

NOMBRE DEL TRABAJO

TES - PARI Y LIPA.docx

RECUENTO DE PALABRAS

9780 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

47 Pages

FECHA DE ENTREGA

Apr 24, 2024 11:08 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

51125 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

3.0MB

FECHA DEL INFORME

Apr 24, 2024 11:10 AM GMT-5**● 8% de similitud general**

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

- 8% 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)



FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y
BIOQUÍMICA**

TESIS

**TIEMPO DE ESPERA Y LA SATISFACCION DE LA ATENCIÓN EN
PACIENTES QUE ACUDEN A FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD
LA REVOLUCIÓN, JULIACA. OCTUBRE - DICIEMBRE 2023.**

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

AUTORES:

Bach. LIPA CCAMA, Virginia Juana

Bach. PARI GIL, Elizabeth Daniza

ASESOR:

MG. SOLGORRÉ CONTRERAS Enrique Juan

LINEA DE INVESTIGACION:

Salud Publica

HUANCAYO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A nuestro señor altísimo por permitirme por darme la fuerza necesaria para llegar a culminar mis objetivos en compañía de mis seres queridos.

Con todo cariño y gratitud a mis queridos padres, por darme todo su amor y por motivarme a seguir adelante, por guiarme, corregirme cada vez que ha sido necesario, por seguir a luchar mis sueños y a no rendirme.

A mis hermanos, por brindarme su apoyo moral e incondicional, espero que les sirva de ejemplo de que todo se puede lograr y por haber compartido momentos inolvidables.

Y finalmente a mi enamorado quien me apoyo y alentó para continuar, cuando parecía que me iba a rendir y creyó en mí.

Virginia Juana

DEDICATORIA

A Dios, por darme la fuerza y la sabiduría necesaria para culminar con el objetivo trazado.

A mis padres, que me apoyaron en todo momento, aportando con sus consejos, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación.

A mis jefes de trabajo que me apoyaron con mis horarios de trabajo y por motivarme a seguir hacia adelante aun cuando las fuerzas me faltaban.

A mis hermanas, por brindarme su apoyo moral en los días y noches cuando persistía.

A las personas que creyeron en mí en medio de las dificultades, que con su actitud lograron que tomara más impulso.

Elizabeth Daniza

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a nuestro creador por darnos la vida a seguir continuando con nuestras metas y por bríndanos salud.

También agradecer a nuestros padres, hermanos por su apoyo incondicional y por confiar en nuestra persona a seguir adelante motivándonos a cada uno de nosotros.

Finalmente, a la Universidad FRANKLIN ROOSVELT por permitirme realizar mi proyecto de tesis y a mi asesor de tesis por enseñarnos a realizar este proyecto en cada clase brindada. Gracias.

Virginia Juana - Elizabeth Daniza

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **LIPA CCAMA, Virginia Juana**, de Nacionalidad Peruana, identificado con, DNI N° 46622210, Tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en JR. San Ignacio s/n URB. Santa Soraida, distrito de San Miguel, autor de la tesis titulada: “**Tiempo de espera y la satisfacción de la atención en pacientes que acuden a farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca. Octubre a diciembre 2023**”.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Toda la información presentada es auténtica y veraz. me afirmo y me ratifiqué en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 15 días del mes de febrero del 2024.

Huancayo, 15 de febrero de 2024.



Bach. Lipa Ccama, Virginia Juana

DNI N° 46622210

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, PARI GIL, Elizabeth Daniza de Nacionalidad Peruana, identificado con, DNI N° 70539735, Tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en la URB. Néstor Cáceres Velasquez AV. Egipto con Pasaje Cusco s/n, distrito de Juliaca, autor de la tesis titulada: “**Tiempo de espera y la satisfacción de la atención en pacientes que acuden a farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca. Octubre a diciembre 2023**”.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Toda la información presentada es auténtica y veraz. me afirmo y me ratifiqué en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 15 días del mes de febrero del 2024.

Huancayo, 15 de febrero de 2024.



Bach. Pari Gil, Elizabeth Daniza

DNI N° 70539735

PAGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

MIEMBRO SUPLENTE

ÍNDICE

PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
PAGINA DEL JURADO	vii
INDICE	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MÉTODO	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Operacionalización de variables	11
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	11
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	12
2.5. Procedimiento	13
2.6. Método de análisis de datos	13
2.7. Aspectos éticos	13
III. RESULTADOS	14
IV. DISCUSIONES	24
V. CONCLUSIONES	25
VI. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	27
ANEXOS	30
- Matriz de consistencia	31
- Instrumento de evaluación	32
- Consentimiento informado	34
- Evidencias del trabajo realizado	35

RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva como título “Tiempo de espera y la satisfacción de la atención en pacientes que acuden a Farmacia del Centro de salud La Revolución, Juliaca. Octubre-diciembre 2023”, tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción de la atención en pacientes que acuden a farmacia del Centro de Salud La Revolución. Juliaca. Octubre-diciembre. 2023. El diseño de investigación utilizado es no experimental transversal; el tipo de investigación es descriptivo. La población estuvo conformado por los usuarios que acuden a solicitar una atención de salud al Centro de salud La Revolución, cuyo estudio se llevó a cabo durante los meses de Octubre a diciembre la de 486 se obtuvo una muestra de 215 usuarios, los cálculos estadísticos determinaron que se observa una relación estadísticamente significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente, lo que se comprueba al aplicar la pruebas estadística no paramétrica Chi cuadrado de Pearson, determinado una relación indirecta, es decir que al aumentar el tiempo de espera en el ser4vicio, disminuye la satisfacción de los usuarios al momento de la dispensación y/o expendio de sus medicamentos prescritos

Palabras clave: Tiempo de espera, satisfacción de la atención, percepción

ABSTRACT

The title of this research work is "Waiting time and satisfaction with care in patients who come to the Pharmacy of the La Revolución Health Center, Juliaca. October-December 2023", has the general objective of determining the relationship that exists between waiting time and satisfaction with care in patients who go to the La Revolución Health Center Pharmacy. Juliaca. October December. 2023. The research design used is non-experimental cross-sectional; The type of research is descriptive. The population was made up of users who come to request health care at the La Revolución Health Center, whose study was carried out during the months of October to December. Of 486, a sample of 215 users was obtained, the statistical calculations determined that a statistically significant relationship is observed between waiting time and patient satisfaction, which is verified by applying the non-parametric Pearson's Chi square statistical test, determining an indirect relationship, that is, by increasing the waiting time in the service, decreases user satisfaction at the time of dispensing and/or sale of their prescribed medications

Keywords: Waiting time, satisfaction with care, perception

I. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tiene como objetivo medir el tiempo de espera de los pacientes con respecto al expendio de los medicamentos requeridos. Definiéndose al tiempo de espera en área de farmacia como el tiempo requerido para que el paciente pueda recibir su medicación desde que ha entrado al establecimiento de salud. Si se logra un menor tiempo de espera del paciente, entonces se logrará una mayor satisfacción del mismo. Por el contrario, un mayor tiempo de espera del expendio del medicamento logrará una disminución en la satisfacción del paciente, ocasionando la pérdida de confianza del mismo¹.

Exposición de la problemática. El presente estudio permitirá describir y analizar la problemática sobre la espera en los pacientes en el área de farmacia del Centro de Salud la Revolución; del Distrito de San Miguel. Teniendo en cuenta el Modelo de Calidad de atención del usuario interno del MINSA. Además, en el establecimiento de salud no se ha realizado ningún estudio sobre dicha problemática, por lo que este estudio permitirá crear evidencia científica que reflejará la opinión del usuario, interno profesional, administrativo y los resultados, del presente estudio servirán para un mejoramiento en la toma de decisiones de los profesionales de salud en beneficio de los usuarios externos de distintas modalidades; es entonces que esta investigación dará una alternativa de solución en el área de farmacia para la dispensación de fármacos en favor de los pacientes, que a diario se aproximan hacia el centro de salud la Revolución del Distrito de San Miguel.

Formulación del planteamiento del problema. Esta realidad evidente constituye el bajo nivel de atención en tiempo de espera de los pacientes en el área de farmacia en centro de Salud la Revolución del Distrito de San Miguel 2023. Esto para mí constituye un problema que requiere una urgente intervención y solución de parte de los encargados de salud en este caso de Ministerio de Salud.

A lo largo de estos años venimos conociendo la realidad en la salud y hemos observado con preocupación, que la mayoría de los pacientes no son bien atendidos, y cuando son atendidos es de manera deficiente que muchas veces tienen dificultades los pacientes en el área de farmacia en centro de Salud la Revolución del Distrito de San Miguel. Pues carecen de criterios, como capacitación, autonomía, dedicación e implementación en la salud.

Por estas razones el presente proyecto de tesis está orientado a elevar el nivel de atención a los pacientes en el área de farmacia en centro de Salud la Revolución; del Distrito de San Miguel de la Provincia de San Román.

Siendo la satisfacción del cliente un tema muy discutido, las empresas vieron por conveniente tratarlo desde varias perspectivas siendo una corriente más aceptada, la que la mayoría de ellas aplican desglosadas en cinco parámetros que son: la tangibilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad. Con esto parámetros bien establecidos se ha tratado de satisfacer el servicio al cliente, pero siempre se va a encontrar un sesgo donde la empresa y sus empleados van a buscar una mejor salida para lograr la aceptación del usuario.

El tiempo de espera es uno de los factores que determina la calidad de los clientes, porque ese tiempo va ser un determinante para ver si vamos a tener clientes leales u opositores; es claro saber que los clientes van a buscar la rapidez y practicidad en la atención al cliente. Porque ellos es decir los clientes son muy drásticos en ser atendidos y tomar una decisión al respecto a pesar de que se les esté ofreciendo un precio bueno y a una calidad de producto de lo mejor, frente a esto si nos demoramos en la atención, puede echar a tierra todo este esfuerzo, en cada intervalo de tiempo demorado se ha calculado que se va disminuyendo la satisfacción del cliente hasta en un 18%.

Los clientes actuales son más exigentes y poco tolerantes y sin remordimientos pueden cambia de empresa si esta no les satisface porque se van a llevar una experiencia no favorable. Un estudio reciente mostró que más del 90% de los clientes o usuarios realizarán sus gastos más de lo normal en empresas que le ofrezcan atención personalizada y trato amable. Y estarán dispuestas a abandonar a aquella en que tuvieron experiencias malas.

Existen cuatro beneficios al mejorar el tiempo de espera de los clientes, lo cual describiremos a continuación:

- Aumentará la satisfacción del cliente
- Mejorará el rendimiento de la empresa hasta el 80% con respecto a los demás.
- Aumentará la retención de los clientes
- Conseguirá embajadores de marca (porque el cliente satisfecho compartirá su experiencia con un promedio de 9 personas)

Ahora, si vamos a querer optimizar el tiempo de espera, tenemos que emplear tres factores clave, que son:

- Integración de canales

- Autoservicio
- Automatización.

El tiempo de espera es una parte fundamental del servicio al cliente. Este puede hacer que las personas abandonen una marca después de una experiencia negativa o que se conviertan en representantes de ella. Por tal motivo es muy importante mantener la espera lo más corto posible.

Los beneficios de un tiempo de espera corto son muchos, pero los más importantes mencionaremos a continuación.

- Aumentar las ventas
- Mejorar el servicio de salud al paciente
- Reducción de la tasa de abandono de pacientes o usuarios
- Promueve la fidelidad del cliente y consecuentemente recomendar a la institución

También es necesario conocer cuando el tiempo de espera en un servicio es largo; la primera en mencionar es que genera desconfianza, piensa que el paciente ha perdido el tiempo, condiciona la actitud del paciente generando una idea negativa, crea una emoción negativa. Muchas empresas, se han focalizado en mejorar el tiempo de respuesta, evolucionando esta atención con la implementación de asistentes virtuales, automatizando t estandarizando procesos. En ocasiones estas medidas no consiguen mejorar la estadía del paciente, al contrario, van a generar tensión cuando su problema no es solucionado en el tiempo estimado.

Entre antecedentes nacionales témenos los siguientes: **Alegre (2019)**. En su investigación denominado “Gestión de atención y reducción del tiempo de espera de los pacientes del CMI Laura Rodríguez Dulanto D., Comas 2019.” Su objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión de atención y reducción del tiempo de espera de los pacientes del CMI Laura Rodríguez Dulanto D., Comas 2019. Uso el método que empleo fue nivel correlacional descriptivo, diseño no experimental y corte transversal. La población que tomo fue de 575 pacientes. Y la muestra que se tomo fue un total de 231 pacientes del CMI Laura Rodríguez Dulanto. Las técnicas e instrumentos que utilizo fue la encuesta y el cuestionario. Los resultados 65,80% se estimó que tiene un nivel medio en cuanto a la gestión de atención que se evidencio en las encuestas, y que el 34,20% de las personas encuestadas consideró que tiene un nivel alto. De acuerdo a la encuesta que se toma sobre la variable sobre tiempo de espera se estima el 54,98 tiene un nivel medio, el 42,96% tiene nivel bajo y el 2,16 tiene un nivel alto. Se concluye que la gestión de atención y reducción tiene un nivel alto positivo Rho Spearman fue 0,820 y también significativo p

valor = 0,000 que 0.05 con la reducción de tiempo de espera de los pacientes². **Muñoz C. (2020)**. En su investigación de tesis denominado “Calidad de atención y tiempo de espera en consultorio obstétrico de un centro de salud público de Lima, 2020”. En esta investigación su objetivo fue determinar su relación entre Calidad de atención y tiempo de espera en consultorio obstétrico de un centro de salud público de Lima, 2020. Tiene como método hipotético deductivo y de tipo de estudio básica, descriptiva, no experimental y transversal. La población es de 80 pacientes en su totalidad que se atendieron en el servicio de obstetricia las técnicas e instrumento que se utilizo fue encuesta y cuestionario. Los resultados de la encuesta fueron en la variable calidad de atención el 78.8% manifiesta que la calidad de atención del servicio de obstetricia es media. Mientras que el 17.5% refiere que es baja y el 3.8% que es alta. En la variable tiempo de espera de los 80 encuestados el 78.8% del servicio de obstetricia es regular, el 11.3% manifiesta que es que es excesivo y el 10.0% es lo ideal. Se concluye que la variable calidad de atención y tiempo de espera en consultorio obstétrico de un centro salud público de Lima, 2020 que el valor de $p=0.108$ que es 0.05, no existe relación entre la calidad de atención y el tiempo de espera en los usuarios y excepto en la dimensión 2 tiene un valor de significancia fue menor a 0.05 $p=0.011$ que 0.05, siendo una relación positiva de intensidad débil sobre el tiempo de espera³. **Reyna S, Zambrano S. (2023)**. En su trabajo denominado “Relación entre el tiempo de espera y satisfacción del paciente en la resolución del problema de salud en el Servicio de Emergencias del Hospital II EsSalud Pucallpa, 2022”. Tuvo como objetivo determinar si existe Relación entre el tiempo de espera y satisfacción del paciente en la resolución del problema de salud en el Servicio de Emergencias del Hospital II EsSalud Pucallpa, 2022. Su método de estudio fue descriptivo, cuantitativo, correlacional y transversal. Con la población que trabajo es de 248 de los 950 pacientes que son atendidos en el servicio de emergencias del hospital II EsSalud. con nivel de prioridad de urgencia III y IV. Técnicas e instrumentos que se utilizó observación, encuesta y entrevista. Resultados los pacientes que fueron encuestados de los 100%, el 68% fueron pacientes adultos de 18 a 59 años y el 31.9%, mayores a 60 años. En cuanto el sexo femenino fue de 55.6%, en cuanto a los pacientes el 54.8% tuvieron el nivel educativo superior. De lo cual aplicaron el chi cuadrado (χ^2) con una probabilidad de valor p que 0.05, para lo cual lo contrastan la hipótesis alterna que existe una relación significativa entre tiempo de espera y satisfacción del paciente en la resolución de problema en la dimensión en la capacidad de la respuesta, se encontró un valor de chi cuadrado de Pearson $p=0.001$, lo aceptó como hipótesis alterna y lo rechaza

la nula, en la dimensión de fiabilidad se encontró su valor del chi cuadrado de Pearson $p=0.024$, lo acepta como hipótesis alterna y rechaza la nula, en las dimensiones de satisfacción y seguridad se encuentra con un valor de $p=0.000$, por lo tanto también se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula y la dimensión empatía con un valor $p=0.519$ no se encuentra la relación satisfacción, empatía y tiempo. Se concluye que los pacientes si sienten satisfechos regularmente que existe relación entre el tiempo de espera y satisfacción del paciente⁴.

De igual manera tenemos antecedentes internacionales como: **Cajas K. (2021)**. Así también lo denomino su tesis ¹⁰ **Tiempo de espera y satisfacción del usuario en la atención odontológica en el Centro de Salud Guare - Ecuador, 2021**. Tuvo como objetivo ⁸ **determinar la relación tiempo de espera y satisfacción del usuario en la atención odontológica en el Centro de Salud Guare - Ecuador, 2021**. El siguiente estudio su objetivo principal fue **determinar la relación entre el tiempo de espera y satisfacción del usuario en la atención odontológica en el Centro de Salud Guare - Ecuador, 2021**. El método que se utilizo es cuantitativo, básica, no experimental, descriptivo y correlacional. Población se tomó a pacientes como muestra a 683 mujeres y 493 varones. Se utilizo las técnicas e instrumentos como la encuesta y cuestionario. Los resultados ¹ **el nivel de tiempo de espera en la atención de odontología es medio alto, de acuerdo a lo expuesto por el 73.4% de los pacientes. Que el 23.1% indica que es un nivel bajo, y el 0.7% indica que es muy bajo y el 2.8 de los restantes determina una categoría alta, de los cuales el 100% de su totalidad que se tomó de la muestra. Se concluye de acuerdo a sus dimensiones el tiempo de espera preservando un valor de 0.181. El tiempo de espera en sala de espera con la satisfacción del paciente, manteniendo un valor de 0.173. El tiempo de espera en el área de preparación con la satisfacción, preservando un valor de 0.227 y por último el tiempo de espera en rea de farmacia que se ubicó en el nivel medio alta con la satisfacción del usuario, conservando un valor de 0.181⁵**. **Peña C. Sablón N. (2023)**. En su investigación denominado Evaluación del nivel de servicio en una farmacia en el Ecuador. Objetivo fue evaluar el nivel de servicio en una farmacia de Ecuador. Métodos que se utilizó en la investigación es cuantitativa, descriptiva y campo. Muestra de población del mes de agosto y septiembre fue de 307 usuarios de forma aleatoria de un promedio 1537. Técnicas e instrumentos se utilizó cuestionario y clientes de la farmacia. Resultados utilizo ⁹ **la estadística descriptiva y el alfa de Cronbach, se calculó con la fórmula de población finita. De la cual se obtuvo que el nivel de servicio es regular. El componente más afectado fue la disponibilidad de los productos farmacéuticos, por otro**

lado, los componentes que mejor evaluados son: la información brindada por lo farmacéuticos y tiempo de espera. Se concluye que en este artículo que el sector farmacéutico, que hoy en día abarca una considerable parte en el mercado ecuatoriano. Tiene un valor significativo debido al enfoque de las necesidades de los usuarios⁶.

Vizcaino A, Vizcaíno B. (2020). Realizaron el trabajo de investigación denominado **Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco**, con el objetivo de determinar a través del desenvolvimiento del personal de salud el nivel de satisfacción en pacientes que acudieron al servicio de emergencias de un hospital público del estado de Jalisco, emplearon la metodología de un estudio cuantitativo de tipo transversal, descriptivo y correlacional en un momento dado, utilizando como modelo el Sistema Service Performance; que sirve para la aplicación de encuestas en el hospital de Zapopan, Jalisco, este modelo se aplicó a una muestra aleatoria de 96 pacientes comprendiendo las urgencias atendidas en el turno de la mañana, en la tarde y en la noche durante siete días en el mes de abril del 2017, para ello utilizaron un cuestionario con escala Likert para determinar la satisfacción del servicio desde las dimensiones de tangibilidad, seguridad confiabilidad, empatía y capacidad de respuesta. Y como resultado encontraron que las pacientes femeninas percibieron mejor trato y orientación del servicio por parte del personal de salud, lo que no sucedió con el sexo masculino, por otro lado, los pacientes que fueron atendidos en el turno de la tarde recibieron mayor percepción de la rapidez con la que fueron atendidos; la facilidad en los tramites de ingreso al área de emergencias fue totalmente satisfactorias en el turno de mañana. Llegando a la conclusión de tener una percepción de los pacientes con respecto a la calidad del servicio depende del desempeño que otorgue todo el personal de salud de la institución, y esto hace que la toma de decisiones por parte de los directivos opte por garantizar un mejor servicio de calidad y una atención esmerada en todo momento⁷.

El enfoque teórico que consideraremos en el presente proyecto de tesis nos servirá para comprender más la situación planteada y respaldarnos más en las siguientes definiciones.

Tiempo de espera. El tiempo de espera en farmacia se define como el espacio de tiempo o la cantidad de tiempo que se da desde que el usuario o cliente ingresa a un determinado establecimiento farmacéutico hasta el momento que recaba sus medicamentos⁸.

En la actualidad a pesar de la situación que atraviesan los establecimientos farmacéuticos en los países en desarrollo como el nuestro, la satisfacción de los pacientes sobre la atención en las oficinas farmacéuticas, tuene que disponer con exámenes perennes para

cumplir y garantizar el cumplimiento de las necesidades de calidad que demandan los sistemas de evaluación actuales⁹. Saber sobre el estado de cada factor del eslabón de la atención farmacéutica pertenece a la satisfacción de los usuarios, y estos datos servirán para mejorar el trabajo de los farmacéuticos con la finalidad de lograr mejorar los servicios y de esta manera lograr mejorar los servicios para asegurar excelentes resultados en la salud de los apacientes al tratar las necesidades y las inquietudes de los servicios¹⁰.

Satisfacción de servicios prestados. En los servicios de farmacia la satisfacción de los servicios prestados se mide en base a cinco parámetros como son la credibilidad, Integridad, confiabilidad y honestidad lo que equivale a decir que los intereses del cliente no son lo más importante sino que la farmacia en su integridad debe demostrar su preocupación en este sentido para otorgarle una mayor satisfacción de su servicio al cliente¹¹.

5. Establecimiento farmacéutico. Establecimiento dedicado a la fabricación, control de calidad, reacondicionamiento, comercialización, importación, exportación, almacenamiento, distribución, atención farmacéutica, preparados farmacéuticos, expendio de productos farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios entre otras actividades según su Clasificación y que debe contar con autorización sanitaria de funcionamiento. Fuente: Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos DS N° 014-2011-SA. ¹².

6. Atención farmacéutica. Podemos definir a la atención farmacéutica como la provisión responsable de la farmacoterapia con el propósito de obtener resultados definidos que mejoran la calidad de vida de los pacientes. En este modelo, los proveedores de la atención farmacéutica -los farmacéuticos-, en colaboración con los pacientes y médicos, mejoran los resultados de la farmacoterapia al prevenir, detectar y resolver los PRM, antes que den lugar a morbilidad y mortalidad¹³.

Por todo lo expuesto anteriormente procedemos a considerar el siguiente **3** problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción de la atención en pacientes que acuden a farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca. Octubre-diciembre. 2023? Asimismo, consideramos los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el tiempo de espera en los pacientes que acuden a farmacia del Centro de Salud La Revolución. Juliaca. Octubre-diciembre. 2023?, ¿Cómo es la

satisfacción de la atención en los pacientes que acuden a farmacia del Centro de Salud La Revolución. Juliaca. Octubre-diciembre. 2023? Y, ³ ¿Cuál es la relación del tiempo de espera y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden a farmacia del Centro de Salud La Revolución. Juliaca. Octubre-diciembre. 2023.

El desarrollo de la presente investigación se justifica porque hay una molestia por parte del paciente que acude a recibir su atención, en este caso a recibir su medicación prescrita por el médico tratante; considerando que en el distrito de San Miguel donde se ubica el Centro de salud La Revolución hay una gran población y pocos profesionales de la salud y consecuentemente el tiempo de espera en los diferentes servicios es largo y a esta situación el servicio de farmacia no es ajeno.

Los diferentes informes en el campo de la salud pública nos permite conocer que la atención pertinente y puntual a los pacientes que acuden a recibir una determinada atención de salud es muy álgido, y la solución radicaría en que las diferentes autoridades de salud tanto local como regional, tomen las cartas en el asunto a fin de mejorar el nivel de atención a los pacientes; asimismo capacitar y mejorar su nivel laboral de los trabajadores, que en el caso del servicio de farmacia debe ser abordado en este aspecto por la Diremid y Diresa respetivamente.

De la misma forma consideramos el siguiente objetivo general: Determinar ³ la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción de la atención en pacientes que acuden a farmacia del Centro de Salud La Revolución. Juliaca. Octubre-diciembre. 2023. Asimismo, consideramos los siguientes objetivos específicos: Determinar el tiempo de espera en los pacientes que acuden a farmacia del Centro de Salud La Revolución. Juliaca. Octubre-diciembre. 2023, Determinar el grado de satisfacción de la atención en los pacientes que acuden a farmacia del Centro de Salud La Revolución. Juliaca. Octubre-diciembre. 2023 y, Analizar la relación del tiempo de espera y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden a farmacia del Centro de Salud La Revolución. Juliaca. Octubre-diciembre. 2023.

Las limitaciones encontradas en el desarrollo del presente proyecto de tesis más que nada se relacionan a la poca aceptación de las personas encuestadas debido al tiempo que se empleaba en el llenado de estas y para ello se tuvo que emplear la persuasión del encuestador; por lo demás no se presentó ningún inconveniente al respecto.

A continuación, se describen las teorías conceptuales consideradas en el presente proyecto de tesis

Tiempo de espera en sala antes de recoger el medicamento: Este tiempo será estimado desde el momento que el paciente recibe la prescripción y se dirige a la oficina farmacéutica y siempre encontrará una cola a la cual tendrá que sumarse, porque mayormente es la única farmacia que abastece con medicamentos a los diferentes servicios del centro asistencial. Este tiempo debe durar más o menos de 2 a 5 minutos por paciente, porque la entrega de medicamentos precede de una orientación por parte del personal de farmacia¹⁴.

Satisfacción del usuario. Es un indicador de la calidad de atención prestado por los servicios de salud que se le provee al usuario, es preciso entonces conocer este indicador para que nos permita mejorar algunas taras encontradas en la atención y de esta manera se va a fortalecer la atención y a la vez permitirá desarrollar en mejor sistema de salud con calidad que el paciente espera tener¹⁵.

Fiabilidad. Se define como la habilidad para emplear el servicio que se le ofrece al cliente o usuario de manera fiable y cuidadosa. Es decir que estamos suponiendo que el usuario o cliente una información previa de la empresa al que acude a recibir el servicio, esta información previa involucra algunos aspectos de servicio como un contrato, una publicidad con ofertas, un folleto, un anuncio en la página web, un cartel o una comunicación anticipada que se tuvo con el cliente¹⁶.

Empatía. Es la capacidad de interactuar con los clientes o usuarios con la finalidad de entablar una relación, hacer que se sientan escuchados, comprendidos y respetados. La empatía también nos lleva a reconocer sus preocupaciones lo cual es esencial para ofrecer una experiencia positiva y ganar su lealtad. También podemos decir que es una herramienta muy fuerte para los fines de la organización¹⁷.

Capacidad de respuesta. Es la manera como la empresa responde a la necesidad solicitada por el cliente o usuario de manera que percibe la rapidez en el cumplimiento del servicio solicitado; desde un punto de vista de atención al cliente podemos decir que es el tiempo que demoran los proveedores en responder las demandas de sus clientes¹⁸.

Aspectos tangibles. Son los elementos relacionados con la apariencia de los empleados y de la empresa. Es el equipo utilizado para dar el servicio y el diseño de la construcción, aspectos que el cliente tomará en cuenta y dará su apreciación¹⁹.

Seguridad. Es la garantía que se le brinda a los clientes o usuarios en aspectos de buenas instalaciones físicas, electrónicas²⁰. Existen controversias en cuanto a la seguridad, se dice que esta puede ser una prioridad o un valor. Para ello vamos a referirnos a definir ambas cosas, y por tanto podemos decir que la prioridad es una elección en circunstancias

dadas y un valor perdura en el tiempo, por lo tanto, la seguridad y la salud deben presentarse como un valor. La seguridad es una inversión que favorece la rentabilidad de la empresa desde la aportación de los empleados²¹.

El tiempo de espera en la atención al cliente también es un indicador que va a medir la cantidad de tiempo va a esperar el cliente en recibir su servicio o en ser atendido; el tiempo medio o promedio de espera (TME) ayudará a conocer el grado de satisfacción de los consumidores con el servicio prestado al cliente²².

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El proyecto de investigación fue básico se desarrolló, el nivel de investigación fue descriptivo y el diseño que se empleó para la presente tesis fue de tipo no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal.

2.2. Operacionalización de las variables.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	ITEMS
3 TIEMPO DE ESPERA	Se define como el tiempo que el usuario espera ordenadamente en una cola hasta recibir la atención al servicio que solicita	Tiempo de espera en farmacia	Entrevista Cuestionario Encuesta	Tiempo: Tramites Espera Duración	(1 al 3)
SATISFACCION DE LA ATENCIÓN	Se define así a la respuesta emocional del usuario o paciente derivada de su percepción de la atención en relación a las expectativas que tenía.	Percepción de la satisfacción.	Pacientes	Nunca A veces Siempre	(4 al 10)

2.3. Población, muestra y muestreo

Población.

La población estuvo compuesta por 486 pacientes, que asistieron al área de farmacia del Centro de Salud la Revolución Juliaca. Octubre a diciembre 2023.

Muestra

El estudio de muestra fue 215 pacientes que asistieron a diario para adquirir sus medicamentos en el área de farmacia del centro de Centro de Salud la Revolución Juliaca. Octubre a diciembre 2023.

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

4
Donde:

N= Población o Universo	486
Z = Nivel de confianza	1.96
e = Margen de error	0.05
p = Probabilidad de éxito	0.50
q = Probabilidad de fracaso	0.50
n = Muestra inicial	215

$$n = 215$$

Para una mejor toma de muestra para el presente proyecto, se ha considerado plantear los criterios de Inclusión e exclusión:

- **Criterios de inclusión:**
 - Pacientes mayores de 18 años
 - Pacientes que completen la encuesta
 - Pacientes que acepten voluntariamente en participar en la investigación
 - Pacientes que serán atendidos en el área de farmacia del Centro de Salud La Revolución.
- **Criterios de exclusión:**
 - Pacientes que no cumplan con los criterios de inclusión
 - Pacientes que no quieran participar voluntariamente
 - Pacientes menores de edad.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada para el presente proyecto de tesis fue la entrevista y el instrumento de evaluación fue la encuesta.

Esta técnica de la entrevista es instrumento recíproco con el propósito de averiguar, para determinar el nivel de tiempo de espera de pacientes en área de farmacia del Centro de Salud la Revolución Juliaca. Octubre a diciembre 2023, para profundizar y tener más claro los juicios de valor y determinar los temas a trabajar.

La ficha de encuesta estuvo compuesta por un cuestionario de preguntas libres, a los cuales el entrevistado tuvo acceso, considerando también el tiempo de resolución en completar el instrumento.

2.5.Procedimiento

1. Se trabajó con una muestra de 215 pacientes que asistieron al área de farmacia del Centro de Salud la Revolución, utilizando un banco de preguntas referente al proyecto de investigación con preguntas cerradas utilizando al técnico de entrevista sobre el Tiempo de espera de pacientes en área de farmacia del Centro de Salud la Revolución. Juliaca.
2. En la técnica de cuestionario se les entregó una hoja con banco de preguntas cerradas a los pacientes para que respondan con la orientación del tesista.

2.6. Método de análisis de datos

La prueba estadística en el presente proyecto de tesis se usó el ⁷chi-cuadrado que correlaciona mediante tabla de contingencia la correlación cuantitativa de las variables en estudio. Se trabajó con 95% de confianza ($p < 0.05$) y 5% de margen de error.

2.7. Aspectos éticos

La investigación tuvo los siguientes aspectos éticos.

Autonomía. Los pacientes que participan del presente proyecto de tesis lo ejecutaron de manera libre y voluntaria, a cualquier paciente que asiste al área de farmacia.

Justicia.

Beneficencia. El presente proyecto de tesis se realizó con iniciativa propia para dar conocer a los profesionales en el área de Farmacia y Bioquímica.

III. RESULTADOS.

Tabla N° 01.

Prueba de confiabilidad. Alfa de Crombach.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	10

Fuente: Elaboración propia

Interpretación. La prueba estadística realizada para la evaluación del instrumento de evaluación fue el Alfa de Crombach, el cual dio como resultado el valor de 0.802, lo que nos indica que es un instrumento confiable para aplicar a nuestra tesis.

Tabla N° 02

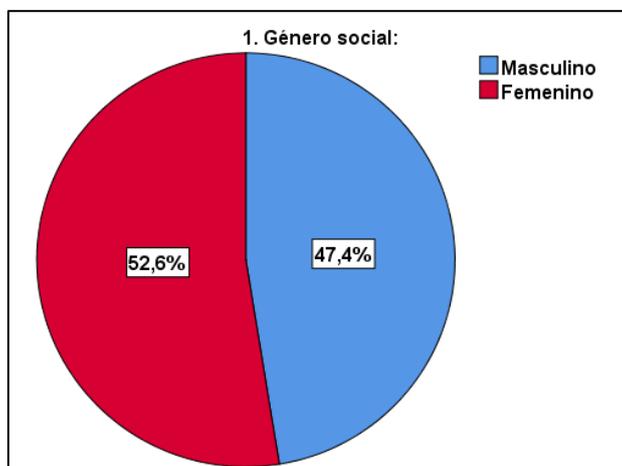
Género social de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca.

1. Género social:		
	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	102	47,4
Femenino	113	52,6
Total	215	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N| 01

Género social de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 02 y gráfico 01, nos muestra el género social de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca, observándose que el 52,6% son del género masculino y el 47,4% son del género femenino.

Tabla N° 03

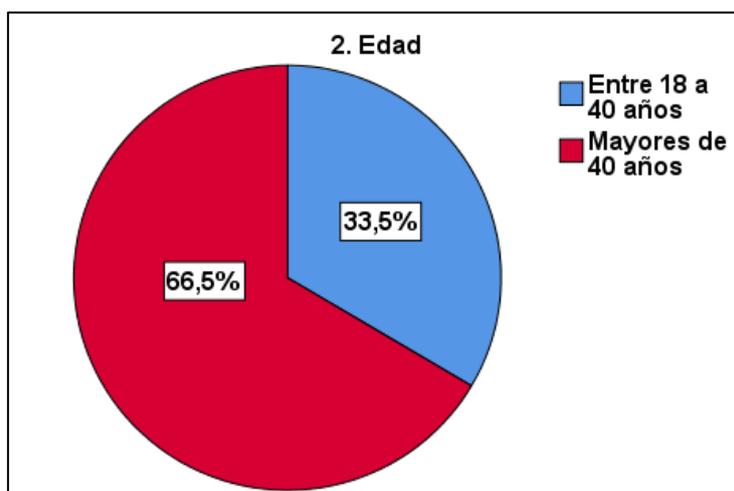
Edad de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca.

2. Edad		
	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 a 40 años	72	33,5
Mayores de 40 años	143	66,5
Total	215	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 02

Edad de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 03 y gráfico 02, nos muestra el grupo etario de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca, observándose que el 33,5% tienen entre 18 a 40 años y el 66,5% son mayores de 40 años.

Tabla N° 04

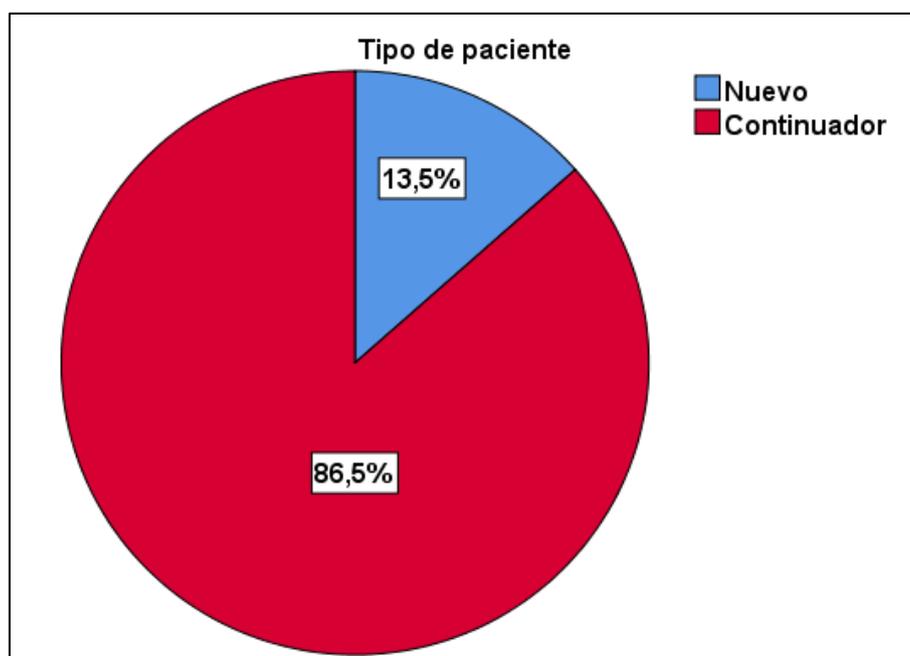
Tipo de pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca.

<i>Tipo de paciente</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Nuevo	29	13,5
Continuador	186	86,5
Total	215	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 03

Tipo de pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 04 y gráfico 03, nos muestra los tipos de pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca, observándose que el 86,5% son pacientes continuos y el 13,5% son pacientes nuevos.

Tabla N° 05

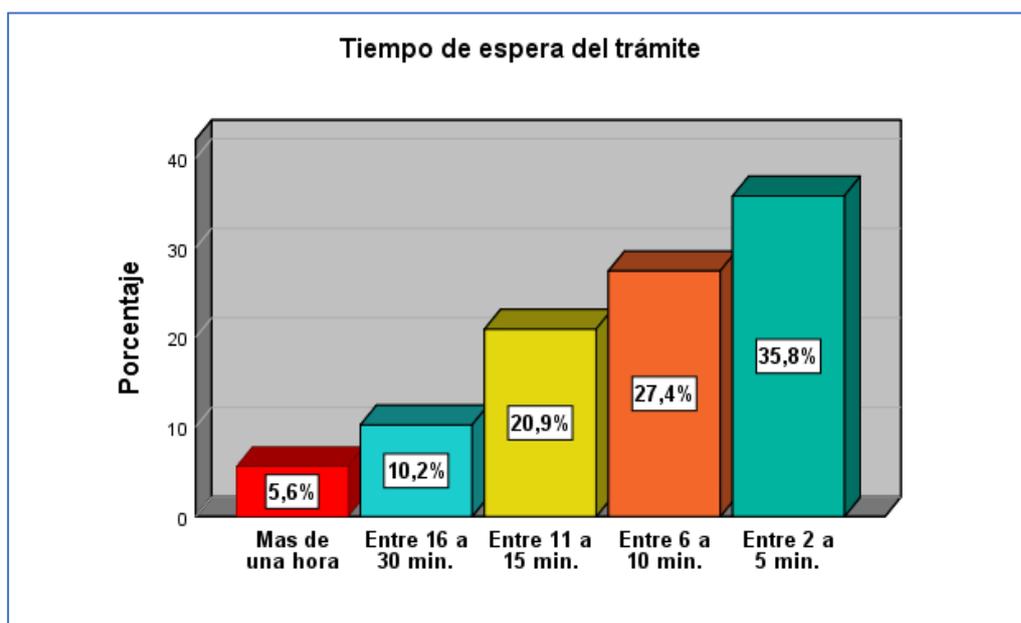
Tiempo de espera del trámite de la cita de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca.

<i>Tiempo de espera del trámite</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Mas de una hora	12	5,6
Entre 16 a 30 min.	22	10,2
Entre 11 a 15 min.	45	20,9
Entre 6 a 10 min.	59	27,4
Entre 2 a 5 min.	77	35,8
Total	215	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 04

Tiempo de espera del trámite de la cita de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación.

La tabla 05 y gráfico 04, nos muestra el tiempo de espera para tramitar la cita de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca, se observa que, de 215 (100%) pacientes, 5,6% tuvo un tiempo de espera de más de 1 hora, 10,2% tuvo un tiempo de espera de 16 a 30 min. 20,9% tuvo un tiempo de espera de 11 a 15 min. 27,4% tuvo un tiempo de espera de 6 a 10 min. y 35,8% tuvo un tiempo de espera de 2 a 5 min. Se nota claramente que la atención en dicho establecimiento es bastante fluida.

Tabla N° 06

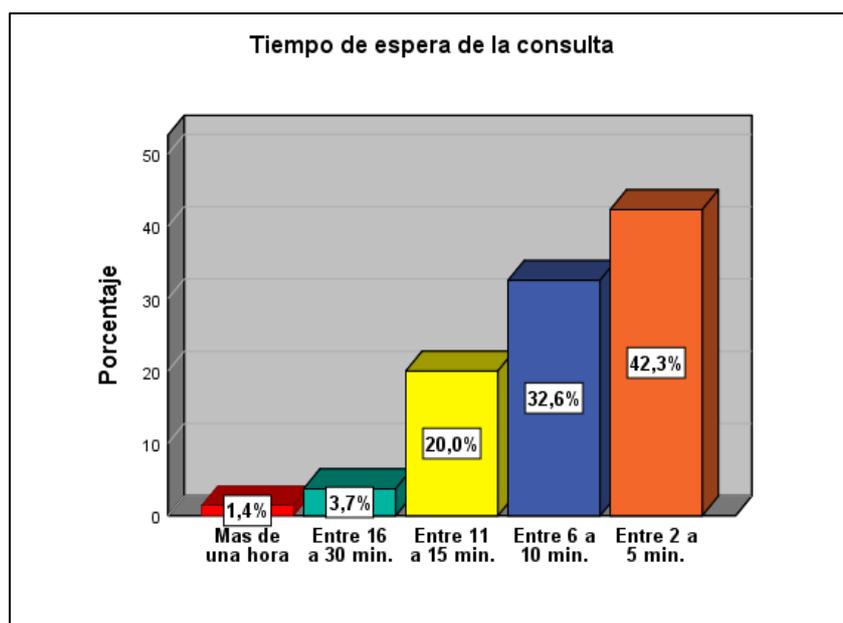
Tiempo de espera antes de la consulta de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca.

<i>Tiempo de espera de la consulta</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Mas de una hora	3	1,4
Entre 16 a 30 min.	8	3,7
Entre 11 a 15 min.	43	20,0
Entre 6 a 10 min.	70	32,6
Entre 2 a 5 min.	91	42,3
Total	215	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 05

Tiempo de espera antes de la consulta de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación.

La tabla 06 y gráfico 05, nos muestra el tiempo de espera antes de la consulta de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca, se observa que, de 215 (100%) pacientes, 1,4% tuvo un tiempo de espera de más de 1 hora, 3,7% tuvo un tiempo de espera de 16 a 30 min. 20% tuvo un tiempo de espera de 11 a 15 min. 32,6% tuvo un tiempo de espera de 6 a 10 min. y 42,3% tuvo un tiempo de espera de 2 a 5 min. Se nota claramente que en mayor porcentaje el tiempo de espera es poco tiempo.

Tabla N° 07

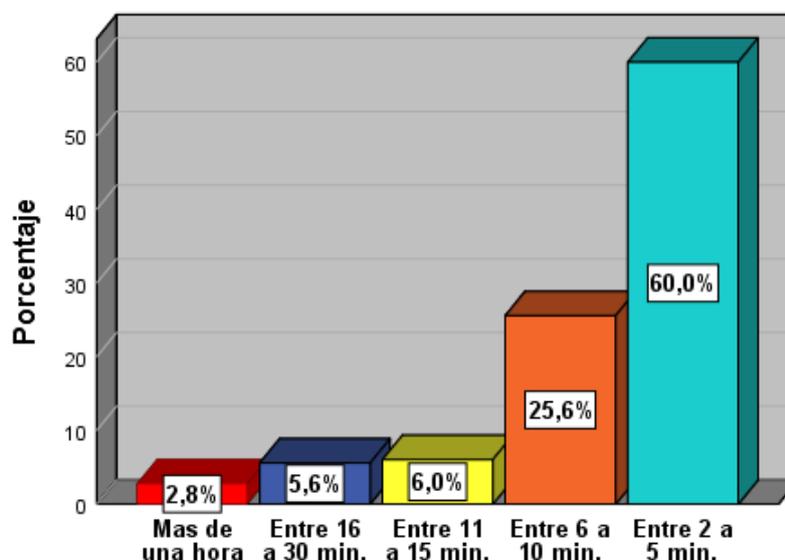
Tiempo de atención en recabar los medicamentos de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca.

<i>Tiempo de duración de la atención</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Mas de una hora	6	2,8
Entre 16 a 30 min.	12	5,6
Entre 11 a 15 min.	13	6,0
Entre 6 a 10 min.	55	25,6
Entre 2 a 5 min.	129	60,0
Total	215	100,0

Gráfico N° 06

Tiempo de atención en recabar los medicamentos de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca.

Tiempo de duración de la atención



Interpretación.

La tabla 07 y gráfico 06, nos muestra el tiempo de atención en recabar los medicamentos de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca, se observa que, de 215 (100%) pacientes, 2,8% tuvo un tiempo de espera de más de 1 hora, 5,6% tuvo un tiempo de espera de 16 a 30 min. 6% tuvo un tiempo de espera de 11 a 15 min. 25,6% tuvo un tiempo de espera de 6 a 10 min. y 60% tuvo un tiempo de espera de 2 a 5 min. Se nota claramente que en mayor porcentaje el tiempo de espera es poco tiempo.

Tabla N° 08

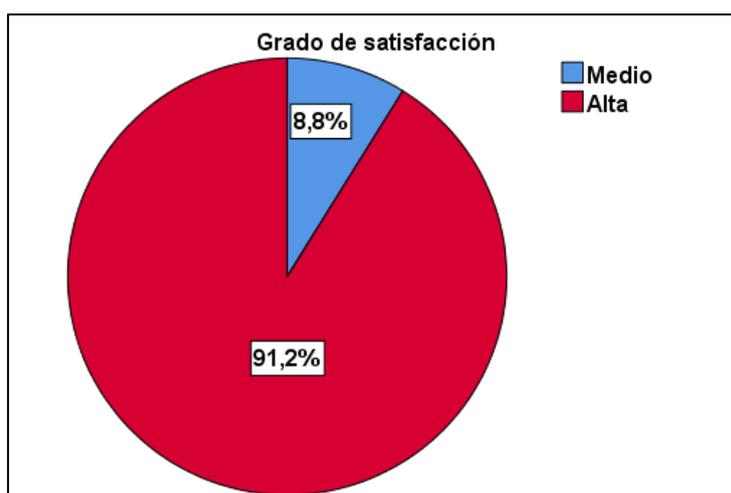
Grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca.

<i>Grado de satisfacción</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Medio	19	8,8
Alta	196	91,2
Total	215	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 07

Grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 08 y gráfico 07, nos muestra el grado de satisfacción percibida por los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca, observándose que el 91,2% percibe una alta satisfacción y el 8,8% percibe un grado de satisfacción medio.

Tabla N° 09

Relación entre el tiempo de espera para tramitar la cita en admisión y Satisfacción en pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca.

<i>Tabla cruzada Tiempo de espera del trámite*Nivel de satisfacción</i>						
			Nivel de satisfacción		Total	
			Medio	Alta		
Tiempo de espera del trámite	Mas de una hora	fi	12	0	12	
		%fi	63,2%	0,0%	5,6%	
	Entre 16 a 30 min.	fi	7	15	22	
		%fi	36,8%	7,7%	10,2%	
	Entre 11 a 15 min.	fi	0	45	45	
		%fi	0,0%	23,0%	20,9%	
	Entre 6 a 10 min.	fi	0	59	59	
		%fi	0,0%	30,1%	27,4%	
	Entre 2 a 5 min.	fi	0	77	77	
		%fi	0,0%	39,3%	35,8%	
	Total		fi	19	196	215
			%fi	100,0%	100,0%	100,0%

p =0,00

Interpretación:

Del análisis entre la relación del tiempo de espera para tramitar la cita en admisión y la satisfacción en pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca, se aprecia que de 196 (100,0%) de pacientes con satisfacción alta por la atención recibida en dicho establecimiento, el 39,3% tuvieron un tiempo de espera entre 2 a 5 minutos, el 30,1% tuvieron un tiempo de espera entre 6 a 10 minutos, el 23% tuvieron un tiempo de espera entre 11 a 15 minutos y el 7,7% tuvieron un tiempo de espera de 16 a 30 minutos. Asimismo, se observa relación estadísticamente significativa entre el tiempo de espera para tramitar la consulta y satisfacción del paciente, la misma que se comprueba al aplicar la prueba estadística no paramétrica Chi cuadrado de Pearson cuya significancia resulto $p =0,003$ ($p < 0,05$). Demostrándose así la relación entre las dos variables en mención.

Tabla N° 10

Relación entre el tiempo en la sala de espera antes de la consulta y Satisfacción en pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca.

*Tabla cruzada Tiempo de espera de la consulta*Nivel de satisfacción*

		Nivel de satisfacción		Total	
		Medio	Alta		
Tiempo de espera de la consulta	Mas de una hora	fi	3	3	
		%fi	15,8%	0,0%	1,4%
	Entre 16 a 30 min.	fi	8	0	8
		%fi	42,1%	0,0%	3,7%
	Entre 11 a 15 min.	fi	8	35	43
		%fi	42,1%	17,9%	20,0%
	Entre 6 a 10 min.	fi	0	70	70
		%fi	0,0%	35,7%	32,6%
	Entre 2 a 5 min.	fi	0	91	91
		%fi	0,0%	46,4%	42,3%
	Total		fi	fi	196
			%fi	%fi	100,0%

p =0,00

Interpretación:

Del análisis entre la relación del tiempo de espera en la sala antes de la consulta y la satisfacción en pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca, se aprecia que de 196 (100,0%) de pacientes con satisfacción alta por la atención recibida en dicho establecimiento, el 46,4% tuvieron un tiempo de espera entre 2 a 5 minutos, el 35,7% tuvieron un tiempo de espera entre 6 a 10 minutos, el 17,9% tuvieron un tiempo de espera entre 11 a 15 minutos. Asimismo, se observa relación estadísticamente significativa entre el tiempo de espera en la sala antes de la consulta y satisfacción del paciente, la misma que se comprueba al aplicar la prueba estadística no paramétrica Chi cuadrado de Pearson cuya significancia resulto $p =0,003$ ($p < 0,05$). Demostrándose así la relación entre las dos variables en mención.

Tabla N° 11

Relación entre tiempo de atención en recabar los medicamentos y satisfacción en pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca.

<i>Tabla cruzada Tiempo de duración de la atención * Nivel de satisfacción</i>						
		Nivel de satisfacción			Total	
		Medio	Alta			
Tiempo de duración de la atención	Mas de una hora	fi	6	0	6	
		%fi	31,6%	0,0%	2,8%	
	Entre 16 a 30 min.	fi	12	0	12	
		%fi	63,2%	0,0%	5,6%	
	Entre 11 a 15 min.	fi	1	12	13	
		%fi	5,3%	6,1%	6,0%	
	Entre 6 a 10 min.	fi	0	55	55	
		%fi	0,0%	28,1%	25,6%	
	Entre 2 a 5 min.	fi	0	129	129	
		%fi	0,0%	65,8%	60,0%	
	Total		fi	fi	196	215
			%fi	%fi	100,0%	100,0%

Interpretación:

Del análisis entre la relación del tiempo de atención en recabar los medicamentos y la satisfacción en pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca, se aprecia que de 196 (100,0%) de pacientes con satisfacción alta por la atención recibida en dicho establecimiento, el 65,8% tuvieron un tiempo de espera entre 2 a 5 minutos, el 28,1% tuvieron un tiempo de espera entre 6 a 10 minutos, el 6,1% tuvieron un tiempo de espera entre 11 a 15 minutos. Asimismo, se observa relación estadísticamente significativa entre el tiempo de atención en recabar los medicamentos y satisfacción del paciente, la misma que se comprueba al aplicar la prueba estadística no paramétrica Chi cuadrado de Pearson cuya significancia resulto $p = 0,00$ ($p < 0,05$). Demostrándose así la relación entre las dos variables en mención.

IV. DISCUSIÓN

Uno de los logros que espera tener la mayoría de los pacientes es recibir la atención médica lo más satisfactorio posible, y esto se logra mediante el empleo de un tiempo de espera prudencial y una satisfacción en la atención, de manera que el estado de ánimo sea halagador finalmente.

Los pacientes cuando asisten a los establecimientos de salud tienen que cumplir ciertas reglas para acceder a los servicios de salud, como son iniciar el trámite en admisión, esperar hasta que la toque su turno de consulta y el tiempo para recabar sus medicamentos prescritos; en nuestro caso la mayoría de los pacientes fueron atendidos en un tiempo corto que fue de 2 a 5 minutos, considerándose un tiempo prudencial (tabla N° 03 y figura 02), luego su espera antes de la consulta también fue corto para la mayoría de ellos con un tiempo de 2 a 5 minutos (tabla N° 04 y figura N° 03), asimismo, el tiempo que demoró en recabar sus medicamentos recetados para la mayoría de ellos también estuvo dentro de los límites de tiempo permitido, siendo este de 2 a 5 minutos (tabla N° 05 y figura N° 04). En términos generales la atención en cuanto al tiempo de espera fue satisfactorio para la mayoría de los pacientes que acudieron al Centro de Salud La Revolución. Juliaca. Por lo que podemos concordar con lo mencionado por Alegre (2019), donde se nota que se realiza una gestión de atención adecuada. De la misma forma contrastando con lo estipulado por Muñoz (2020) donde la calidad de atención y el tiempo de espera en 80 pacientes en el servicio de obstetricia fue regular.

En cuanto a la percepción de la satisfacción del paciente, se ha observado que la atención al paciente se realizó siempre centrándose en él, dado que no se le realizó una atención siguiendo el protocolo de atención del establecimiento como por ejemplo, fue atendido sin diferencia en relación a otros pacientes, se respetó su orden de llegada, se respetó el horario de atención, se le entregó sus medicamentos que el médico los recetó, se le trató con amabilidad, respeto y paciencia, respetándose su privacidad y todo este proceso en un tiempo corto.

V. CONCLUSIONES

- En cuanto al tiempo de espera de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca, se determinó que existe predominio de: En trámite de la cita en admisión de 2 a 5 minutos en 35,8%. Sala de espera antes de la consulta de 2 a minutos en 42,3%. En atención de la entrega de medicamentos, de 2 a 5 minutos en 60%
- Respecto a la satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca, se determinó que el 91,2% percibe una alta satisfacción y el 8,8% percibe un grado de satisfacción medio.
- Respecto a la relación entre el tiempo de espera y satisfacción con la atención en los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca, se determinó que existe relación estadística entre las variables.

VI. RECOMENDACIONES.

1. Recomendar a la jefatura del Centro de salud La Revolución realice encuestas sobre tiempo de espera en todos los servicios con la finalidad de mejorar este indicador poniendo mas énfasis en el servicio de farmacia.
2. Recomendar a la jefatura del servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución implementar estrategias de atención al usuario, simplificando el proceso de dispensación y/o expendio y evitar tiempos de espera prolongados.
3. Recomendar a la jefatura de farmacia del Centro de Salud La Revolución capacitar al personal de contacto en la mejora de los procesos de atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima [Internet]. Scielo Perú. 2009 [citado 3 enero 2022]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1726-46342009000100013&script=sci_arttext
2. Essalud. “definición, características y funciones generales de los establecimientos de salud de Essalud. Lima. 2019.
3. Alegre E. Gestión de atención y reducción del tiempo de espera de los pacientes del CMI Laura Rodríguez Dulanto D., Comas 2019. Disponible en: <https://www.google.com/search?q=Gesti%C3%B3n+de+atenci%C3%B3n+y+reducci%C3%B3n+del+tiempo+de+espera+de+los+pacientes+del+CMI+Laura+Rodr%C3%ADguez+Dulanto+D>
4. Muñoz MC. Calidad de atención y tiempo de espera en consultorio obstétrico de un centro de salud público de Lima, tesis pregrado. Universidad Cesar vallejo. 2020. Disponible en: <https://www.google.com/search?q=Calidad+de+atenci%C3%B3n+y+tiempo+de+espera+en+consultorio+obst%C3%A9trico+de+un+centro+de+salud+p%C3%ABlico+de+Lima%2C+2020&sca>
5. Reyna S, Zambrano S. Relación entre el tiempo de espera y satisfacción del paciente en la resolución del problema de salud en el Servicio de Emergencias del Hospital II EsSalud Pucallpa, tesis pregrado 2023. Disponible en: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6756>.
6. Cajas K. Tiempo de espera y satisfacción del usuario en la atención odontológica en el Centro de Salud Guare - Ecuador, tesis maestría. Universidad Cesar Vallejo. 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70517>.
7. Peña C, Sablón N. Evaluación del nivel de servicio en una farmacia en el Ecuador. Revista Episteme. Universidad regional Autonoma de los Andes. Disponible en: <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/2876>.
8. Vizcaino A, Vizcaino V. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Universidad de Guadalajara. Mexico. 2009 [citado 3 enero 2020]. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>.

9. Tello J, Valera J. Tiempo de Espera y Nivel de Satisfacción del Usuario de Farmacia en Consulta Externa del Hospital II Essalud – Cajamarca 2018. Universidad Cesar Vallejo. Lima. 2018 [citado 10 julio 2020] Disponible en: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27837/Tello_SJ-Valera_PJM.pdf?sequence=4&isAllowed=y#:~:text=El%20tiempo%20de%20espera%20en,hasta%20que%20recibe%20su%20medicamento.](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27837/Tello_SJ-Valera_PJM.pdf?sequence=4&isAllowed=y#:~:text=El%20tiempo%20de%20espera%20en,hasta%20que%20recibe%20su%20medicamento.)
10. Castellano S, Gonzales P. Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: Estudio de caso. Revista venezolana de gerencia. Scielo,2018. [citado 10 mayo 2021]. Disponible en: [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000400004.](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000400004)
11. Delgado G, Carreño R. Atención Farmacéutica. Editorial Nedagraf E.I.R.L. 2004
12. Babar, ZUD. Diez recomendaciones para mejorar la práctica farmacéutica en países de ingresos bajos y medios (PIBM). J de Política y Práctica de Farmacia. [Revista]. 2021; 14(6):1-10. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s40545-020-00288-2>
13. Pantaleón L. Por qué medir los resultados es importante en la atención médica. J Vet Intern Med. [Revista]. 2019 Mar;33(2):356-362. DOI: 10.1111/JVIM.15458.
14. Digemid. Minsa. Establecimientos farmacéuticos. [citado 30 nov. 2023]. Disponible en: [https://www.digemid.minsa.gob.pe/webDigemid/establecimientos/.](https://www.digemid.minsa.gob.pe/webDigemid/establecimientos/)
15. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Universidad Peruana Los Andes. Perú.2020.
16. Aspectos importantes del servicio: la FIABILIDAD. Calidadenelservicio's Blog. [citado el 10 de octubre del 2021]. Disponible en: <https://calidadenelservicio.wordpress.com/2010/10/30/aspectos-importantes-del-servicio-la-fiabilidad/>
17. Parra A. Questión pro. ¿Porque es importante la empatía en el servicio al cliente?. [citado el 04 de julio del 2023]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/empatia-en-el-servicio-al-cliente/#:~:text=En%20el%20servicio%20al%20cliente%2C%20la%20empat%>

- C3%ADa%20es%20la%20capacidad,sentir%20escuchados%2C%20respetados%20y%20comprendidos.
18. Montenegro I. Capacidad de respuesta al cliente: por qué y cómo puedes mejorarla. Gbadvisors. 2023 Disponible en: <https://www.gbadvisors.com/es/capacidad-de-respuesta-al-cliente-por-que-y-como-puedes-mejorarla/#:~:text=La%20capacidad%20de%20respuesta%20al%20cliente%20indica%20qu%C3%A9%20tan%20r%C3%A1pido,en%20responder%20a%20sus%20clientes.>
 19. Silva J, Macías B, Tello E. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. CienciaUAT vol.15 no.2 Ciudad Victoria ene./jun. 2021. Epub 14-Abr-2021. México. Disponible en: <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>.
 20. Campo J. La seguridad es prioridad para alcanzar la satisfacción del cliente. Marketing. [citado el 13 de julio del 2021]. Disponible en: <https://www.circulomarketingla.com/pull-marketing/>
 21. Martín M. La seguridad no debe ser una prioridad. Blog &Conecta. 2023. Disponible en: <https://blog.6conecta.com/la-seguridad-no-debe-ser-una-prioridad/>.
 22. Zendesk. Qué es tiempo de espera en atención al cliente y cómo disminuirlo. 2024. Disponible en: <https://www.zendesk.com.mx/blog/tiempo-de-espera/#:~:text=El%20tiempo%20de%20espera%20en%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente%20es%20un,servicio%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente.>

ANEXOS

- Matriz de consistencia
- Instrumento de evaluación
- Consentimiento informado
- Evidencias del trabajo realizado

Anexo 01. Matriz de consistencia

Título: “Tiempo de espera y la satisfacción de la atención en pacientes que acuden a farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca. Octubre a diciembre 2023”.

Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
General	General	Tiempo de espera	Tiempo de espera en farmacia	Entrevista Cuestionario Encuesta	(1-3)
¿Cuál es la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción de la atención en pacientes que acuden a farmacia del Centro de Salud La Revolución. Juliaca. Octubre-diciembre. 2023?	Determinar la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción de la atención en pacientes que acuden a farmacia del Centro de Salud La Revolución. Juliaca. Octubre-diciembre. 2023				
Específico	Específico	Satisfacción de la atención	Percepción de la atención	Pacientes	(4-10)
¿Cómo es la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden a farmacia del Centro de Salud La Revolución. Juliaca. Octubre-diciembre. 2023? ¿Cuál es la relación del tiempo de espera y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden a farmacia del Centro de Salud La Revolución. Juliaca. Octubre-diciembre. 2023? ¿Cuál es la relación del tiempo de espera y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden a farmacia del Centro de Salud La Revolución. Juliaca. Octubre-diciembre. 2023?	Determinar el tiempo de espera en los pacientes que acuden a farmacia del Centro de Salud La Revolución. Juliaca. Octubre-diciembre. 2023. Determinar el grado de satisfacción de la atención en los pacientes que acuden a farmacia del Centro de Salud La Revolución. Juliaca. Octubre-diciembre. 2023. Analizar la relación del tiempo de espera y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden a farmacia del Centro de Salud La Revolución. Juliaca. Octubre-diciembre. 2023.				

Anexo N° 2. Instrumento de Evaluación.

FICHA DE ENCUESTA

Estimado paciente, el presente cuestionario es un conjunto de ítems sobre “**Tiempo de espera y la satisfacción de la atención en pacientes que acuden a farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca. Octubre a diciembre 2023**”. se le solicita ser honesto al responder, ya que de ello dependerá obtener los resultados y objetivos en la presente investigación.

A. ENCUESTA SOBRE EL TIEMPO DE ESPERA

Edad: _____ Sexo: M ___ F ___ Fecha: _____

Servicio: _____ Paciente: Nuevo ___ Continuador ___

Instrucciones: Lea correctamente cada pregunta y marque la opción que crea conveniente.

1. ¿Cuánto tiempo le tomó tramitar su cita en admisión?

Mas de 1 hora	1
De 16 a 30 minutos	2
De 11 a 15 minutos	3
De 6 a 10 minutos	4
De 2 a 5 minutos	5

2. ¿Cuánto tiempo esperó en la sala de espera antes de su consulta?

Mas de 1 hora	1
De 16 a 30 minutos	2
De 11 a 15 minutos	3
De 6 a 10 minutos	4
De 2 a 5 minutos	5

3. ¿Cuánto tiempo duró su atención en recabar sus medicamentos?

Mas de 1 hora	1
De 16 a 30 minutos	2
De 11 a 15 minutos	3
De 6 a 10 minutos	4
De 2 a 5 minutos	5

B. ENCUESTA SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y marque en el recuadro con una “X” según la escala siguiente:

Nunca: Cuando nunca se realiza la actividad

A veces: Cuando algunas veces se realiza la actividad

Siempre: Cuando siempre se realiza la actividad

N°	PREGUNTAS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
04	¿Usted fue atendido en farmacia sin diferencia alguna en relación a otras personas?			
05	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?			
06	¿Su atención en farmacia se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?			
07	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?			
08	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en farmacia fue corto?			
09	¿Durante su atención en farmacia se respetó su privacidad?			
10	¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO 3. Consentimiento informado

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

1. Información

El trabajo de investigación es titulado **“Tiempo de espera de pacientes en el área de farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca. Octubre a diciembre 2023”**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 5 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Agradecemos su participación.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

ANEXO N° 04. Evidencias del trabajo realizado

a) Frontis del establecimiento



b) Realizando la entrevista al encuestado



c) Realizando la entrevista al encuestado



d) Tabulando la información obtenida



e) Procesando los datos estadísticos



● 8% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 8% 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	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
2	hdl.handle.net Internet	1%
3	repositorio.unac.edu.pe Internet	1%
4	repositorio.unu.edu.pe Internet	1%
5	repositorio.uma.edu.pe Internet	<1%
6	goconqr.com Internet	<1%
7	repositorio.uroosevelt.edu.pe Internet	<1%
8	alicia.concytec.gob.pe Internet	<1%
9	researchgate.net Internet	<1%

10

repositorio.uladech.edu.pe

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

CIENCIAS DE LA SALUDESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS ...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

de Nacionalidad Peruana, identificado con, DNIN°

repositorio.uroosevelt.edu.pe

BAJO JURAMENTO QUE:Toda la información presentada es auténtica y veraz. me ...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

de Nacionalidad Peruana, identificado con, DNI N°

repositorio.uroosevelt.edu.pe

BAJO JURAMENTO QUE:Toda la información presentada es auténtica y veraz. me ...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

INDICERESUMENABSTRACTI. INTRODUCCIÓNI. MÉTODO2.1. Tipo y diseño de inv...

repositorio.ucv.edu.pe