marzo, 2023?	Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, periodo enero – marzo, 2023.	Satisfacción de los pacientes	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Dimensiones	
<p>1. ¿Cuál es el nivel de empatía en la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, periodo enero – marzo, 2023?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de confianza en la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, periodo enero – marzo, 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta en la satisfacción de los</p>	<p>1. Determinar el nivel de <b>empatía</b> en la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, periodo enero – marzo, 2023.</p> <p>2. Determinar el nivel de <b>confianza</b> en la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, periodo enero – marzo, 2023.</p> <p>3. Determinar el nivel de <b>capacidad de respuesta</b> en la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía</li> <li>• Confianza</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> </ul>	

<p>pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, periodo enero – marzo, 2023?</p> <p>4. ¿Cuál es el nivel de seguridad en la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, periodo enero – marzo, 2023?</p>	<p>centro de salud Ciudad y Campo Rímac, periodo enero – marzo, 2023.</p> <p>4. Determinar el nivel de <b>seguridad</b> en la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, periodo enero – marzo, 2023.</p>		<p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Técnica de procesamiento de información:</b> software IBM SPSS Statistics V29</p>
---	---	--	---

## ANEXO 2. VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

### ANEXO 2.1. VALIDACIÓN 1



#### FORMATO: A

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

**Indicación:** Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario respecto, al trabajo. Agradeciendo marcar con un aspa el casillero que crea conveniente, de acuerdo con su experiencia y criterio, denotando si el instrumento cuenta con los requisitos mínimos para una investigación, y al finalizar puede expresar sus observaciones.

#### Investigadores:

- RODRIGUEZ ASENCIOS, Julio Andrés
- SOSA CCANTO, Jeny Elizabeth

**“SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CIUDAD Y CAMPO RIMAC, PERIODO ENERO – MARZO, 2023”**

#### CUESTIONARIO

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

1= Muy Mala	2= Mala	3= Regular	4= Buena	5= Muy Buena
-------------	---------	------------	----------	--------------

<b>VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSION: EMPATIA</b>					<b>X</b>
1. El personal de farmacia tiene un respeto al paciente.					<b>X</b>
2. El personal de farmacia comprende el estado emocional del paciente.					<b>X</b>
3. El personal de farmacia tiene paciencia para atenderlo.					<b>X</b>
4. La atención en farmacia cumplió con su expectativa del paciente					<b>X</b>
<b>DIMENSION: CONFIANZA</b>					<b>X</b>
5. El personal de farmacia, tiene conocimiento para responder las preguntas del paciente.					<b>X</b>
6. El personal de farmacia le dio la información necesaria para el uso correcto del medicamento.					<b>X</b>
7. El personal de farmacia entiende la receta médica.					<b>X</b>
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					<b>X</b>
8. El servicio de farmacia cumple con los horarios establecidos por el Centro de Salud.					<b>X</b>
9. El tiempo de entrega de los medicamentos es rápido.					<b>X</b>

10. La atención en el servicio de farmacia es eficiente.						<b>X</b>
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>						
11. El personal de farmacia es claro al momento de explicar el uso adecuado de los medicamentos.						<b>X</b>
12. El personal de farmacia revisa cuidadosamente los medicamentos antes de ser entregados conforme a la receta.						<b>X</b>
13. El personal de farmacia respeta la atención de su receta de forma privada.						<b>X</b>

**RECOMENDACIONES**

**NINGUNA**

-----  
-----  
-----  
-----

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

**MUY BUENA**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

- 1) Muy deficiente      2) Deficiente      3) Regular      4) Buena      5) Muy buena

Nombres y Apellidos : ORLANDO JESUS CARBAJAL  
DNI N° : 25748045      Teléfono/Celular: 941475716  
Dirección domiciliaria : Av. Arequipa Mz O2, lote 6 Urb. Ramón Castilla  
Título Profesional : Químico Farmacéutico  
Grado Académico : Maestro en docencia universitaria  
Mención : Muy buena



Mg. Orlando Jesus Carbajal  
CQFP: 23574

---

**Lugar y fecha: 18/01/2023**

## FORMATO: B

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

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la : “SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN  
Investigación LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CIUDAD Y  
CAMPO RIMAC, PERIODO ENERO – MARZO, 2023”

1.2. Nombre del instrumento : 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**

**MUY BUENA**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

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

Nombres y Apellidos      : ORLANDO JESUS CARBAJAL

DNI N°      : 25748045      Teléfono/Celular: 941475716

Dirección domiciliaria      : Av. Arequipa Mz O2, lote 6 Urb. Ramón Castilla

Título Profesional      : Químico Farmacéutico

Grado Académico      : Maestro en docencia universitaria

Mención      : Muy buena



Mg. Orlando Jesus Carbajal  
CQFP: 23574

**Lugar y fecha: 18/01/2023**



## ANEXO 2.2. VALIDACIÓN 2



### FORMATO: A

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

**Indicación:** Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario respecto, al trabajo. Agradeciendo marcar con un aspa el casillero que crea conveniente, de acuerdo con su experiencia y criterio, denotando si el instrumento cuenta con los requisitos mínimos para una investigación, y al finalizar puede expresar sus observaciones.

#### Investigadores:

- RODRIGUEZ ASENCIOS, Julio Andrés
- SOSA CCANTO, Jeny Elizabeth

“SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CIUDAD Y CAMPO RIMAC, PERIODO ENERO – MARZO, 2023”

#### CUESTIONARIO

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

1= Muy Mala	2= Mala	3= Regular	4= Buena	5= Muy Buena
-------------	---------	------------	----------	--------------

VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: EMPATIA</b>				X	
1. El personal de farmacia tiene un respeto al paciente.				X	
2. El personal de farmacia comprende el estado emocional del paciente.				X	
3. El personal de farmacia tiene paciencia para atenderlo.				X	
4. La atención en farmacia cumplió con su expectativa del paciente				X	
<b>DIMENSION: CONFIANZA</b>				X	
5. El personal de farmacia, tiene conocimiento para responder las preguntas del paciente.				X	
6. El personal de farmacia le dio la información necesaria para el uso correcto del medicamento.				X	
7. El personal de farmacia entiende la receta médica.				X	
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				X	
8. El servicio de farmacia cumple con los horarios establecidos por el Centro de Salud.				X	
9. El tiempo de entrega de los medicamentos es rápido.				X	
10. La atención en el servicio de farmacia es eficiente.				X	

<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>				
11. El personal de farmacia es claro al momento de explicar el uso adecuado de los medicamentos.				x
12. El personal de farmacia revisa cuidadosamente los medicamentos antes de ser entregados conforme a la receta.				x
13. El personal de farmacia respeta la atención de su receta de forma privada.				x

### RECOMENDACIONES

NINGUNA

-----  
-----  
-----


### PROMEDIO DE VALORACIÓN

4

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy deficiente    2) Deficiente    3) Regular    4) Buena    5) Muy buena

Nombres y Apellidos : Julio Luis Díaz Uribe  
 DNI N° : 07247790                      Teléfono/Celular:997  
 Dirección domiciliaria : Av. Canevaro 742 Dpto. 902 Lince  
 Título Profesional : Químico Farmacéutico  
 Grado Académico : Magister  
 Mención : Ciencia de los alimentos




---

**Lugar y fecha: Huancayo 18-01-23**

## FORMATO: B

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

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la : “SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN  
Investigación LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CIUDAD Y  
CAMPO RIMAC, PERIODO ENERO – MARZO, 2023”

1.2. Nombre del instrumento : 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**

4

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

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

Nombres y Apellidos        : Julio Luis Díaz Uribe

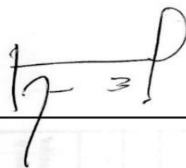
DNI N°                         : 07247790    Teléfono/Celular: 997331872

Dirección domiciliaria     : Av. Canevaro 742 Dpto. 902 Lince

Título Profesional         : Químico Farmacéutico

Grado Académico         : Magister

Mención                     : Ciencia de los alimentos



Lugar y fecha: Huancayo 18-01-23

## ANEXO 2.3. VALIDACIÓN 3



### FORMATO: A

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

**Indicación:** Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario respecto, al trabajo. Agradeciendo marcar con un aspa el casillero que crea conveniente, de acuerdo con su experiencia y criterio, denotando si el instrumento cuenta con los requisitos mínimos para una investigación, y al finalizar puede expresar sus observaciones.

#### Investigadores:

- RODRIGUEZ ASENCIOS, Julio Andrés
- SOSA CCANTO, Jeny Elizabeth

“SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CIUDAD Y CAMPO RIMAC, PERIODO ENERO MARZO, 2023”

### CUESTIONARIO

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

1= Muy Mala	2= Mala	3= Regular	4= Buena	5= Muy Buena
-------------	---------	------------	----------	--------------

VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: EMPATIA</b>				x	
1. El personal de farmacia tiene un respeto al paciente.				x	
2. El personal de farmacia comprende el estado emocional del paciente.				x	
3. El personal de farmacia tiene paciencia para atenderlo.				x	
4. La atención en farmacia cumplió con su expectativa del paciente				x	
<b>DIMENSION: CONFIANZA</b>				x	
5. El personal de farmacia, tiene conocimiento para responder las preguntas del paciente.				x	
6. El personal de farmacia le dio la información necesaria para el uso correcto del medicamento.				x	
7. El personal de farmacia entiende la receta médica.				x	
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				x	
8. El servicio de farmacia cumple con los horarios establecidos por el Centro de Salud.				x	
9. El tiempo de entrega de los medicamentos es rápido.				x	
10. La atención en el servicio de farmacia es eficiente.				x	

<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>				
11. El personal de farmacia es claro al momento de explicar el uso adecuado de los medicamentos.				x
12. El personal de farmacia revisa cuidadosamente los medicamentos antes de ser entregados conforme a la receta.				x
13. El personal de farmacia respeta la atención de su receta de forma privada.				x

**RECOMENDACIONES**

-----  
-----  
-----

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

BUENA

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

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

Nombres y Apellidos : JAVIER CHURANGO VALDEZ.  
DNI N° : 07403292      Teléfono /Celular : 946596950  
Dirección domiciliaria : Jr. HUMBOLDT 330 Dpto.305  
Título Profesional : QUÍMICO FARMACÉUTICO  
Grado Académico : MAGISTER EN FARMACOLOGÍA  
Mención : FARMACOLOGÍA EXPERIMENTAL

  
-----  
*Javier Churango Valdez*  
Químico Farmacéutico  
C.Q.F.P. N° 00750 R.N.M. N° 04  
D.N.I. N° 07403292

## FORMATO: B

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

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación : “SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CIUDAD Y CAMPO RIMAC, PERIODO ENERO – MARZO, 2023”

1.2. Nombre del instrumento : 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**

BUENA

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

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

Nombres y Apellidos : JAVIER CHURANGO VALDEZ.

DNI N° : 07403292      Teléfono /Celular : 946596950

Dirección domiciliaria : Jr. HUMBOLDT 330 Dpto.305

Título Profesional : QUÍMICO FARMACÉUTICO

Grado Académico : MAGISTER EN FARMACOLOGÍA

Mención : FARMACOLOGÍA EXPERIMENTAL

.....  
  
.....  
*Javier Churango Valdez*  
Químico Farmacéutico  
C.Q.F.P. N° 00750 R.N.M. N° 04  
D.N.I. N° 07403292



### ANEXO 3. CUESTIONARIO.



“SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CIUDAD Y CAMPO RIMAC, PERIODO ENERO – MARZO, 2023”

#### OBJETIVO.

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, periodo enero – marzo, 2023

**Marque con una X la respuesta de elección.**

1. Muy mala, 2. Mala, 3. Regular, 4. Buena, 5. Muy buena

CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: EMPATIA</b>					
1. El personal de farmacia tiene un respeto al paciente.					
2. El personal de farmacia comprende el estado emocional del paciente.					
3. El personal de farmacia tiene paciencia para atenderlo.					
4. La atención en farmacia cumplió con su expectativa del paciente					
<b>DIMENSION: CONFIANZA</b>					
5. El personal de farmacia, tiene conocimiento para responder las preguntas del paciente.					
6. El personal de farmacia le dio la información necesaria para el uso correcto del medicamento.					
7. El personal de farmacia entiende la receta médica.					
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
8. El servicio de farmacia cumple con los horarios establecidos por el centro de salud.					
9. El tiempo de entrega de los medicamentos es rápido.					
10. La atención en el servicio de farmacia es eficiente.					
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>					
11. El personal de farmacia es claro al momento de explicar el uso adecuado de los medicamentos.					
12. El personal de farmacia revisa cuidadosamente los medicamentos antes de ser entregados conforme a la receta.					
13. El personal de farmacia respeta la atención de su receta de forma privada.					

*Autores: Rodríguez y Sosa*

## ANEXO 4. GALERIA FOTOGRAFICA



*Fuente propia*

## GALERIA FOTOGRÁFICA



*Fuente propia*



*Fuente propia*



#### Anexo 4.1. Aplicando la encuesta a los pacientes



*Fuente propia*

## Anexo 4.2. Aplicando la encuesta a los pacientes



*Fuente propia*



*Fuente propia*

## ● 2% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 2% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>dspace.unitru.edu.pe</b>	Internet	<1%
2	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b>	Internet	<1%
3	<b>repositorio.unc.edu.pe</b>	Internet	<1%
4	<b>repositorio.uroosevelt.edu.pe</b>	Internet	<1%
5	<b>repositorio.uss.edu.pe</b>	Internet	<1%

## ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

---

### BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

#### UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**no siendo copia parcial ni total de un trabajo de investigación desarrollado, y/o real...**

www.coursehero.com

---

**En este sentido, soy consciente de que la falta de respeto a los derechos**

Sánchez Herrera Lucila Karina. "Factores perinatales y neonatales asociados a parto pretérmino", TESIUNA...

---

**no siendo copia parcial ni total de un trabajo de investigación desarrollado, y/o real...**

www.coursehero.com

---

**En este sentido, soy consciente de que la falta de respeto a los derechos**

Sánchez Herrera Lucila Karina. "Factores perinatales y neonatales asociados a parto pretérmino", TESIUNA...

---

#### Huella Digital

repositorio.uroosevelt.edu.pe