

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS-GUTIERREZ Y MENDOZA.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**11069 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**67 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Sep 27, 2023 4:31 PM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**58331 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**833.3KB**

FECHA DEL INFORME

**Sep 27, 2023 4:32 PM GMT-5****● 4% de similitud general**

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

- 4% 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”  
RESOLUCION DEL CONSEJO DIRECTIVO NRO 078-2019-SUNEDU/SD**

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



**TESIS**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE  
FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD VILLA LOS REYES-VENTANILLA, 2023**

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

**PRESENTADO POR:**

**Bachiller GLADYS LUCILA GUTIERREZ PIMENTEL**

**Bachiller ELIZABETH MENDOZA VENTURA**

**ASESOR: Dr. Q.F. EDGAR ROBERT TAPIA MANRIQUE**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**SALUD PÚBLICA**

**Huancayo – Perú**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por concederme cada una de sus bendiciones y permitirme la culminación de esta tesis.

A mi madre: Delia, quien a sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un profesional, que a pesar de los obstáculos siempre me brindó su apoyo incondicional.

**Bach. Gladys Lucila Gutierrez Pimentel**

## **DEDICATORIA**

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

A mi esposo: Frank que es una bendición en mi vida y mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios, que a pesar de los obstáculos siempre me brindó su amor, cariño y comprensión.

**Bach. Elizabeth Mendoza Ventura**

## **AGRADECIMIENTO**

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

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

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

Y para finalizar, también agradecemos a todos los que fueron nuestros compañeros de clase durante todos los niveles de Universidad ya que gracias al compañerismo han aportado un alto porcentaje a las ganas de seguir adelante en nuestra carrera profesional.

**Bach. Gladys Lucila Gutierrez Pimentel**

**Bach. Elizabeth Mendoza Ventura**

**JURADO**

**PRESIDENTE**

-----

**MIEMBRO SECRETARIO**

-----

**MIEMBRO VOCAL**

-----

**MIEMBRO SUPLENTE**

-----

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

### DECLARACIÓN JURADA SIMPLE

Yo, **Gladys Lucila Gutierrez Pimentel** de nacionalidad peruana, identificado con DNI N° 10045526, tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en Calle Hurin Cusco N° 239-241 distrito Santa Anita. DECLARO BAJO JURAMENTO QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTÉNTICA Y VERAZ, me afirmo y reafirmo en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 12 días del mes de septiembre del 2023.



.....  
**Bach. Gladys Lucila Gutierrez Pimentel**  
**D.N.I. N° 10045526**



**Huella digital**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

### DECLARACIÓN JURADA SIMPLE

Yo, **Elizabeth Mendoza Ventura** de nacionalidad peruana, identificado con DNI N° 41808212, tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en Mz F Lote 04 AA. HH. Villamoto - Ventanilla. DECLARO BAJO JURAMENTO QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTÉNTICA Y VERAZ, me afirmo y reafirmo en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 12 días del mes de septiembre del 2023.

  
.....  
**Bach. Elizabeth Mendoza Ventura**  
**D.N.I N° 41808212**



Huella digital



## ÍNDICE GENERAL

	<b>Páginas</b>
<b>Resumen</b>	<b>IX</b>
<b>Abstract</b>	<b>X</b>
<b>I.INTRODUCCIÓN</b>	<b>01</b>
<b>II.METODOLOGÍA</b>	<b>09</b>
<b>2.1 Tipo y nivel de la investigación</b>	<b>09</b>
<b>2.2 Diseño de la investigación</b>	<b>09</b>
<b>2.3 Población, muestra y muestreo</b>	<b>09</b>
<b>2.4 Variables de investigación</b>	<b>10</b>
<b>2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>11</b>
<b>2.6 Procedimientos para la recolección de datos</b>	<b>11</b>
<b>2.7 Aspectos éticos</b>	<b>11</b>
<b>2.8 Procesamiento y análisis de datos</b>	<b>11</b>
<b>III.RESULTADOS</b>	<b>12</b>
<b>IV.DISCUSIÓN</b>	<b>26</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>28</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>30</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>31</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>34</b>

## RESUMEN


En el presente trabajo de investigación nos planteamos como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023”. Se empleó un diseño no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal. La población estuvo compuesta por 1020 usuarios que acudieron al servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023. La muestra estuvo conformada por 279 usuarios. Según variable calidad de atención farmacéutica el 28.7% de los usuarios presentan un nivel de satisfacción bueno respecto a la dimensión de tangibilidad, el 34.1% de los usuarios presentan un nivel de satisfacción bueno respecto a la dimensión de fiabilidad, el 25.8% de los usuarios presentan un nivel de satisfacción bueno respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, el 27.9% de los usuarios presentan un nivel de satisfacción bueno respecto a la dimensión de seguridad y el 28.7% de los usuarios presentan un nivel de satisfacción bueno respecto a la dimensión de empatía. Según la variable de satisfacción del usuario el 29% de los usuarios presentan un nivel de satisfacción bueno. La investigación concluye que la calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de los usuarios presentaron una opinión favorable del 29.5% y 29% de los usuarios relacionado a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023.

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción, usuarios.

## ABSTRACT

In this research work, our objective is to “Determine the level of user satisfaction related to the quality of care received in the pharmacy service of the Villa Los Reyes Health Center in the Ventanilla district, during the months of April to May of 2023.” A non-experimental, descriptive, prospective, and transversal design was used. The population was made up of 1,020 users who attended the pharmacy service of the Villa Los Reyes Health Center in the Ventanilla district, during the months of April to May 2023. The sample was made up of 279 users. According to the quality of pharmaceutical care variable, 28.7% of users present a good level of satisfaction with respect to the dimension of tangibility, 34.1% of users present a good level of satisfaction with respect to the dimension of reliability, 25.8% of users present a good level of satisfaction with respect to the responsiveness dimension, 27.9% of users present a good level of satisfaction with respect to the security dimension and 28.7% of users present a good level of satisfaction with respect to the dimension of empathy. According to the user satisfaction variable, 29% of users have a good level of satisfaction. The research concludes that the quality of pharmaceutical care and the level of user satisfaction presented a favorable opinion of 29.5% and 29% of the users related to the quality of care received in the pharmacy service of the Villa Los Reyes Health Center of the Ventanilla district, during the months April to May 2023.

**Keywords:** Quality of care, satisfaction, users.



ING. ROMMEL RENE PINTO TORRES  
ENGLISH TEACHER

## I.-INTRODUCCION

En diferentes países del mundo, la Organización Mundial de la Salud (OMS), tiene actualmente la propuesta de seguir una gestión de calidad (SGC), ya que este es un instrumento principal de guía para la atención al usuario, y para solucionar estos inconvenientes y mejorar la satisfacción del cliente cumpliendo las necesidades (1, 2, 3).

Según la OMS, define a la “calidad de atención como la comparación entre la percepción de lo recibido y el nivel deseado; lo cual no siempre es igual en todas las personas, surgiendo entonces el concepto de satisfacción, entendido como el conjunto de reacciones por parte de los usuarios frente a determinada atención recibida” (4).

La calidad en la atención se fundamenta en brindar un servicio o producto de calidad, cubriendo la necesidad del cliente que asiste por prestación de servicio y se estima de acuerdo con las expectativas de los clientes.

La satisfacción es un indicador de la calidad, por lo que conocer el grado de satisfacción de un individuo o paciente es exactamente el indicador resultante de calidad de servicios en la atención que recibe (5). La satisfacción percibida en este trabajo están relacionadas con número elevado de variables, proveedor de salud (cantidad de información, calidad afectiva, habilidad técnica, etc.) y el tiempo de espera. Existe una correlación de expectativas y grado de satisfacción (5,6). De esta manera se simplifica al concepto de satisfacción en el paciente como el análisis del servicio final percibido o recibido de salud (7).

En ese sentido, el Estándar Internacional de Calidad (ISO) 9001:2015, tiene como principal importancia la de satisfacer al cliente dándole el máximo de cumplimiento de sus requisitos como los métodos de seguimiento farmacoterapéutico (8).

En nuestro país, el Ministerio de salud (MINSa), refiere que el personal que trabaja en un centro médico es el eje principal en un establecimiento de salud por ende debe tener un conocimiento fundamental en cuanto a la satisfacción de los usuarios, afectividad, aptitud y actitud. Siendo justamente un indicador importante para lograr la satisfacción del paciente (9).

En tal sentido, los establecimientos farmacéuticos deben contar con un sistema de calidad que garantice las actividades y desarrollo de la satisfacción al paciente o cliente contando con herramientas empáticas conductuales relacionadas a la atención esperada (10).

Según lo descrito, nos planteamos el <sup>2</sup> problema general:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, en los meses abril a mayo del 2023?

Asimismo, nos planteamos los siguientes problemas específicos:

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la tangibilidad del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la fiabilidad recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la capacidad de respuesta recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023?
- <sup>1</sup> ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad en la atención recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023?
- ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la empatía recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023?

Entre los antecedentes nacionales tenemos:

**Torres J. (2022)**, realizó la investigación donde tuvo el propósito “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida en Farmacias y Boticas de El Tambo,

Huancayo”. La investigación fue de tipo básica, transversal, prospectiva y nivel descriptivo; trabajó con una muestra de 384 usuarios de los establecimientos farmacéuticos, asimismo uso la encuesta y en él un cuestionario SERVQUAL. Los datos hallados de satisfacción fueron 51% en Fiabilidad, 59 % capacidad de respuesta; 55 % seguridad; 59% empatía y 58.6 % elementos tangibles. Concluyen que la Satisfacción fue 61 %; asimismo recomendándose que la capacitación sea constante para garantizar el buen estado de equipos e instalaciones físicas (11).

**Córdova V, Orihuela G. (2021)** , en su investigación se plantearon como propósito “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de Boticas Mifarma SAC, distrito San Juan de Miraflores, Mayo – junio 2021”. Fue un estudio descriptivo, observacional. El tamaño de la muestra fue 200 usuarios, se utilizó el instrumento tomando como base el modelo SERVQUAL. Reportaron en los usuarios los siguientes resultados : 75,6% satisfechos con el horario de atención, el 70.8% satisfechos con la tangibilidad, el 77.4% satisfecho con tiempo de atención, 75,8% satisfechos del trato del personal, el 72.8% satisfechos con capacidad de respuesta. Concluyen que el 81 % de los usuarios están conformes con el servicio de farmacia y asimismo el servicio de orientación es el tuvo este alto porcentaje de satisfacción en el servicio mientras esto quiere decir que la atención del farmacéutico para el paciente es buena y óptima (12).

**Miranda M, Sandoval E. (2021)**, llevaron a cabo el estudio cuya finalidad fue “ Identificar la relación entre la calidad de atención con la dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021”. El diseño del trabajo fue descriptivo correlacional, no experimental. Usaron una encuesta y emplearon un cuestionario, consideraron una muestra de 168 usuarios, la prueba de Chi cuadrado se contrasto para la hipótesis. Evidenciaron lo siguiente: 94.4 % es un porcentaje de compromiso del personal, 96.8% empatía, 94.2% buena dispensación. Concluyen que existe relación significativa en calidad y dispensación a los de dicha botica 2021 (13).

**Cortez J. (2021)**, en su investigación se planteó como propósito “Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021”. El estudio no experimental, descriptivo, transversal y correlacional tuvo encuesto a 242 usuarios, es instrumento fue el cuestionario para los datos. Y finalmente se determinó un 38 % de calidad en la atención. También el nivel de

satisfacción del usuario tiene un nivel bajo en 48 %. Concluye que se mantiene una relación entre satisfacción del usuario y calidad (14).

**Zapata J. (2019)**, realizó la investigación cuya finalidad era la de “Analizar la calidad y satisfacción en la atención a usuarios que acudieron a la Farmacia de consulta externa en el Hospital Reátegui Delgado, Piura 2018”. El diseño de esta investigación fue descriptivo y transversal, tuvo como instrumento la “Encuesta SERVQUAL modificada (MINSA – Perú 2011)”; el tamaño de encuestados estuvo conformada por 1828 usuarias. Respecto a la satisfacción de los usuarios evidenció los siguientes resultados: 94 % fiabilidad, 75.8 % capacidad de respuesta, 82.6 % seguridad, 71.0 % empatía, 68.40 % a los aspectos tangibles (15).

Tenemos como antecedentes internacionales:

**Mero L, et al. (2021)**, realizaron en Cuba la presente investigación cuya finalidad fue “Determinar la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas”. El diseño fue descriptiva, se trabajó con acervo documental como muestra, se hizo análisis documental como técnica de análisis, y tuvo de instrumento a la guía documental de análisis. Concluyéndose que la satisfacción y la calidad va a depender del tipo de atención que se le brinde a los usuarios o pacientes (16).

**Choque C. (2019)**, En Bolivia se llevó a cabo el estudio cuya finalidad fue “determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo las farmacias comunitarias privadas de la Ciudad de Sucre”. Se utilizó para la obtención de datos la técnica de entrevistar. Informa que en general los usuarios señalan que es buena la cordialidad del personal (56%) facilidad de acceso a la farmacia y la localización (54%), asimismo sala de espera (44%). La impresión de los usuarios internos acerca de la información que se ofrece al usuario externo es buena (49%) (17).

**Alcívar S. (2019)**, ejecutó en Ecuador el estudio cuya finalidad fue “Evaluar la satisfacción en relación con la calidad de servicios farmacéuticos”. Estudio descriptivo, transversal - prospectivo. Reportó los resultados: tangibilidad 37%, fiabilidad 13%, seguridad 33%, habilidad de respuesta 70% y empatía 10%. Se concluye que existe un importante vínculo entre satisfacción y calidad de atención del servicio farmacéutico (18).

**García E, León E. (2018)**, Se llevó a cabo en México un estudio que tuvo como finalidad “Determinar el tiempo de espera y satisfacción por expendio de recetas en usuarios del Hospital del Niño en Tabasco”. Se hizo uso de 53 encuestas a usuarios y se reportó que ocho minutos es el promedio de tiempo en la atención. El 42% obtuvieron un completo tratamiento farmacológico, el 75% demostró satisfacción del trato y el 53 % indicó satisfacción en la atención de la prescripción. Concluyen que la mayor cantidad de usuarios están conformes con el tiempo de espera (19).

Teniendo en consideración las bases teóricas del estudio, el MINSA refiere a la calidad de atención como un conjunto de actividades que procesan una atención al usuario (20). También, Ruelas y Zuritan (21), dicen “la calidad de la atención al usuario consiste o radica en la aplicación correcta de la ciencia, como también de la tecnología médica de tal manera que se extienda todos los beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo todos los riesgos”.

Según la Oficina de normas internacionales(ISO), refiere “la calidad engloba universalmente la efectividad y eficacia del grupo de operaciones que se ofrecerá por una asistencia o los beneficios obtenidos mediante el análisis del nivel de satisfacción del usuario, en otras palabras, calidad es un servicio brindado de manera empática, asertiva y altamente resolutive del motivo de asistencia del usuario hacia la prestadora de la asistencia” (22). Asimismo la OMS señala que, la calidad es el resultado del logro que recibe un usuario después de satisfacerle sus necesidades (23).

El modelo **Servqual**, posibilita determinar los requerimientos de los usuarios y medir la calidad de servicio ofrecida al usuario. Este modelo incorpora información acerca del criterio que tiene el usuario referente al tipo de atención que recibe según la percepción del usuario, de manera que posibilita la mejoría de los servicios brindados por las empresas (24). Es un buen instrumento para emplear en diversas investigaciones. Considera cinco clases de dimensiones (25):

- Tangibilidad: Se fundamenta en lo que se encuentra en el entorno como el staff, equipamiento, el sistema utilizado y la infraestructura de la sede.



- **Fiabilidad:** Se fundamenta en la confianza que se brinda a los clientes, por consiguiente, se debe tener cuidado con todos ellos llevando a cabo todas las promesas. Por lo tanto, las sedes farmacéuticas deben de dar soluciones a las problemáticas.
- **Capacidad de respuesta:** Se fundamenta en estar pendiente a los requerimientos de los usuarios acerca de sus dubitativas o reclamos que deseen realizar y el personal tiene que ofrecerles una respuesta a sus problemáticas. Por consiguiente, se necesita de una adecuada y respetuosa atención en todo lo que requieran.
- **Seguridad:** Es la capacidad de los trabajadores de la sede farmacéutica para demostrar seguridad y obtener la confianza con la atención que se brinda.
- **Empatía:** Involucra comprender la situación de otro individuo. Si el personal sanitario muestra empatía .

La satisfacción de todo servicio es valorada según la percepción del usuario . (26).

La OMS, es una de las organizaciones que analiza en un contexto extenso acerca de la satisfacción frente a la atención dentro del servicio farmacéutico y toma en cuenta la calidad, involucra la utilización efectiva de bienes y un insignificante peligro para el usuario con respecto a su salud (27).

Asimismo, la satisfacción de la atención es un “resultado del buen servicio de atención, por tanto, se debe lograr todas las expectativas que el paciente desea, satisfacer todas sus necesidades y lo más importante cumplir con todo lo mencionado para eso se debe tener en cuenta lo siguiente: variedades de productos y de buena calidad” (28). Las dimensiones de satisfacción al usuario, se considera a las siguientes. (29):

- **Dimensión Humana:** corresponde al vínculo que tiene el profesional de salud con la persona que solicita la atención.

- Dimensión del Entorno: Corresponde a la conservación, comodidad de la instalación, ventilación, limpieza etc. Para cuando se refiere a satisfacción destinado al usuario que la recibe.
- Dimensión Tecnológico-Científico: Integral conocimiento que debe de poseer el profesional hacia los conocimientos de los medicamentos que satisface a los pacientes. (incluidos en ello los conocimientos de farmacocinética y farmacodinamia).

El objetivo general fue:

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023.

Se consideró los siguientes objetivos:

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la tangibilidad del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la fiabilidad recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la capacidad de respuesta recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad en la atención recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la empatía recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023

## II. METODOLOGIA

### 2.1 Tipo y nivel de investigación

Según los propósitos del estudio la investigación fue de tipo básica y nivel descriptivo.

### 2.2 Diseño de investigación

Para llevar a cabo la investigación se recurrió a un diseño no experimental, prospectivo, y transversal.

### 2.3 Población y muestra

#### 2.3.1 Población de estudio

Estuvo conformado por 1020 usuarios que concurrieron a la farmacia del Centro de Salud Los Reyes del distrito de Ventanilla, en los meses abril a mayo del 2023.

#### 2.3.2 Muestra de estudio

Para estimar el tamaño de la muestra se determinó por la ecuación siguiente para una población finita:

$$n = \frac{Z^2 N \cdot P Q}{Z^2 P \cdot Q + (N - 1) E^2}$$

Donde:

N: 1020 usuarios que acudieron al servicio de farmacia en el periodo abril a mayo del 2023

Z: 1.96 valor de nivel de confianza en 95%

P: 0.50 proporción de usuarios que se encuentran satisfechos con la calidad de atención

Q: 0.50 proporción de usuarios que no se encuentran satisfechos con la calidad de atención

<sup>1</sup> E = 0.05 es la precisión.

n = Tamaño de la muestra

Reemplazando los datos en la ecuación, se obtuvo el tamaño de la muestra:

$$n = 279 \text{ usuarios}$$

### 2.3.3 Muestreo

La selección de la muestra del estudio fue de forma aleatoria simple, esto significa que cada uno de los usuarios que conforman la población tuvo la misma probabilidad de ser considerado en la muestra a investigar.

#### Criterios de inclusión:

- Usuarios que acuden a la farmacia en el periodo abril a mayo del 2023
- Usuarios que muestran predisposición de participar en el estudio.
- Usuarios mayores de edad

#### Criterios de exclusión:

- Usuarios que acuden a la farmacia en un periodo diferente a los meses de abril a mayo del 2023.
- Usuarios que manifiestan el deseo de no participar en el estudio.
- Usuarios menores de edad.

## 2.4 Variable y operacionalización de variable:

### 2.4.1 Variables de estudio

- **Variable de estudio 1:**  
Calidad de atención
- **Variable de estudio 2:**  
Satisfacción en los usuarios de la farmacia

### 2.4.2 Operacionalización de variable

( Ver anexo 02)

## **2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.5.1 Técnicas**

Se realizó la encuesta a los usuarios de la farmacia del Centro de Salud Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023.

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

Se empleó dos cuestionarios, los que estuvieron conformado por preguntas claras y simples que nos permitieron analizar calidad y satisfacción a los usuarios de la farmacia del Centro de Salud Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023.

El primer instrumento estuvo conformada por 15 ítems y dirigida a evaluar la calidad de atención en la farmacia, basada en las dimensiones: capacidad de respuesta, tangibilidad, empatía, fiabilidad, seguridad.

El segundo instrumento estuvo conformada por 8 ítems y dirigida a evaluar la satisfacción de los usuarios basada en las dimensiones: entorno, tecnología, humanística.

Los instrumentos fueron previamente evaluados al criterio del panel de expertos.

## **2.6 Aspecto ético**

Durante todo el proceso del estudio se puso énfasis en la ética y el profesionalismo de las investigadoras, manteniendo la confidencialidad de los usuarios del servicio farmacéutico que participan en forma voluntaria. Asimismo, se mantuvo en reserva la identidad del personal de farmacia.

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

Procedimos a seleccionar la data recolectada, teniendo en cuenta las dimensiones de las variables, para la exposición de los resultados, se empleó gráficos y tablas. Recurrimos a la estadística descriptiva para el análisis de los datos

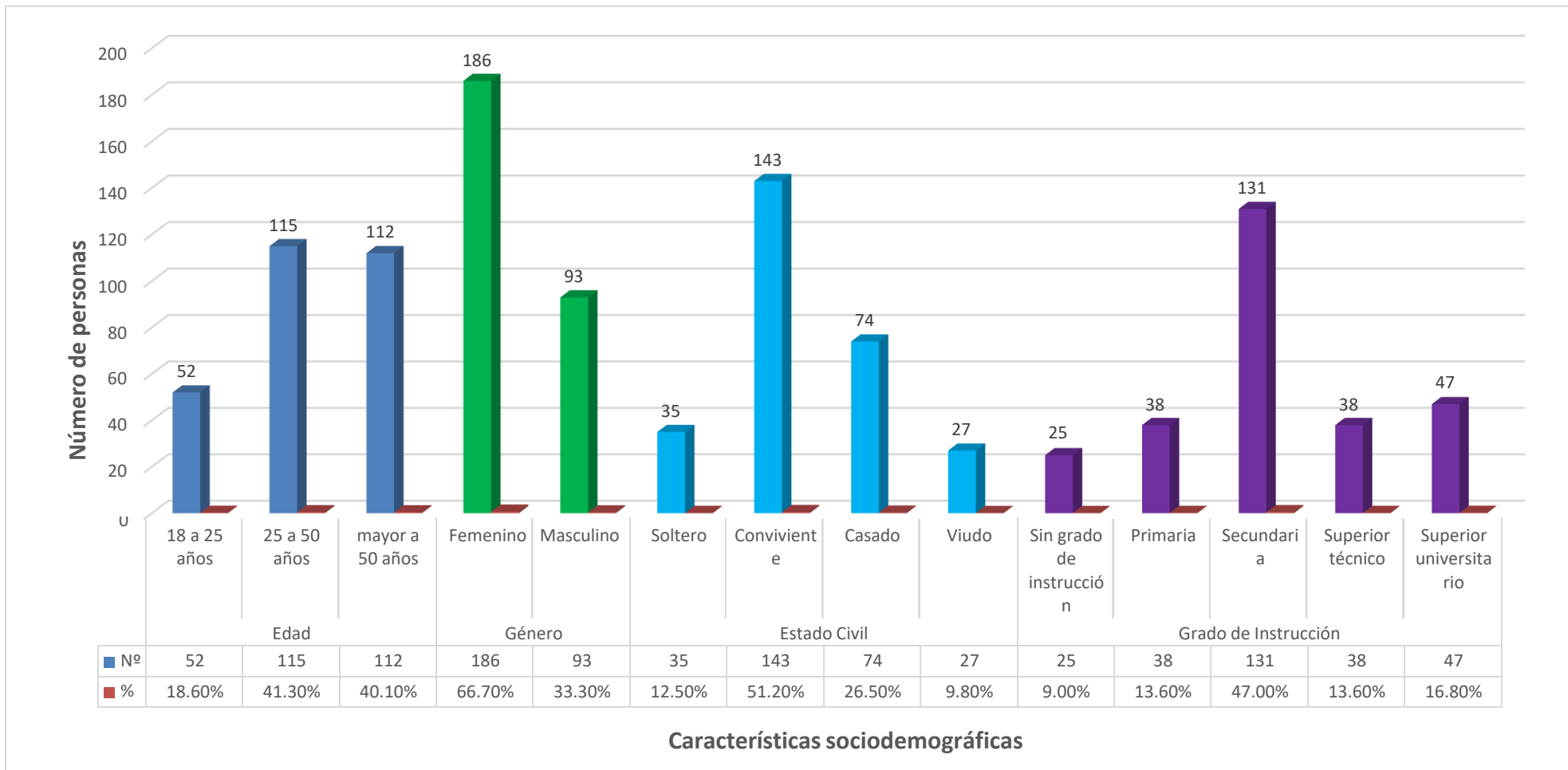
### III.RESULTADOS

**Tabla 01.** Características sociodemográficas de usuarios que concurrieron a la farmacia del Centro de Salud Los Reyes del distrito de Ventanilla, en los meses abril a mayo del 2023

Factores sociodemográficos		N°	%
Edad	18 a 25 años	52	18.6%
	25 a 50 años	115	41.3%
	mayor a 50 años	112	40.1%
Género	Femenino	186	66.7%
	Masculino	93	33.3%
Estado Civil	Soltero	35	12.5%
	Conviviente	143	51.2%
	Casado	74	26.5%
	Viudo	27	9.8%
Grado de Instrucción	Sin grado de instrucción	25	9.0%
	Primaria	38	13.6%
	Secundaria	131	47.0%
	Superior técnico	38	13.6%
	Superior universitario	47	16.8%

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 01 y Figura 01, se muestran las características sociodemográficas de los 279 usuarios encuestados. Se puede observar que el 41.3% de los usuarios tienen entre 25 y 50 años, el género femenino representa el 66.7% de los usuarios y la categoría de conviviente representa el 51.2% de los usuarios en cuanto al estado civil. Además, el 47.0% de los usuarios tienen un grado de instrucción secundaria. .



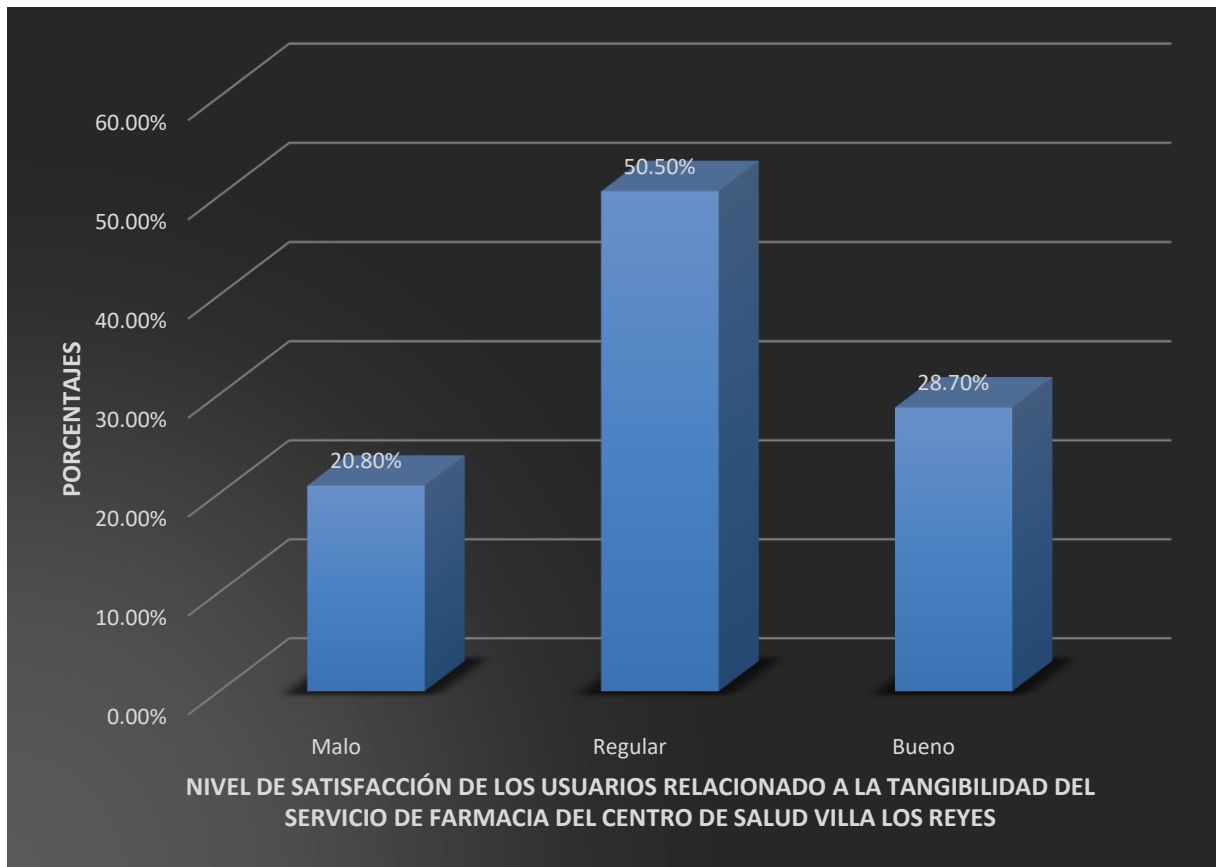
**Figura 01.** Características sociodemográficas de usuarios que concurrieron a la farmacia del Centro de Salud Los Reyes del distrito de Ventanilla, en los meses abril a mayo del 2023



**Tabla 02.** Nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la **tangibilidad** del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	58	20.8%
Regular	141	50.5%
Bueno	80	28.7%
Total	279	100,0%

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 02.** Nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la tangibilidad del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla

**Fuente:** Elaboración propia

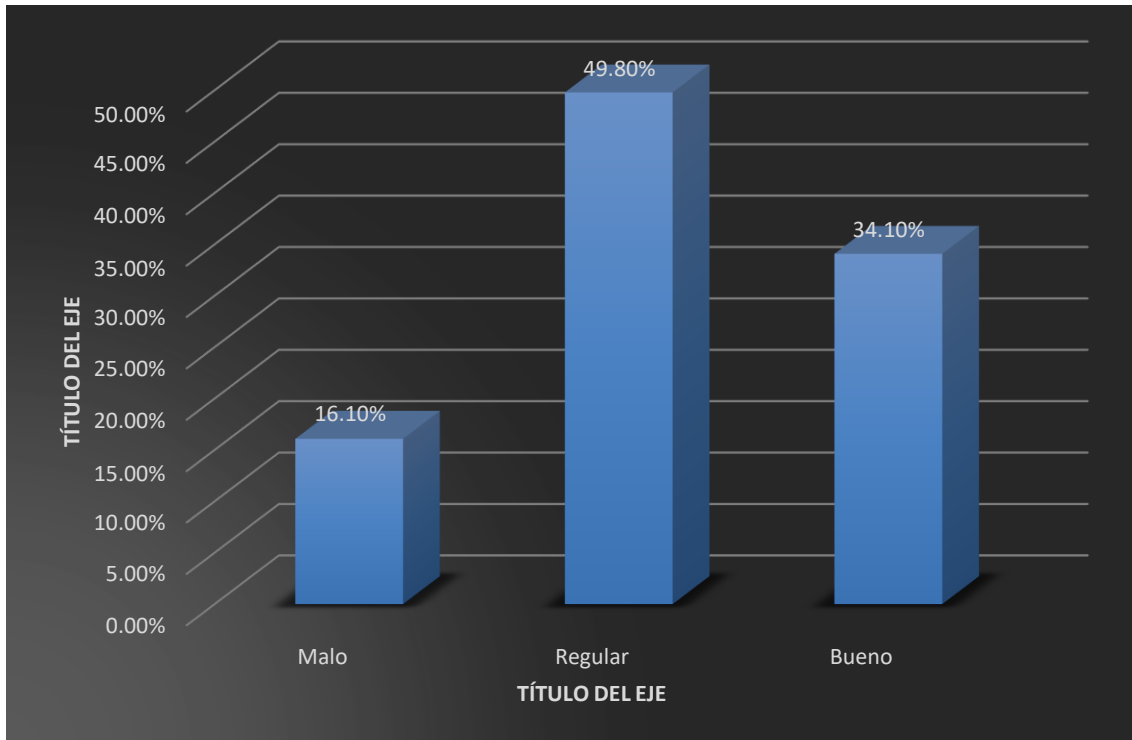
**Interpretación:** En la tabla 02 y figura 02, se observa las percepciones de los usuarios respecto a la dimensión tangibilidad del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla durante los meses abril a mayo del 2023, los siguientes hallazgos:

- El 20.8% de usuarios refieren un nivel de satisfacción malo
- El 50.5% de usuarios refieren un nivel de satisfacción regular
- El 28.7% de usuarios refieren un nivel de satisfacción bueno

**Tabla 03.** Nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la **fiabilidad** recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Opinión favorable	45	16.1%
Opinión desfavorable	139	49.8%
Bueno	95	34.1%
Total	279	100,0 %

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 03.** Nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la fiabilidad recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023

**Fuente:** Elaboración propia

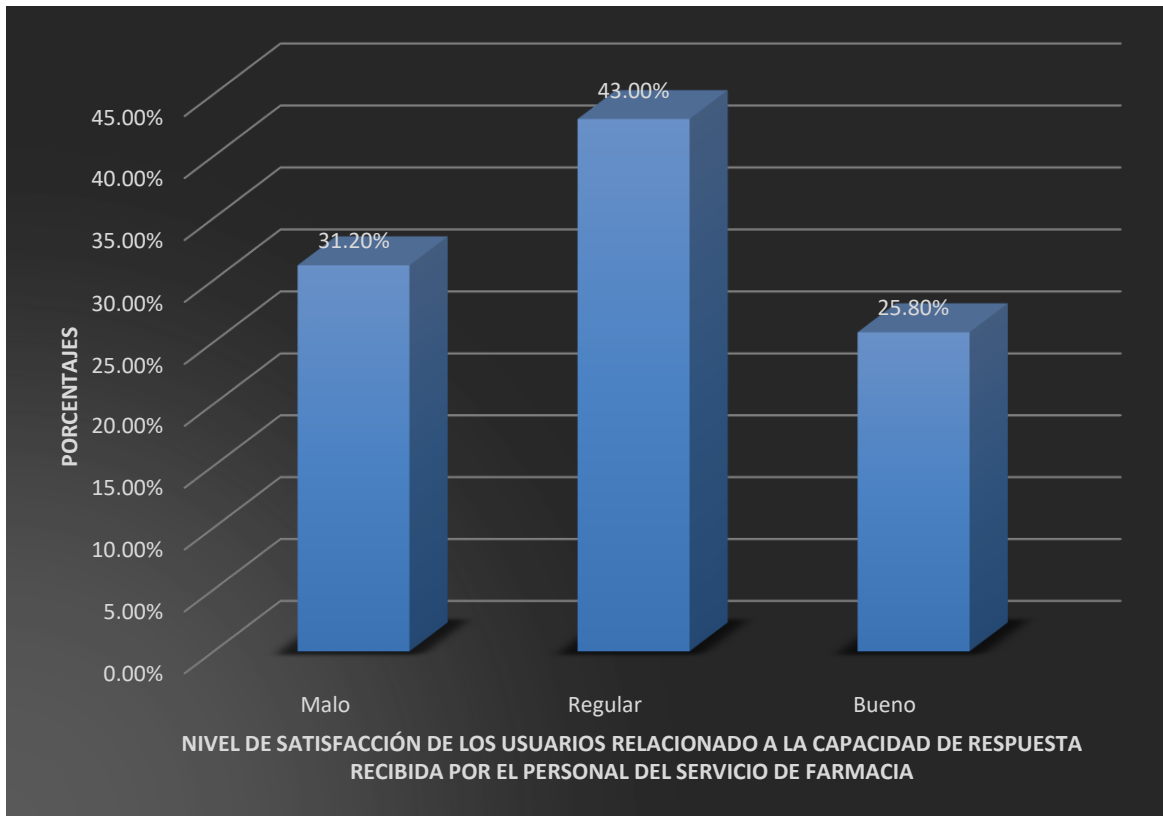
**Interpretación:** En la tabla 03 y figura 03, se observa las percepciones de los usuarios respecto a la dimensión fiabilidad recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla durante los meses abril a mayo del 2023, los siguientes hallazgos:

- El 16.1% de usuarios refieren un nivel de satisfacción malo
- El 49.8% de usuarios refieren un nivel de satisfacción regular
- El 34.1% de usuarios refieren un nivel de satisfacción bueno

**Tabla 04.** Nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la **capacidad de respuesta** recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	87	31.2%
Regular	120	43.0%
Bueno	72	25.8%
Total	279	100,0 %

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 04.** Nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la capacidad de respuesta recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023

**Fuente:** Elaboración propia

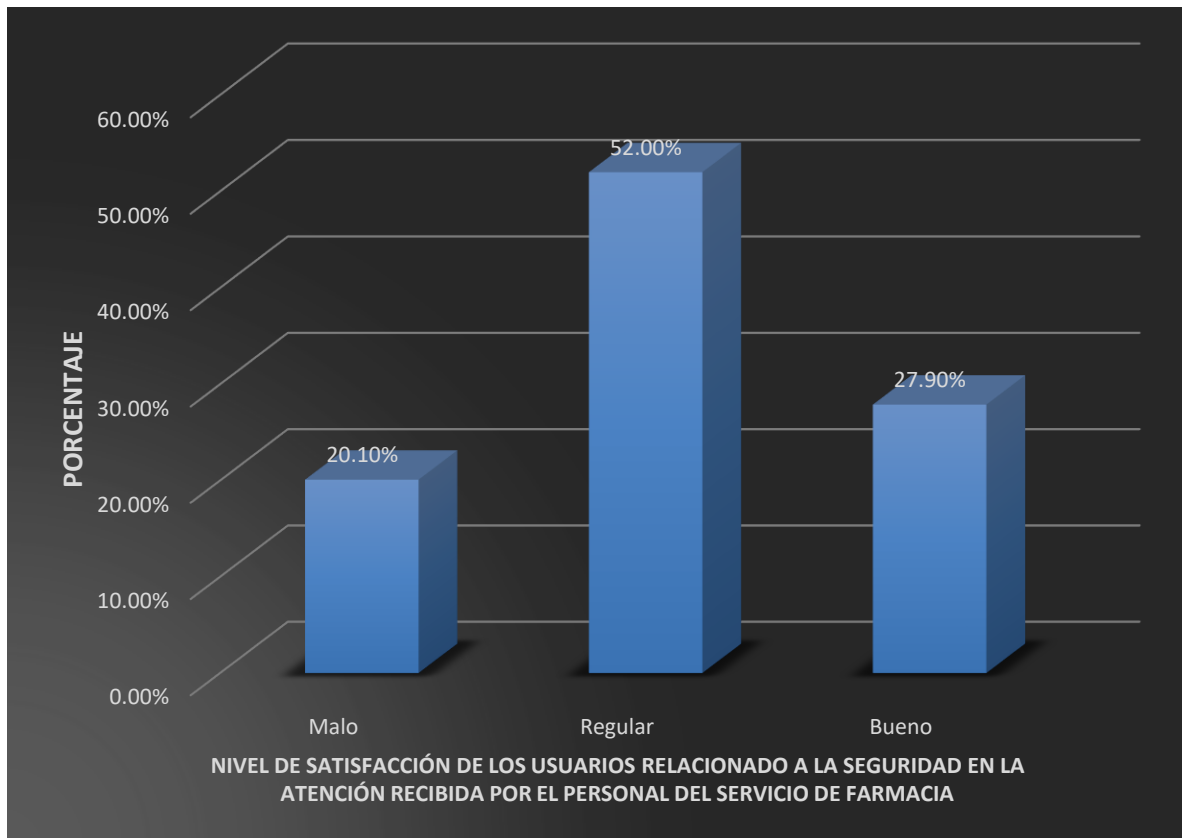
**Interpretación:** En la tabla 04 y figura 04, se observa las percepciones de los usuarios respecto a la dimensión capacidad de respuesta recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla durante los meses abril a mayo del 2023, los siguientes hallazgos:

- El 31.2% de usuarios refieren un nivel de satisfacción malo
- El 43.0% de usuarios refieren un nivel de satisfacción regular
- El 25.8% de usuarios refieren un nivel de satisfacción bueno

**Tabla 05.** Nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la **seguridad** en la atención recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	56	20.1%
Regular	145	52.0%
Bueno	78	27.9%
Total	279	100,0 %

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 05.** Nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la seguridad en la atención recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 05 y figura 05, se observa las percepciones de los usuarios respecto a la dimensión seguridad en la atención recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla durante los meses abril a mayo del 2023, los siguientes hallazgos:

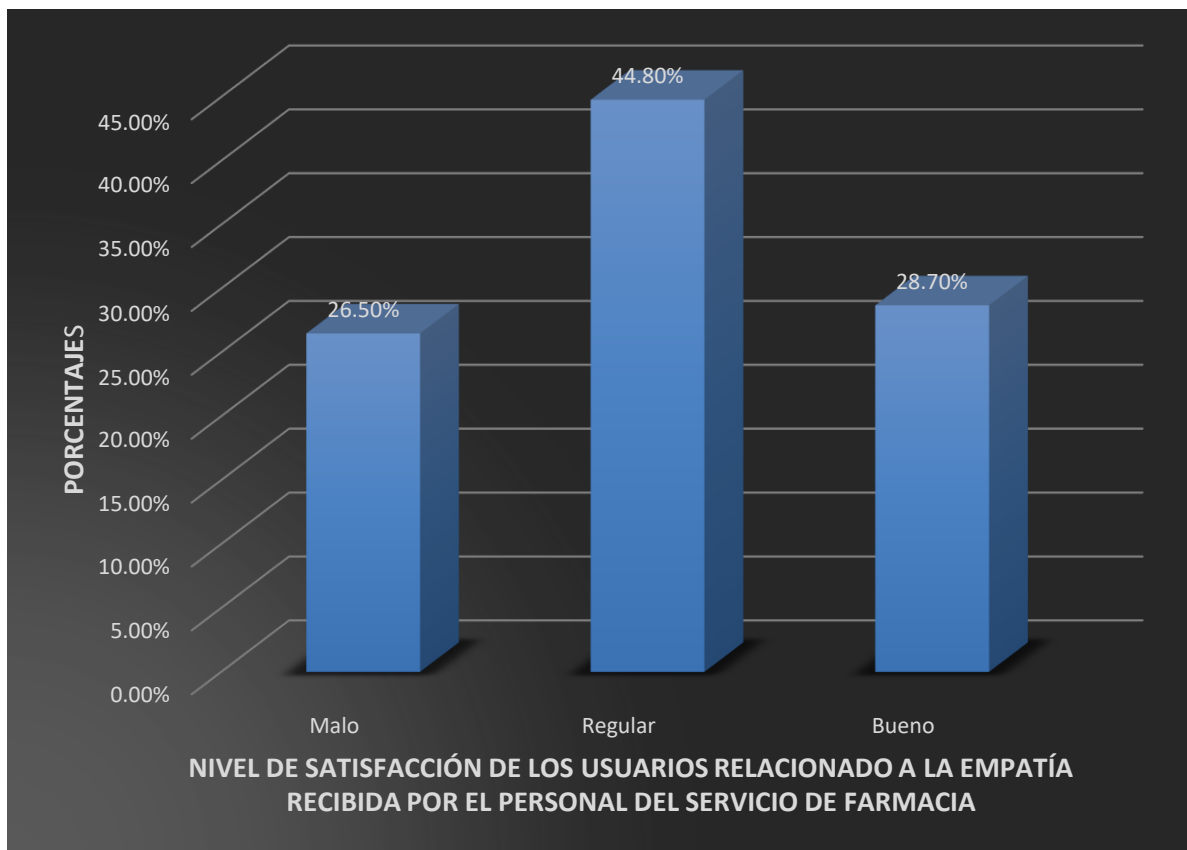
- El 20.1% de usuarios refieren un nivel de satisfacción malo
- El 52.0% de usuarios refieren un nivel de satisfacción regular
- El 27.9% de usuarios refieren un nivel de satisfacción bueno



**Tabla 06.** Nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la **empatía** recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	74	26.5%
Regular	125	44.8%
Bueno	80	28.7%
Total	279	100,0 %

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 06.** Nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la empatía recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023

**Fuente:** Elaboración propia

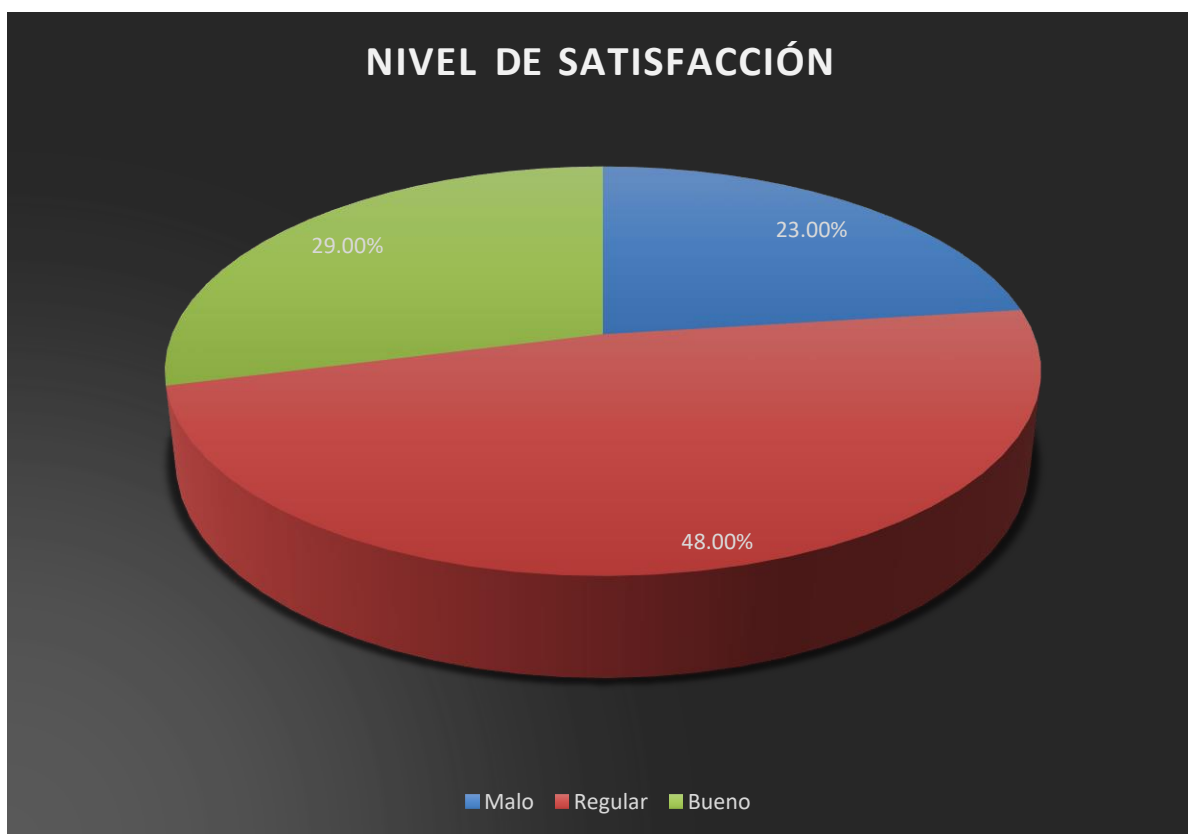
**Interpretación:** En la tabla 06 y figura 06, se observa las percepciones de los usuarios respecto a la dimensión empatía recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla durante los meses abril a mayo del 2023, los siguientes hallazgos:

- El 26.5% de usuarios refieren un nivel de satisfacción malo
- El 44.8% de usuarios refieren un nivel de satisfacción regular
- El 28.7% de usuarios refieren un nivel de satisfacción bueno

**Tabla 07.** Datos generales de la variable satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	64	23.0%
Regular	134	48.0%
Bueno	81	29.0%
Total	279	100,0 %

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 07.** Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 07 y figura 07, se observa las percepciones de los usuarios respecto al nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023, los siguientes hallazgos:

- El 23.0% de usuarios refieren un nivel de satisfacción malo
- El 48.0% de usuarios refieren un nivel de satisfacción regular
- El 29.0% de usuarios refieren un nivel de satisfacción bueno

#### IV. DISCUSIONES

En la tabla 01 y Figura 01, se muestran los datos sociodemográficos de los 279 usuarios atendidos durante los meses abril a mayo del 2023 en el servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla. El 41,3% de los usuarios tienen entre 25 y 50 años, el 66,7% son mujeres y el 51,2% son convivientes. Además, el 47.0% de los usuarios tienen un nivel secundario de instrucción.

En la tabla 02 y figura 02, se muestran las percepciones de los usuarios respecto a la dimensión tangibilidad del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, donde el 20.8% de los usuarios refieren un nivel de satisfacción malo, el 50.5 % de usuarios refieren un nivel de satisfacción regular y el 28.7% de los usuarios señalan un nivel de satisfacción bueno. El resultado obtenido es inferior al de la investigación de Córdova y Orihuela (12) quienes al “evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de Boticas Mifarma SAC, distrito San Juan de Miraflores, Mayo – junio 2021” reportaron un nivel de satisfacción del 70.8 % en elementos tangibles. Es importante considerar los elementos tangibles (instalaciones físicas, equipos, materiales de comunicación y personal) que acompañan la prestación de servicios de la farmacia y de los cuales los clientes pueden inferir en parte la calidad de los servicios brindados por la empresa.

En la tabla 03 y figura 03, se muestran las percepciones de los usuarios respecto a la dimensión fiabilidad recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, donde el 16.1% de los usuarios señalan un nivel de satisfacción malo, el 49.8 % de usuarios refieren un nivel de satisfacción regular y el 34.1% de los usuarios señalan un nivel de satisfacción bueno. Los hallazgos encontrados son menores al reportado por Torres (11) quien al “evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida en Farmacias y Boticas de El Tambo, Huancayo” determinó un nivel de satisfacción del 51% de fiabilidad. Se debe tener en cuenta que la habilidad del personal de farmacia para brindar el servicio adecuado genera confianza en los clientes.

En la tabla 04 y figura 04, se observa las percepciones de los usuarios respecto a la dimensión capacidad de respuesta recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, donde; el 31.2% de los usuarios señalan un nivel de satisfacción malo, el 43.0 % de usuarios refieren un nivel de satisfacción regular y el

25.8% de los usuarios señalan un nivel de satisfacción bueno. Estos resultados son inferiores a los identificado por Torres (11) quién al “evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida en Farmacias y Boticas de El Tambo, Huancayo” determinó un nivel de satisfacción del 59% de capacidad de respuesta.

En la tabla 05 y figura 05, se observa las percepciones de los usuarios respecto a la dimensión seguridad en la atención recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, donde; el 20.1% de los usuarios señalan un nivel de satisfacción malo, el 52.0 % de usuarios refieren un nivel de satisfacción regular y el 27.9% de los usuarios señalan un nivel de satisfacción bueno. Estos resultados son inferiores a los identificado por Zapata (15) quién al “Analizar la calidad y satisfacción en la atención a usuarios que acudieron a la Farmacia de consulta externa en el Hospital Reátegui Delgado, Piura 2018” determinó un nivel de satisfacción del 82.6% de seguridad en la atención recibida. Esta dimensión incluye la credibilidad de los clientes sobre cómo la empresa farmacéutica resuelve sus problemas y el interés que muestran en satisfacer sus necesidades.

En la tabla 06 y figura 06, se observa las percepciones de los usuarios respecto a la empatía recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, donde; el 26.5% de los usuarios señalan un nivel de satisfacción malo, el 44.8 % de usuarios refieren un nivel de satisfacción regular y el 28.7% de los usuarios señalan un nivel de satisfacción bueno. Estos resultados son inferiores a los identificado por Miranda y Sandoval (13) quiénes al “Identificar la relación entre la calidad de atención con la dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021” determinaron un nivel de satisfacción del 96.8% de empatía en la atención recibida. La empatía es un factor fundamental que permite interactuar con los clientes, hacerles sentir escuchados, respetados y comprendidos durante la atención al cliente, esto conlleva a ganarse la lealtad de los clientes.

En la tabla 07 y figura 07, se observan los datos generales de la variable satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla durante los meses abril a mayo del 2023, donde el 23% mostraron nivel de satisfacción malo, el 48% mostraron nivel de satisfacción regular y el 29% nivel de satisfacción bueno.

## V. CONCLUSIONES

- Durante los meses de abril a mayo del 2023 los usuarios presentaron un nivel de satisfacción del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, del 23% con nivel de satisfacción malo, el 48% con nivel de satisfacción regular y el 29% con nivel de satisfacción bueno.
- Se determinó un nivel de satisfacción de los usuarios relacionado con la tangibilidad del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla durante los meses abril a mayo del 2023, del 20.8% con nivel de satisfacción malo, el 50.5 % con nivel de satisfacción regular y el 28.7% con nivel de satisfacción bueno
- Se determinó un nivel de satisfacción de los usuarios relacionado con la fiabilidad recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023, del 16.1% con nivel de satisfacción malo, el 49.8 % con nivel de satisfacción regular y el 34.1% con nivel de satisfacción bueno.
- Se determinó un nivel de satisfacción de los usuarios relacionado con la capacidad de respuesta recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023, del 31.2% con nivel de satisfacción malo, el 43.0 % con nivel de satisfacción regular y el 25.8% con nivel de satisfacción bueno.
- Se determinó un nivel de satisfacción de los usuarios relacionado con la seguridad en la atención recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023, del 20.1% con nivel de satisfacción malo, el 52.0 % con nivel de satisfacción regular y el 27.9% con nivel de satisfacción bueno.

- Se determinó un nivel de satisfacción de los usuarios relacionado con la empatía recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023, del 26.5% con nivel de satisfacción malo, el 44.8 % con nivel de satisfacción regular y el 28.7% con nivel de satisfacción bueno.



## **VI. RECOMENDACIONES**

- El paciente busca características como empatía, confianza y seguridad. Por lo tanto, es crucial adaptar la comunicación a las necesidades y características del paciente a través de capacitaciones o mejorando el entorno de trabajo para los profesionales de la salud y los pacientes.
- Los usuarios a menudo requieren más privacidad o simplemente un ambiente adecuado para consultar al farmacéutico. Por lo tanto, es mejor considerar un área de atención más personalizada.
- Se deben considerar un plan de capacitación al personal de farmacia en base a los resultados obtenidos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- Herrero A, Romero J, Benedí J. Análisis de la mejora continua de la calidad de un Servicio de Farmacia certificado por la Norma ISO 9001 [Internet]. Ciudad de Madrid: Universidad Complutense de Madrid; 2028 [Consultado el 02 de enero del 2023]. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/46479/>
2. Choque E, Peñaranda R, Sivila Y, Vargas. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la Ciudad de Sucre. Rev. Bio Scientia [Internet]. 2019 [Consultado el 02 de enero del 2023]; 2(4):19-29. Disponible en: <https://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/download/327/245>
3. Haro J, Macías M, López B, Ayala M, Gutiérrez A. Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. Rev. Pol. Con [Internet]. 2018 [Consultado el 03 de enero del 2023]; 3(11):210-234. Disponible en: 790-2221-6-PB.pdf
- 4.- Haendel J, Powell-Jackson T, Balabanova D. Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. 2017; 95(5):313-388.
- 5.- Mira J, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Med Clin, 114 (2000), pp. 26-33
- 6.- . Dornan H. Meta-analysis of satisfaction with medical care: description of research domain and analysis of overall satisfaction levels. Soc Scie Med, 27 (1998), pp. 637-644
- 7.- Durán L. Calidad en la prestación de servicios de salud. Actualización en administración. Colombia; 2004. Recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/DialnetCalidadEnLaPrestacionDeServiciosDeSalud-5599360.pdf>
- 8.- González H. Satisfacción del cliente según ISO 9001:2015 [Internet]. Consultoría de Calidad y Gestión. 2019 [Consultado el 03 de enero del 2023]. Disponible en: <https://calidadgestion.wordpress.com/2019/07/20/satisfaccion-del-clientesegun-iso-9001-2015/>
- 9.- MINSA. Lineamientos técnicos referenciales para la medición de la calidad. Lima; 2000
- 10.- Anlas D, Villalta D. Satisfacción del Cliente en la Atención del Servicio de Farmacia en la Clínica Internacional Sede San Borja 2013. [Tesis]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2013.
- 11.- Torres J. Satisfacción de los usuarios con la atención recibida en farmacias y boticas de el Tambo, Huancayo – 2021. [Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico]. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2022.

- 12.-Córdova V, Orihuela G. Nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la cadena de boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores, mayo - junio 2021. [Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2021.
- 13.- Miranda M, Sandoval E. Calidad de atención y dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021. [Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Interamericana; 2021
- 14.- Cortez J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021. [Tesis para optar el Grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo; 2021
- 15.- Zapata J. Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018. [Tesis para optar el el título de Químico Farmacéutico]. Piura: Universidad San Pedro; 2019
- 16.- Mero, L., Zambrano, M., Bravo, M. (2021), Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. (artículo científico). Espacios. Cuba. <http://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>
- 17.-Choque E. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de sucre [Tesis]. Sucre: Universidad; 2019.
- 18.-Alcívar S. Satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de los servicios farmacéuticos en el hospital general Guasmo Sur. 2019. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. [Tesis]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13952>
- 19.- García E, León E. Satisfacción por tiempo de espera surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco. Horiz Sanit. 2018; 13(1): 148-155. Disponible en: <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/57/831>
- 20.- Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo. Lima; 2011
- 21.- Ruelas L, Zuritan B. Nuevos horizontes de la calidad de la atención a la salud. Instituto Nacional de la Salud Pública; 2003
- 22.- Organization for Standarization. Universidad ESAN. Conexiones ESAN. <https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2016/05/los-diferentesconceptos-de-calidad-en-salud/>; 2018
- 23.- Organización Mundial de la Salud (2014). Calidad de atención. [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6367/Nivel\\_OrtegaLoza\\_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)[http://www.who.int/maternal\\_child\\_adolescent/topics/child/development/10facts/es](http://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/child/development/10facts/es)

- 24.-.- Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer. Manual de atención a los clientes, Estrategias socioeconómicas sostenibles para la igualdad de oportunidades de las y los jóvenes Ecuador. Quito. CEPAM, Fundación de Ayuda contra la Drogadicción; 2013
- 25.- Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Scielo. 2014 Sep;(34).
26. Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer. Manual de atención a los clientes, Estrategias socioeconómicas sostenibles para la igualdad de oportunidades de las y los jóvenes Ecuador. Quito. CEPAM, Fundación de Ayuda contra la Drogadicción; 2013
- 27.- Organización Mundial de la Salud. Calidad de la Atención: Seguridad del Paciente;2002
- 28.- Montenegro LA. Opiniones de satisfacción en usuarios de Farmacia y Boticas, Chiclayo. Perú .Tesis. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018.
- 29.- Barrientos Valdez D. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. Tesis. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018.

# **ANEXOS**

**Anexo 01. Matriz de consistencia**

**Título: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD VILLA LOS REYES-VENTANILLA, 2023”**

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, en los meses abril a mayo del 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la tangibilidad del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la fiabilidad recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023.</p> <p><b>Objetivo Específicos</b></p> <p>a) Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la tangibilidad del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023.</p> <p>b) Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la fiabilidad recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023.</p>	<p>No aplica</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>El tipo de investigación será básica y descriptivo</p> <p><b>Diseño de la Investigación</b></p> <p>Es un estudio de diseño no experimental, prospectivo, transversal y descriptivo</p> <p><b>Población de estudio</b></p> <p>La población estará conformada por usuarios que concurrieron a la farmacia del Centro de Salud Los Reyes del distrito de Ventanilla, en los meses abril a mayo del 2023.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Para la estimación de la muestra de estudio se utilizará la fórmula de tamaño de muestra para poblaciones finitas</p>

<p>c) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la capacidad de respuesta recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023?</p> <p>d) ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad en la atención recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023?</p> <p>e) ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la empatía recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023?</p>	<p>c) Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la capacidad de respuesta recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023.</p> <p>d) Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad en la atención recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023.</p> <p>e) Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la empatía recibida por el personal del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023.</p>		<p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b></p> <p>La técnica que se empleará para la recolección de datos en la presente investigación será la encuesta a usuarios que concurrieron a la farmacia del Centro de Salud Los Reyes del distrito de Ventanilla, en los meses abril a mayo del 2023.</p> <p>Se utilizará como instrumento un cuestionario. El instrumento previamente será validado por el juicio de expertos para su posterior aplicación.</p>
---	---	--	---

## Anexo 02. Operacionalización de variable

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Valor</b>
<b>Satisfacción de usuarios del servicio de farmacia</b>	Humanística	-El personal es amable y cortes  - El personal respeta su confidencialidad y actúa con discreción  -El personal se encuentra uniformado, aseado e identificado	Malo  Regular  Bueno	1  2  3
	Tecnología	-La farmacia cuenta con instalaciones moderna  - Alguna vez se informó por las redes sociales de la farmacia  -Cada personal cuenta con su computadora para la atención  -Alguna vez ha solicitado el servicio de delivery de la farmacia	Malo  Regular  Bueno	1  2  3
	Entorno	-La farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada.  -Considera usted que la farmacia esta abastecida con todo tipo de medicamentos y productos.  -La botica siempre está limpia y ordenada	Malo  Regular  Bueno	1  2  3



<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Valor</b>
<b>Calidad de atención</b>	<b>Tangibilidad</b>	-Las instalaciones de la farmacia son visualmente atractivas.  -La farmacia tiene un ambiente adecuado para su atención.  -El número de personal es suficiente para la atención.	Malo  Regular  Bueno	1  2  3
	<b>Fiabilidad</b>	-La atención recibida fue sin ninguna discriminación con algún otro cliente.  - La atención recibida fue según el orden de llegada.  -El personal cumple con el horario establecido por la farmacia.	Malo  Regular  Bueno	1  2  3
	<b>Capacidad de respuesta</b>	-La atención fue rápida y eficaz.  -Si no encontró algún medicamento el personal le ofrece alguna otra alternativa.  -El personal siempre está disponible para atenderlo.	Malo  Regular  Bueno	1  2  3
	<b>Seguridad</b>	-El personal responde con suficientes conocimientos las preguntas de los usuarios.  -Se siente seguro con la atención que recibió de parte de todo el personal.  -Le inspira confianza el personal.	Malo  Regular  Bueno	1  2  3
	<b>Empatía</b>	-Le muestra amabilidad y respeto el personal que lo atiende.  -El personal le da privacidad al paciente cuando lo necesita.  -El personal es comprensivo con su enfermedad y estado de salud	Malo  Regular  Bueno	1  2  3

## Anexo 03. CONSENTIMIENTO INFORMADO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señor colaborador, se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**TÍTULO DEL PROYECTO:** “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD VILLA LOS REYES-VENTANILLA, 2023.”

**Nombre de los investigadores:**

- Bach. GLADYS LUCILA GUTIERREZ PIMENTEL
- Bach. ELIZABETH MENDOZA VENTURA

**PROPÓSITO DEL ESTUDIO:** “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes del distrito de Ventanilla, durante los meses abril a mayo del 2023”.

**CONFIDENCIALIDAD:** La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer.

**PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA:**

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

**DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Participante:

Nombres y apellidos: .....

DNI: ..... Fecha: ...../...../..... Firma: .....

Investigador:

Nombres y apellidos: .....

DNI

## Anexo 04. INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

### Cuestionario de Calidad de Atención del servicio de Farmacia

**Datos:**

**Edad:** 18 a 25 años \_\_\_\_, 25 a 50 años \_\_\_\_, mayor a 50 años \_\_\_\_\_

**Género:** Femenino\_\_\_\_Masculino\_\_\_\_\_

**Estado Civil:** a) Soltero b) Casado c) Conviviente d) viudo e) divorciado

**Grado de Instrucción:**

- Primaria ( )
- Secundaria ( )
- Técnica ( )
- Universitaria ( )
- Otros ( )

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la Calidad de atención farmacéutica, agradecemos las responda con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) la columna enumerada, según su criterio.

Si tu respuesta es **Malo**, marcar el número “1”

Si tu respuesta es **Regular**, marcar el número “2”

Si tu respuesta es **Bueno**, marcar el número “3”

N°	Dimensiones / Ítems	1	2	3
	<b>Tangibilidad</b>			
1	las instalaciones de la farmacia son visualmente atractivas			
2	los equipos instalados en la farmacia son modernos			
3	la farmacia tiene un ambiente adecuado para su atención			
4	el número del personal es suficiente para la atención			
	<b>Fiabilidad</b>			
5	la atención recibida fue sin ninguna discriminación o diferenciación con algún otro cliente			
6	la atención recibida fue según el orden de llegada			
7	cuando usted tiene algún problema, se muestra un sincero interés de parte del personal en solucionarlo			
	<b>Capacidad de respuesta</b>			
8	la atención que recibió fue rápida y eficaz			
9	si no encontró algún producto o medicamento el personal le ofrece alguna otra alternativa			
10	el personal siempre está disponible para atenderlo			
	<b>Seguridad</b>			
11	el personal responde con suficientes conocimientos las preguntas de los clientes o pacientes			
12	le inspira confianza el personal que lo atiende			
	<b>Empatía</b>			
13	le muestra amabilidad y respeto el personal que lo atiende			
14	el personal de la farmacia se preocupa por la salud de sus pacientes o clientes			
15	el personal es comprensivo con su enfermedad y estado de salud			

## Cuestionario de Satisfacción al Cliente

### Datos:

**Edad:** 18 a 25 años \_\_\_\_, 25 a 50 años \_\_\_\_, mayor a 50 años \_\_\_\_\_

**Género:** Femenino \_\_\_\_ Masculino \_\_\_\_\_

**Estado Civil:** a) Soltero b) Casado c) Conviviente d) Viudo e) Divorciado

### Grado de Instrucción:

- Primaria ( )
- Secundaria ( )
- Técnica ( )
- Universitaria ( )
- Otros ( )

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la Satisfacción al cliente, agradecemos las respuesta con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) la columna enumerada, según su criterio.

Si tu respuesta es **Malo**, marcar el número “1”

Si tu respuesta es **Regular**, marcar el número “2”

Si tu respuesta es **Bueno**, marcar el número “3”

N°	Dimensiones / Ítems	1	2	3
	<b>Humanística</b>			
1	El personal es amable y cortés			
2	El personal respeta su confidencialidad y actúa con discreción			
3	El personal se encuentra uniformado, aseado e identificado			
	<b>Tecnología - Científica</b>			
4	La farmacia cuenta con instalaciones moderna			
5	Cada personal cuenta con su computadora para la atención			
	<b>Entorno</b>			
6	La farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada			
7	Considera usted que la farmacia esta abastecida con todo tipo de medicamentos y productos			
8	La farmacia siempre está limpia y ordenada			

## Anexo 05. Validación del Instrumento-Experto 1



FORMATO: A

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

**TESIS: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD VILLA LOS REYES-VENTANILLA, 2023”**

**Investigadores: GLADYS LUCILA GUTIERREZ PIMENTEL y ELIZABETH MENDOZA VENTURA**

**Indicación:** Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de la ficha de recolección de datos respecto a la tesis: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD VILLA LOS REYES-VENTANILLA, 2023” que le mostramos, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo con su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

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

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

<b>VARIABLE 01: Calidad de Atención del servicio de Farmacia</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSIÓN 1: Tangibilidad</b>						
1	las instalaciones de la farmacia son visualmente atractivas					X
2	Los equipos instalados en la farmacia son modernos				X	
3	La farmacia tiene un ambiente adecuado para su atención				X	
4	El número del personal es suficiente para la atención				X	
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>						
5	La atención recibida fue sin ninguna discriminación					X
6	La atención recibida fue según el orden de llegada					X
7	Cuando usted tiene algún problema, se muestra un sincero interés de parte del personal en solucionarlo					X
<b>DIMENSIÓN 3: Calidad de respuesta</b>						
8	La atención que recibió fue rápida y eficaz					X
9	Si no encontró algún producto o medicamento el personal le ofrece alguna otra alternativa					X
10	El personal siempre está disponible para atenderlo					X
<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>						
11	el personal responde con suficientes conocimientos las preguntas de los clientes o pacientes					X
12	le inspira confianza el personal que lo atiende				X	
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>						
13	Le muestra amabilidad y respeto el personal que lo atiende					X

14	El personal de la farmacia se preocupa por la salud de sus clientes					X
15	El personal es comprensivo con su enfermedad y estado de salud				X	
<b>VARIABLE 02: Satisfacción en los usuarios de la farmacia</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: Humanística</b>						
1	El personal es amable y cortés					X
2	El personal respeta su confidencialidad y actúa con discreción					X
3	El personal se encuentra uniformado, aseado e identificado			X		
<b>DIMENSIÓN 2: Tecnología - Científica</b>						
4	La farmacia cuenta con instalaciones moderna					X
5	Cada personal cuenta con su computadora para la atención					X
<b>DIMENSIÓN 3: Entorno</b>						
6	La farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada					X
7	Considera usted que la farmacia esta abastecida con todo tipo de medicamentos y productos				X	
8	La farmacia siempre está limpia y ordenada					X

### PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

**Nombres y Apellidos** : **Carlos Max Rojas Aire**  
**Título Profesional** : **Químico Farmacéutico**  
**Grado Académico** : **Magíster**  
**Mención** : **Docencia Universitaria**

  
 Firma del experto

Lugar y fecha: Huancayo 05/08/2023



FORMATO: B

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

### I. DATOS GENERALES

- I.1. Título de la Investigación : **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD VILLA LOS REYES-VENTANILLA, 2023**
- I.2. Nombre del instrumento : Ficha de recolección de datos  
motivo de evaluación

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

## PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** válido, aplicar

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



.....  
**Firma del experto**

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

**Título Profesional** : Químico Farmacéutico

**Grado Académico** : Magíster

**Mención** : Docencia Universitaria

## Anexo 06. Validación del Instrumento-Experto 2



FORMATO: A

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

**TESIS: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD VILLA LOS REYES-VENTANILLA, 2023”**

**Investigadores: GLADYS LUCILA GUTIERREZ PIMENTEL y ELIZABETH MENDOZA VENTURA**

**Indicación:** Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de la ficha de recolección de datos respecto a la tesis: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD VILLA LOS REYES-VENTANILLA, 2023” que le mostramos, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo con su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

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

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

<b>VARIABLE 01: Calidad de Atención del servicio de Farmacia</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSIÓN 1: Tangibilidad</b>						
1	las instalaciones de la farmacia son visualmente atractivas					X
2	Los equipos instalados en la farmacia son modernos				X	
3	La farmacia tiene un ambiente adecuado para su atención				X	
4	El número del personal es suficiente para la atención				X	
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>						
5	La atención recibida fue sin ninguna discriminación					X
6	La atención recibida fue según el orden de llegada					X
7	Cuando usted tiene algún problema, se muestra un sincero interés de parte del personal en solucionarlo					X
<b>DIMENSIÓN 3: Calidad de respuesta</b>						
8	La atención que recibió fue rápida y eficaz					X
9	Si no encontró algún producto o medicamento el personal le ofrece alguna otra alternativa					X
10	El personal siempre está disponible para atenderlo					X
<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>						
11	el personal responde con suficientes conocimientos las preguntas de los clientes o pacientes					X
12	le inspira confianza el personal que lo atiende				X	
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>						
13	Le muestra amabilidad y respeto el personal que lo atiende					X

14	El personal de la farmacia se preocupa por la salud de sus clientes					X
15	El personal es comprensivo con su enfermedad y estado de salud				X	
<b>VARIABLE 02: Satisfacción en los usuarios de la farmacia</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: Humanística</b>						
1	El personal es amable y cortés					X
2	El personal respeta su confidencialidad y actúa con discreción					X
3	El personal se encuentra uniformado, aseado e identificado				X	
<b>DIMENSIÓN 2: Tecnología - Científica</b>						
4	La farmacia cuenta con instalaciones moderna					X
5	Cada personal cuenta con su computadora para la atención					X
<b>DIMENSIÓN 3: Entorno</b>						
6	La farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada					X
7	Considera usted que la farmacia esta abastecida con todo tipo de medicamentos y productos				X	
8	La farmacia siempre está limpia y ordenada					X

### PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : **Juan Roberto Pérez León Camborda**  
Título Profesional : **Químico Farmacéutico**  
Grado Académico : **Magíster**  
Mención : **Productos Naturales**



**Firma del experto**

**Lugar y fecha: Huancayo 07/08/2023**

FORMATO: B

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

**III. DATOS GENERALES**

III.1. Título de la Investigación : **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD VILLA LOS REYES-VENTANILLA, 2023**

III.2. Nombre del instrumento : Ficha de recolección de datos  
 motivo de evaluación

**IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

## PROMEDIO DE VALORACIÓN

85

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** válido, aplicar

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



.....  
**Firma del experto**

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

Título Profesional : **Químico Farmacéutico**

Grado Académico : **Magíster**

Mención : **Productos Naturales**

## Anexo 07. Validación del Instrumento-Experto 3



FORMATO: A

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

**TESIS: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD VILLA LOS REYES-VENTANILLA, 2023”**

**Investigadores: GLADYS LUCILA GUTIERREZ PIMENTEL y ELIZABETH MENDOZA VENTURA**

**Indicación:** Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de la ficha de recolección de datos respecto a la tesis: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD VILLA LOS REYES-VENTANILLA, 2023” que le mostramos, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo con su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

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

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

VARIABLE 01: Calidad de Atención del servicio de Farmacia		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: Tangibilidad</b>						
1	las instalaciones de la farmacia son visualmente atractivas					X
2	Los equipos instalados en la farmacia son modernos				X	
3	La farmacia tiene un ambiente adecuado para su atención				X	
4	El número del personal es suficiente para la atención				X	
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>						
5	La atención recibida fue sin ninguna discriminación					X
6	La atención recibida fue según el orden de llegada					X
7	Cuando usted tiene algún problema, se muestra un sincero interés de parte del personal en solucionarlo					X
<b>DIMENSIÓN 3: Calidad de respuesta</b>						
8	La atención que recibió fue rápida y eficaz					X
9	Si no encontró algún producto o medicamento el personal le ofrece alguna otra alternativa					X
10	El personal siempre está disponible para atenderlo					X
<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>						
11	el personal responde con suficientes conocimientos las preguntas de los clientes o pacientes					X
12	le inspira confianza el personal que lo atiende				X	
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>						
13	Le muestra amabilidad y respeto el personal que lo atiende					X

14	El personal de la farmacia se preocupa por la salud de sus clientes					X
15	El personal es comprensivo con su enfermedad y estado de salud				X	
<b>VARIABLE 02: Satisfacción en los usuarios de la farmacia</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: Humanística</b>						
1	El personal es amable y cortés					X
2	El personal respeta su confidencialidad y actúa con discreción					X
3	El personal se encuentra uniformado, aseado e identificado			X		
<b>DIMENSIÓN 2: Tecnología - Científica</b>						
4	La farmacia cuenta con instalaciones moderna					X
5	Cada personal cuenta con su computadora para la atención					X
<b>DIMENSIÓN 3: Entorno</b>						
6	La farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada					X
7	Considera usted que la farmacia esta abastecida con todo tipo de medicamentos y productos				X	
8	La farmacia siempre está limpia y ordenada					X


### PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

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


<b>Firma del experto</b>
<b>Lugar y fecha: Huancayo 09/08/2023</b>



**FORMATO: B**

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

**V. DATOS GENERALES**

V.1. Título de la : **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD VILLA LOS REYES-VENTANILLA, 2023**

V.2. Nombre del instrumento : **Ficha de recolección de datos**  
 motivo de evaluación

**VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**


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

## PROMEDIO DE VALORACIÓN

85

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** válido, aplicar

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



Firma del experto

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





## ● 4% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 4% 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>repositorio.uroosevelt.edu.pe</b> Internet	3%
2	<b>repositorio.unfv.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

---

#### ASESOR: Dr. Q.F. EDGAR ROBERT TAPIA MANRIQUELÍNEA DE INVESTIGACIÓN

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

#### sido mi mayormotivación para nunca rendirme en loestudios y poder llegar a ser un

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

#### iiDEDICATORIAA Dios, por permitirme llegar a estemomento tan especial en mi vid...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

#### iiiAGRADECIMIENTOA Dios, por iluminarnos

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

#### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ESAUT...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

#### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ESAUT...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

#### recolección de datos112

repositorio.uroosevelt.edu.pe