



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

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO DE LA  
FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA, 2021**

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

**AUTOR:**

Bach. Chaiña Cahuapaza Leslie Viviana

Bach. Pastor Apaza Mercedes

**ASESOR:**

Dr. Edgar Robert Tapia Manrique

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:**

Salud Pública y Comunitaria

**Huancayo – Perú**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar los obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida, a mis padres, que con sus consejos me han ayudado a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de mi vida y por último, a mi tía Haydee, por su apoyo brindado y por sus sabios consejos.

Leslie Viviana Chaiña Cahuapaza.

A ti mi Dios, por brindarme amor, fuerza, perseverancia y ser mi amparo en cada uno de mis pasos para alcanzar mis metas y logros.

A mi padre que a pesar de que no se encuentra físicamente siento que siempre está presente.

A mi madre por ser mi motivo de superación.

A mis hermanos, familias y amigos que estuvieron en los momentos difíciles.

Mercedes Pastor Apaza

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios sobre todas las cosas, mis padres y mis hermanos por brindarme el apoyo incondicional.

A nuestro asesor doctor Edgar Tapia Manrique por su valiosa guía y asesoramiento brindada durante la elaboración de este proyecto.

Leslie Viviana Chaiña Cahuapaza.

Agradecer a Dios por velar siempre de mí, por obsequiarme esperanza y fe, para poder llegar a esta etapa de mi vida profesional.

A la Universidad Privada Franklin Roosevelt por abrirme sus puertas hacia el mérito de la obtención de mi título profesional.

Al asesor, el Dr. Edgar R. Tapia Manrique, por brindarnos los conocimientos y la guía necesaria para la culminación de la tesis con el objeto de obtener el grado de titulación.

A mi madre y hermanos por brindarme su amor, sus buenos consejos, por la ayuda incondicional en los momentos difíciles. A mi familia por la motivación y las alegrías que recibí.

A mi amiga y compañera de tesis, a la vez a todos mis amigos, aquellas personas que tuvieron la bondad de brindarme su apoyo.

Mercedes Pastor Apaza

## PÁGINA JURADO

---

Dr.  
Presidente

---

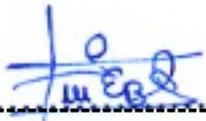
Mgr. Secretario

---

Mgr.  
Vocal

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, **Leslie Viviana Chaiña Cahuapaza** de nacionalidad peruana, identificado con, DNI N°75901928, tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliada AV. Juliaca con Circunvalación N° 1240, Juliaca. DECLARO BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTENTICA Y VERAZ. Me afirmo y me ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 16 días del mes de mayo del 2021.



-----  
**Leslie Viviana Chaiña Cahuapaza**  
**DNI :75901928**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Mercedes Pastor Apaza de nacionalidad peruana, identificado con, DNI N° 77476513, tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliada Jr las palmeras N° 280. DECLARO BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTENTICA Y VERAZ. Me afirmo y me ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 16 días del mes de mayo del 2021.



---

**Mercedes Pastor Apaza**  
**DNI :77476513**

## INDICE

<b>CARATULA</b> .....	<b>I</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>III</b>
<b>PÁGINA JURADO</b> .....	<b>IV</b>
<b>DECLARACION DE AUTENTICIDAD</b> .....	<b>V</b>
<b>INDICE</b> .....	<b>VII</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>VIII</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>IX</b>
<b>I. INTRODUCCION</b> .....	<b>10</b>
<b>II. METODOLOGIA</b> .....	<b>23</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	23
2.2. Población y muestra .....	23
2.2.1 Población .....	23
2.2.2 Muestra.....	23
2.3, Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	24
2.4. Procedimiento .....	25
2.5. Método de análisis de datos .....	25
2.6. Aspectos éticos .....	25
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>26</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	<b>29</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>31</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>33</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>33</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>36</b>

## RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar el nivel de satisfacción en la atención del usuario de la farmacia del Centro de salud Cono Sur Juliaca, durante el mes de abril del 2021. La metodología empleada fue de diseño no experimental, descriptivo, observacional, transversal y prospectivo; el trabajo se realizó en el Centro de Salud Cono Sur, la muestra estuvo conformada 369 usuarios que acuden al servicio de farmacia, la técnica utilizada fue la encuesta y se utilizó como instrumento para la recolección de datos un cuestionario conformado de 20 preguntas las cuales se elaboraron considerando los indicadores de las dimensiones de la variable de estudio. Previamente antes de su aplicación el instrumento fue validado por el juicio de expertos. los resultados indican que del total de 369 usuarios que fueron encuestados (100%), 47 usuarios (12.7%) mencionan que la atención al usuario tiene un nivel de satisfacción Alto (Bueno), mientras que 257 usuarios (69.6%) indican que la atención al usuario en el servicio de farmacia es regular y 65 usuarios (17.6%), creen que la atención al usuario es Bajo (Malo), respecto a la empatía, confianza, capacidad de respuesta y seguridad en el servicio de farmacia del Centro de Salud Cono Sur. Se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al centro de salud es de regular, ya que hay muchos factores que influyen en una buena atención al usuario como la infraestructura del servicio de farmacia, la forma de atención de los trabajadores del servicio de farmacia las cuales necesitan fortalecer la empatía, dar confianza a los usuarios, mejorar la capacidad de repuesta y seguridad que es primordial en cualquier establecimiento farmacéutico que pertenece al estado.

**PALABRAS CLAVES:** Nivel de Satisfacción, empatía, confianza, capacidad de repuesta, Seguridad

## **ABSTRACT**

The objective of this research work was to determine the level of satisfaction in the care of the user of the pharmacy of the Cono Sur Juliaca Health Center, during the month of April 2021. The methodology used was of a non-experimental, descriptive, observational design, transversal and prospective; The work was carried out in the Southern Cone Health Center, the sample consisted of 369 users who attend the pharmacy service, the technique used was the survey and a questionnaire made up of 20 questions was used as an instrument for data collection. elaborated considering the indicators of the dimensions of the study variable. Before its application, the instrument was validated by expert judgment. The results indicate that of the total of 369 users who were surveyed (100%), 47 users (12.7%) mention that user service has a high level of satisfaction (Good), while 257 users (69.6%) indicate that the User service in the pharmacy service is regular and 65 users (17.6%) believe that user service is Low (Bad), with respect to empathy, trust, response capacity and safety in the pharmacy service of the Centro de Southern Cone Health. It is concluded that the level of satisfaction of users who go to the health center is regular, since there are many factors that influence good user care, such as the infrastructure of the pharmacy service, the form of care of the service workers of pharmacy which need to strengthen empathy, give confidence to users, improve response capacity and security that is essential in any pharmaceutical establishment that belongs to the state.

**KEY WORDS:** Level of Satisfaction, Empathy, Trust, Responsiveness, Safety

## I. INTRODUCCION

En los últimos años el Ministerio de Salud, dejó de lado la calidad de atención hacia el usuario, la satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de atención, El tiempo de espera en el servicio de farmacia se da desde el momento en el que el usuario ingresa al servicio hasta que recibe el medicamento.

Para tener un buen servicio debe ser accesible y estar a la vanguardia de los avances tecnológicos que existen además de contar con un personal calificado. A su vez no siempre los servicios reunirán todas las características para una buena satisfacción en los pacientes o usuarios. Por consecuente debe existir voluntad para explorar sistemáticamente una buena satisfacción. (1)

Los establecimientos de salud como cualquier empresa necesitan trabajar bajo presión desde enfrentar desafíos, amenazas y así poder lograr mantener la calidad de servicios otorgados, es necesario adecuar y captar las variables empresariales como tareas, tecnologías, obligaciones etc. Así adaptarnos a las nuevas tecnologías, cambios políticos y de conocimientos.(2)

Muchos estudios se realizaron en establecimientos de Salud y estos demostraron que una eficiente atención y reduciendo el tiempo de espera incrementa la satisfacción de los pacientes; esto también atribuye a los usuarios que acuden al servicio de farmacia. Por lo opuesto a mayor tiempo de espera, la mala prescripción de medicamentos, una deficiencia en la estructura y la falta de empatía al momento de la atención disminuye considerablemente la satisfacción de los usuarios y esto hace que prefieran acudir a farmacias particulares. La satisfacción de los pacientes es el estado de ánimo de una persona que compara el rendimiento que se tiene de un producto o servicio, entre las diversas. Entre las metodologías utilizadas para determinar la satisfacción se desarrolla cuestionarios o encuestas de opinión las cuales ayudaran a determinar e identificar incidentes críticos, estas se consideran herramientas para conocer la opinión de las personas.

El Centro de Salud Cono Sur es una institución del estado que recibe gran cantidad de pacientes a diario, las cuales en su mayoría son de recursos económicos bajos. Los

pacientes que acuden a la farmacia son generalmente del servicio de consulta externa, nutrición, control de crecimiento y desarrollo, planificación, donde se observa largas colas en los diferentes servicios a su vez que la infraestructura que presenta el Centro de Salud es precaria.

Según la situación problemática planteada se formula la siguiente pregunta:

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021?

Para los problemas específicos se planteara las siguientes preguntas:

¿Cuál es el nivel de satisfacción **con relación a** la empatía en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción **con relación a** la confianza en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción **con relación a** la capacidad de repuesta en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción **con relación a** la seguridad en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021?

Entre los antecedentes nacionales tenemos:

Pacahuala M. (2018) en su tesis “Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán. Febrero –Abril 2018”. La metodología utilizada de la investigación es de tipo descriptiva, no experimental, correlacional, transversal, la escala fue de Likert, que es una escala psicométrica que se utiliza para realizar mediciones y así conocer respecto al grado de satisfacción de los usuarios. La muestra de conformo por 374 usuarios mayores de 18 años que asisten a las boticas y farmacias del Distrito de Huaycán de los cuales adquieren medicamentos con o sin receta médica, para la recolección de datos se utilizó una encuesta con 20 preguntas. El total de usuarios encuestados en los 03 ítems sobre la calidad de atención y la dimensión SEGURIDAD, calificó con un porcentaje 37,43% como SATISFECHO y el 20,51% como EXCELENTE con respecto a la calidad de atención de las boticas y farmacias de la Av. 15 de Julio del Distrito de Huaycán, mientras que un 28,69% calificó como ACEPTABLE.

Pero solo el 5% del público calificó como MUY INSATISFECHO y el 8,37% como INSATISFECHO sobre la calidad de atención de las boticas y farmacias, lo cual significa que se debe tener que mejorar los equipos de cómputo, identificación del personal y mejorar los lugares de atención, lo cual mejorará el punto de vista del cliente. (3)

Barzola M. (2019) En su Tesis “Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta Externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018”, tuvo como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018. La metodología utilizada fue de tipo Descriptiva, correlacional, no experimental, transversal. El instrumento fue el cuestionario SERVQUAL la estadística fue chi cuadrado y correlación de Spearman, La población del trabajo de investigación fue de 202 usuarios que respondieron en un tiempo determinado a una encuesta sobre satisfacción y calidad en la atención del usuario en la farmacia. Como resultado se obtuvo que el 18,8% (38) de usuarios de la Farmacia externa del Hospital III, tienen un nivel de satisfacción malo (Bajo), mientras que solo un 13,4% (27) tiene un buen nivel de satisfacción respecto a objetivo general, siendo el tiempo de espera el ítem con la peor calificación 26,2%. El 43,4% indican que el tiempo de espera para la atención es mala, mientras que el 64,9% indican que el tiempo de espera para la atención es bueno. Esto se repiten en los 3 aspectos de la calidad de atención (Información al usuario, Horario de atención e Instalaciones de la Farmacia) y 3 aspectos sobre la satisfacción del usuario como el stock de medicamento, el tiempo de espera y trato recibido de los trabajadores, donde hay una relación en las variables. Conclusión: se concluye que existe una relación de manera regular entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en los usuarios encuestados en la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud, ya que los resultados hallados en la encuesta fueron de 67,8%, mientras que la calidad de atención en el Hospital III fue de 44,6 %. (4)

Díaz D. (2017) en su tesis “Satisfacción del cliente con la atención brindada en una cadena de boticas del distrito de Magdalena del Mar. Lima 2017” El estudio de tipo descriptivo porque a través el análisis y su interpretación de los datos que se obtuvo se proceden a describir la situación en relación a sus variables. El diseño metodológico utilizado es prospectivo, no experimental, de tipo transversal porque examina el tema a investigar en

un lugar y tiempo determinado. La técnica utilizada para la recolección de datos fue una encuesta. La muestra estuvo compuesta por 363 usuarios que acuden a las boticas del distrito de Magdalena. El instrumento utilizado para la medición fue el modelo servqual de la calidad de servicio, la cual estuvo constituida por 22 preguntas, con cinco ítems basada en la escala Likert. Con opciones de respuesta fueron del 1 al 7. Respecto a la estadística, se obtuvo el promedio del puntaje logrado y posteriormente se determinó el nivel de acuerdo de los siguientes valores: La evaluación de la satisfacción del cliente o usuario con la atención brindada en una cadena de boticas del distrito de Magdalena del Mar en la dimensión de empatía se muestra que es predominante la variable satisfacción, siendo el ítem 16 la pregunta que tiene el mayor porcentaje de clientes que se encuentran satisfechos (87.33%). En general para esta dimensión el 98.90 % de los clientes manifiestan su satisfacción en el servicio recibido en las boticas. La evaluación respecto a la dimensión de confianza muestra que en forma general lo que predomina es la satisfacción, la pregunta con mayor porcentaje de clientes satisfechos (87.88%) dentro de las boticas encuestadas. En general para esta dimensión el 97.80 % de los clientes o usuarios manifiestan su satisfacción en el servicio recibido. (5)

Barrientos J. (2018) En su tesis “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018” el objetivo general fue determinar la relación entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. La metodología utilizada en este trabajo de investigación fue con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte trasversal de nivel descriptivo correlacional. La población fue de 60 usuarios, La técnica utilizada en el trabajo de investigación fue la encuesta, y el instrumento el cuestionario. La conclusión general del presente trabajo de investigación con respecto a las variables calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 ( $p < 0.05$ ,  $Rho \text{ Spearman} = 0.852$  correlación muy alta). Es decir, que, a mejor calidad de atención de la farmacia del centro de salud, mejor satisfacción de usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. Según los resultados se concluye que existe correlación directa, entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller; esto quiere decir que mejore la calidad de atención en el servicio, también mejora la satisfacción del usuario en todo aspecto. (6)

Como antecedentes Internacionales tenemos:

Toaquiza A. (2016) En su tesis “Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la fundación internacional buen samaritano Paul Martel Riobamba” su objetivo general fue Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel. La Metodología utilizada en el Estudio es deductivo con enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 125 usuarios externos. Se utilizó un cuestionario el cual fue diseñado de acorde a la metodología SERVQUAL, el instrumento estuvo formado por 20 ítems para expectativas (E) y 20 ítems para percepciones (P), con valoraciones tipo escala Likert, se obtuvo el nivel de satisfacción de la diferencia entre E y P. Resultados: El 56% de usuarios externos fue género femenino; el 55,2% con un nivel de instrucción secundario; el 50% de la población igual o mayor a 38 años. De manera global se determinó, 40% en nivel satisfacción y 33.5 % en nivel insatisfacción fue baja. Las brechas entre las expectativas y percepciones fueron -0.6 en las dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía, y -0.5 en fiabilidad y seguridad. Se encontró asociación negativa débil entre satisfacción y edad, las dimensiones elementos tangible, seguridad y empatía presentaron una correlación negativa débil con la edad; y ocho los elementos tangibles correlación positiva débil con el nivel de estudio, además exhibió diferencias en la satisfacción de varones y mujeres. Mediante el estadístico de prueba Fisher al menos un nivel de satisfacción fue diferente, la prueba de Duncan demostró que las medias de los grupos de subconjuntos fueron similares para las dimensiones de la calidad. En todas las preguntas de la dimensión del presente trabajo de investigación la capacidad de respuesta del resultado fue mala calidad de atención, resaltando que el valor promedio de satisfacción no es significativo porque no llega a -1, y el nivel de satisfacción del usuario externo fue insatisfacción baja. Conclusiones: La satisfacción e insatisfacción baja y media fueron predominantes en el estudio, los umbrales entre las percepciones y expectativas definieron mala calidad de atención en todas las dimensiones; el género femenino, los adultos mayores y la instrucción secundaria fueron elementos que se alejaron en mayor proporción del límite de la satisfacción. (7)

Márquez P. (2017) En su Trabajo “Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos” el Objetivo fue Conocer el grado de satisfacción y la insatisfacción de los pacientes que acuden a la Unidad de Atención Farmacéutica a Pacientes Externos (UFPE) respecto a la atención recibida. Método: Estudio transversal de dos meses de duración. Se incluyeron todos los pacientes atendidos las cuales dieron su consentimiento. La satisfacción se midió con una encuesta que fue validada, se utilizó la Likert, con 5 posibles respuestas cerradas (1: en desacuerdo, y 5: muy de acuerdo), utilizándose el indicador índice de satisfacción establecido por la Conselleria de Sanitat de la Comunidad Valenciana. La insatisfacción se evaluó a través de las quejas formuladas en el Servicio de Atención e Información al Paciente en los últimos 10 años. Resultados: encuesta de satisfacción (nfinal = 138). Índice de satisfacción (IS) global: 76%, Mayor satisfacción respecto a las habilidades del farmacéutico y Menor satisfacción en la zona de dispensación (IS: 63%; IC 95%: 60-66%) y proceso de dispensación (IS: 68%; IC 95%: 67-70%). Reclamaciones (n = 22). Motivos de insatisfacción: proceso de dispensación (72%) y zona de dispensación (10%). Conclusiones: Aunque el índice de satisfacción es un indicador útil para poder establecer mejoras, es necesario conocer también los motivos de insatisfacción como complemento a esta información. Los aspectos a mejorar son la zona y el proceso de dispensación, siendo necesario el mejoramiento y un aumento de los recursos estructurales y humanos. (8)

Choque C. (2019) En su trabajo “Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la Ciudad de Sucre” El objetivo del presente trabajo fue determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo las farmacias comunitarias privadas de la Ciudad de Sucre 2019. Se trata de un estudio de tipo cuantitativo, correlacional, transversal realizado en 53 farmacias de la Ciudad e Sucre, distribuidos en los diferentes distritos de la ciudad de Sucre, realizándose la entrevista a 1 cliente interno por farmacia y 108 clientes externos mayores de 18 años. Entre los resultados se obtuvo que la mayoría de clientes externos son del sexo femenino (61,11%), así como una gran mayoría señaló que tiene una buena localización para el acceso a la farmacia la mayoría esto es en un (53,7%), el horario de atención (59,26%), el trato y amabilidad del personal farmacéutico hacia los pacientes (56,48%), sin embargo califican de regular la sala de espera (43,52%). La percepción que tiene los clientes respecto a la sala de espera es Buena en 41,51%, así como en la información que Brinda al cliente

externo (49,06%). En conclusión se puede señalar que los clientes externos se sienten satisfechos por la atención recibida y los clientes internos de la misma manera. , La valoración de las respuestas, así como las sugerencias aportadas por ambos clientes permiten conocer el grado de satisfacción de los mismos con el servicio de farmacias comunitarias comerciales en la ciudad de Sucre. Este conocimiento se debe transformar en una retroalimentación informativa de cara a mejorar la actividad global y la calidad asistencial ofrecida en las mismas. (9)

Núñez J. (2017) En su tesis “Satisfacción del usuario en la dispensación de medicamentos por el servicio de farmacia de dos (2) ips de la ciudad de Neiva Huila, periodo agosto y septiembre de 2012” objetivo general: Evaluar la satisfacción en la dispensación de medicamentos al usuario que demanda el servicio farmacia de la ESE Carmen Emilia Ospina sede granjas y la IPS EMCOSALUD, durante los meses de Agosto y Septiembre de 2012 en la ciudad de Neiva – Huila. metodología: Estudio de tipo Observacional transversal descriptivo en 100 usuarios del servicio de farmacia de la IPS Carmen Emilia Ospina Zona Norte centro de atención Las Granjas y la IPS EMCOSALUD de la ciudad de Neiva, teniendo en cuenta que demandaron el servicio de farmacia, en edad mayor de 18 años y que voluntariamente aceptaran ser encuestados. Se diseñaron y se aplicaron tres instrumentos los cuales fueron una (1) Encuesta aplicada a usuarios, conformado por 20 preguntas, cerradas y con máximo 4 opciones de respuesta; una (1) aplicada para verificación de estándares de habilitación por la Secretaria de Salud Departamental a las entidades producto de este estudio; y una guía observacional, con participación de cuatro (4) apoyos externos, previamente capacitados permitiendo inferir el comportamiento de los usuarios que demandaron el servicio. Previo a la aplicación del instrumento, se realizó el diligenciamiento del consentimiento informado a cada una de las personas que voluntariamente participaron del presente estudio. Posterior a la recolección de los datos, se realizó el análisis. Como conclusión en el proceso de dispensación de medicamentos involucra la calidad de atención integrada por la comunicación que se da y recibe el usuario por parte de la persona que dispense los medicamentos en farmacia haciendo parte del grado de satisfacción de la atención prestada. (10)

## Desarrollo de marco teórico de la investigación

La satisfacción por parte del usuario es uno de tantos aspectos importantes al momento de evaluar los servicios en la salud y su calidad, todo ello viene cobrando mayor interés en la salud pública, que viene considerándose desde no muy lejos a una década un eje puntual para valorar la prestación a la salud. La concepción y los métodos de medición son un tema a debatir, al igual es importante la visión que tienen los pacientes acerca de los servicios como punto clave para la mejoría de la provisión y organización en los establecimientos de salud. (11)

La idea de satisfacción de los usuarios se basa en la comparación entre las expectativas de los usuarios y el percibir que tienen de las prestaciones que ha recibido. De esta forma, la percepción subjetiva al acompañarse de alguna expectativa previa promueve la calidad de prestación del servicio. (12)

La empatía es una manera de conocimiento y comprensión al otro, un intento de comprender la posición en la que se encuentra la otra persona. En las relaciones médico-pacientes es una actitud, virtud y una habilidad que ha sido nombrada la quinta esencia de la artística. Una actitud de empatía del médico al paciente hace primar el respeto y la dignidad en las relaciones médico-paciente. Es primordial que el profesional de salud se ponga en la posición del enfermo, que pueda ver las necesidades y dificultades que sienten los pacientes, para realizar un mejor trabajo que le sea de ayuda completa. Tal cual dice Unamuno, hay que acompañar al enfermo aun sin ser tú el enfermo. La empatía en gran parte es de mucha ayuda para los profesionales de salud, porque ayudara a comprender y apreciar mejor el pesar y las dolencias de tus pacientes, que nos caracteriza a la raza mortal. (13)

El trato hacia nuestros usuarios desde un punto de vista, es entonces una tarea de mucha importancia en la cual están comprometidos desde los directivos, funcionarios hasta el alcance del equipo integral de salud en su completa categorización. Un buen trato debe ir más allá que una “atención amable”, esto implica brindar y crear un espacio cómodo basado en la confianza para una buena relación con nuestros pacientes, familias y la sociedad, con un hincapié inclusivo de humanidad, activo y territorial.(14)

La información obtenida de los pacientes es un procedimiento que contribuye al estudio de la salud para su pronta mejoría, es un sistema que necesariamente se relaciona con las

distintas áreas de un centro de salud, para generar un Documento Médico único que identifique al paciente, el cual será consultado por cualquier organismo que le compete a nivel nacional. La información está compuesta por datos relevantes ya establecidos y ordenados, que ayudaran a la construcción de un mensaje en base a algún fenómeno o ente. La información obtenida permite dar solución y tomar decisiones de importancia, ya que su beneficio racional es la base del saber.(15)

El respeto al alcance de nuestros pacientes debe sobresalir más allá de la cortesía y una buena educación, que por ningún motivo este debería de ser ausente, aun mas, por el contrario debe ser primordial para entablar una relación de Farmacéutico- paciente, sin embargo debemos lograr un grado aún más superior, el respeto con relación a la ética y deontología profesional; la ética profesional no es coactiva pero se relaciona estrechamente con la deontología, ambas se complementan directamente ya que comparten principios y normas que deben obedecerse de forma obligatoria, la ética profesional implica la práctica de valores, uno de los tantos en los que se centra es el respeto y es preciso enfatizar que esta práctica es aún más estricto en aquellas personas que se dedican a la salud humana, entonces el profesional farmacéutico tiene virtud de comprender a sus pacientes con una mayor sensibilidad y tacto a la hora de atenderlos, con este actuar se demuestra el respeto hacia ellos, también es índice de respeto escuchar y valorar las distintas circunstancias personales o familiares del paciente. Ser respetuoso con su raza, creencias, tiempo, sexo, edad, etc.(16)

La idea desde un criterio indica al lugar de donde la persona se encuentre observando o analizando una situación. Tanto la posición como el acto de observar pueden ser subjetivos u objetivos.(17)

La confianza posee una variable en la relaciones pacientes-proveedores de salud que desempeñan un rol dinámico en los distintos procesos terapéuticos. De ahí entonces sería importante y primordial considerarla al momento de brindar atención en la salud, en cumplimiento a un trabajo eficiente que conlleva al profesional de salud a comprometerse y colaborar con la salud del paciente. De tal forma se hace indispensable generar instrumentos que puedan medir variables conforme a los atributos culturales que poseen los países que conforman Latinoamérica y que se expanda a todos aquellos que realizan un rol asistencial con el paciente de forma directa. (18)

El instrumento, Marco Regional de Competencias en Salud Pública (MRCESP), se utiliza para definir aptitudes, conocimientos y actitudes esenciales en relación con la salud pública que son indispensables dentro del campo de trabajo en la salud. Este marco se realiza como respuesta a una necesidad de poseer en la zona de las Américas un instrumento que ayude con la formación de eficiencia, cooperación y coherencia en el ámbito de trabajo, y en los países con instalaciones y sistemas de la salud muy dispares. La ambición de este marco es que pueda ser de complemento a muchas estrategias centrales de los órganos competentes como la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la Organización de las Naciones Unidas (ONU), y la Organización Mundial de la Salud (OMS), pretende que este marco sirva de complemento a otras estrategias centrales de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), como son las Funciones Esenciales de Salud Pública (FESP) (1,2).(19)

El compromiso se encuentra en dar y recibir. La gran mayoría de personas se comprometen y colaboran cuando confían en que recibirán de la misma forma en la que dan. Se sobrentiende que debe existir un balance en dar y recibir. Por ende, si deseamos que haiga compromiso de parte del equipo de trabajo u otros debemos de ser los primeros en dar, para luego conseguir una confianza total, que aporte en el campo de trabajo, el compromiso siempre será autónomo se da en completa libertad, no requiere intervención de las imposiciones, el compromiso nace en uno mismo, ante todo, es una emoción del ser humano que en algún momento dado se siente la necesidad del compromiso, esta virtud tiene como base la congruencia y la honradez.(20)

La integridad posee dos valores en la ética de la medicina: por una parte, señala la integridad del ser humano como una integridad completa de su fisiología, psicología y espiritualidad del individuo, el segundo valor de la ética médica se refiere a la virtud de la integridad. Para conservar la integridad de los pacientes enfermos es primordial un profesional que posee la aptitud de integridad. El principio autónomo redujo las violaciones a la integridad de las pacientes realizadas en tiempo atrás, pero los médicos son los protectores de la autonomía de los enfermos en estos tiempos. Una etapa de mucha importancia en la prestación médica es la investigación. (21)

La capacidad de respuesta, en la atención brindada a los pacientes como las sugerencias, selección y recomendaciones de las diversas alternativas accesibles, para una ayuda en los

cursos de diagnóstico y terapia, frente a los problemas de aflicción en la salud de los enfermos. En principio, la capacidad en la respuesta es en su totalidad al 100% y debe tenerse en cuenta las condiciones físicas y específicas del tipo de paciente, para que estos no presenten inconvenientes y logremos adaptarlos a nosotros. La capacidad de respuesta incluye, ciertamente, una respuesta negativa frente a ciertos «imposibles» que ciertos pacientes podrían pedir (en aquí se hace presente la ética negativa), entonces podríamos propalar nuestro desconocimiento y el de la ciencia con los pacientes (la ética del desconocimiento). (22)

El tiempo de espera, se relaciona directamente con el sistema que hay en todo hospital o cualquier otro establecimiento de salud, esto implica la parte administrativa y las demás áreas que conforman un hospital o establecimiento de salud, y no tanto así, la atención directa de los profesionales de salud a sus pacientes. En general, hay dos maneras de adquirir un servicio: uno es mediante las colas y el otro mediante la agenda de citas. Estos dos criterios son implementados al sector salud. La primera se basa en informar a los pacientes, que el profesional de salud prestara sus servicios a una hora determinada y que tendrán su turno de acuerdo a la hora de llegada al hospital o establecimiento de salud. En la segunda opción el paciente por medio de una vía telefónica o virtual fijará una cita con el profesional de salud, a una hora más conveniente al paciente, pero el paciente debe considerar llegar unos minutos antes de la hora establecida. En la segunda modalidad se reduce el tiempo de espera, de parte de los pacientes. (23)

Un problema es una situación que requiere de una pronta solución. A nivel social, se trata de un asunto de conflicto concreto que, una vez resuelto aportará muchos beneficios a la humanidad (como disminuir la tasa de la mortalidad, pobreza en los países o la reconstrucción de los edificios que fueron víctimas de la naturaleza). (24)

Una de las partes importantes en el servicio a los usuarios es la rápida atención a sus necesidades. Para brindar un servicio eficiente al cliente, no solo se limita en atenderlo con cortesía, sino que influye mucho la rapidez en atenderlos. Una atención de buena calidad podría perjudicarse si el paciente se queda mucho tiempo esperando. No hay nada más desesperante e incómodo para un paciente tener que esperar por mucho tiempo, ya sea por el recojo de un algún producto, o para que pueda recibir algún servicio. (25)

Uno de los principales objetivos en el ámbito de la salud es la seguridad del enfermo, que se enfoca en el registro, previsión y análisis de los fallos durante la atención brindada al paciente por las prestaciones sanitarias, que con regularidad son motivos de distintos acontecimientos adversos. La práctica de sanidad implica ciertos riesgos para los profesionales de salud que atienden y también a los pacientes. Conforme la ciencia avance las técnicas de terapia y diagnóstico cambian a ser más sofisticadas, por ende, los riesgos en el sector salud, como es de esperar, incrementan, en términos prácticos se dice que el paciente sufre efectos secundarios (EA). (26)

La confidencialidad asegura que la información confidencial no será divulgada es básico, no solo para mantener la confianza médico-paciente, sino también para mantener la confianza en todo el sistema sanitario. Es, por lo tanto también, un tema que va muy relacionado con garantizar el orden público. Si, por ejemplo, ponemos en marcha un estudio de investigación en el cual participan un número determinado de pacientes, es indispensable asegurar a los paciente (y cumplirlo) que su información no será divulgada bajo ningún concepto sin su consentimiento. Asimismo, es importante proteger la confidencialidad por el derecho a la intimidad personal de los pacientes, que viene regulado en la Ley General de Sanidad. (27)

La revisión del uso de medicamentos (RUM) es realizado los profesionales farmacéuticos para proporcionar orientación a un óptimo uso de los medicamentos. El siguiente estudio analiza el criterio de los profesionales farmacéuticos de la población sobre el empleo de un material de detección que sirva como modelo para realizar a cabo una RUM categorizada y optimizar la prescripción en los adultos mayores. (28)

La Garantía de Calidad de Medicamentos es primordial en un servicio de salud, debe tener principios de proveer en su totalidad las directivas que se relacionan a los procedimientos y sucesos que se enfocan en un producto de alta calidad que permitirá obedecer la política de calidad dentro de establecimiento u empresa farmacéutica. La misma debe aportar seguridad a las directivas, de que se realizaron de forma unívoca y de manera eficiente. Por su mérito, el control de calidad debe estar formulado de manera que asegure un producto farmacéutico libre de agentes externos que este física y químicamente estable, que contenga las cualidades-cantidades que se declaran en el rotulo, que proporcione la liberación de los mismos cuando sea utilizado hasta su fecha de expiración y en tal punto sea eficaz, seguro para el consumidor. (29)

La justificación del presente estudio será:

El presente trabajo de investigación nos ayudara a ver la realidad de la calidad de satisfacción que percibe el usuario, es conocida las deficiencias en los establecimiento de salud en especial los que no cuentan con una infraestructura adecuada ya que en los últimos años el sistema de salud de nuestro país es precaria, Esta investigación nos ayudara a reconocer el nivel de satisfacción de los usuarios y así ver los problemas y dar una solución, así mejorar la calidad de atención.

La entrega oportuna de medicamentos es necesario para alcanzar un resultado positivo frente al paciente, por lo tanto la farmacia al ser el último contacto con el paciente en el establecimiento de salud hace que será responsable directo del conocimiento sobre la medicación, uso correcto del fármaco etc., de tal manera que el profesional encargado del servicio de farmacia debe brindar una calidad de atención optima y realizar la entrega de medicamentos en forma oportuna cumpliendo los estándares de calidad.

El presente proyecto de investigación tendrá como justificación teórica el estudio de la variable Nivel de satisfacción considerando sus dimensiones como la empatía, confianza, capacidad de respuesta, seguridad para dar una solución al problema del sistema de salud en nuestro país.

El objetivo general de estudio será:

Determinar el nivel de satisfacción en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021.

Los objetivos Específicos serán:

Identificar el nivel de satisfacción **con relación a** la empatía en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021.

Determinar el nivel de satisfacción **con relación a** la confianza en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021.

Determinar el nivel de satisfacción **con relación a** la capacidad de repuesta en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021.

Identificar el nivel de satisfacción **con relación a** la seguridad en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021.

## **II. METODOLOGIA**

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

#### **Tipo de investigación**

El tipo del presente trabajo de investigación fue básico.

#### **Nivel de investigación**

El nivel del trabajo de investigación empleada fue Descriptivo.

#### **2.1.1 Diseño de investigación.**

El diseño de investigación es de tipo no experimental, según la intervención de los investigadores es observacional porque no hay manipulación de la variable, según la planificación de toma de datos es de tipo prospectivo y según el número de mediciones es transversal.

#### **2.1.2 Enfoque de la investigación**

El enfoque del presente trabajo de investigación es de tipo cualitativo.

### **2.2. Población y muestra**

#### **2.2.1 Población**

La población de estudio estuvo constituida por los usuarios que acuden al servicio de farmacia del Centro de Salud Cono Sur, abril 2021.

#### **2.2.2 Muestra**

Los pacientes que acuden al servicio de farmacia semanalmente.

Será probabilístico aleatorio simple.

$$n = \frac{Z^2 P Q}{E^2}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza (Correspondiente con tabla de valores Z)

P = Porcentaje de población que tiene el atributo deseado

q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p

N = Tamaño del universo (N) Total de establecimiento farmacéuticos

e = Error de estimación máximo aceptado

n = Tamaño de la muestra

#### INGRESO DE DATOS

Z =	1.96
p =	60%
q =	40%
n =	X
e =	5%

Tamaño de muestra

N=	369
----	-----

Reemplazando en la formula, se obtiene que n= 369

Por lo tanto el tamaño de la muestra a utilizar fue de 369 usuarios que acuden al servicio de farmacia del Centro de Salud Cono Sur abril 2021.

### 2.3, Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo de investigación se utilizó como técnica la encuesta; para la recolección de datos se empleó un Cuestionario que está elaborado por preguntas tipo cerradas. El instrumento previamente fue validado por a través del juicio de expertos de profesionales de amplia trayectoria en el ámbito farmacéutico, para la confiabilidad se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach la cual resulto un 0.89 (Bueno).

#### **2.4. Procedimiento**

Se realizó el cuestionario, posteriormente se recolecto la informacion para luego procesar los datos en el programa Microsoft Excel la cual fue filtrara en el programa SPSS Versión 25 y se interpretó los resultados.

#### **2.5. Método de análisis de datos**

El instrumento fue validado por expertos en el área de farmacia y bioquímica y aplicaremos el coeficiente Alfa de Cronbach.

#### **2.6. Aspectos éticos**

El presente estudio se realizó en el Centro de Salud Cono Sur la cual conto con la participación voluntaria de los pacientes que acuden al servicio de farmacia considerando el consentimiento informado, nuestros colaboradores merecen el respeto en todo momento desde el inicio de la encuesta hasta el final.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1:** Nivel de satisfacción en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	65	17,6	17,6
	Regular	257	69,6	87,3
	Alto	47	12,7	100,0
	Total	369	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Del total de 369 usuarios que fueron encuestados (100%), 47 usuarios (12.7%) mencionan que la atención al usuario tiene un nivel de satisfacción Alto (Bueno), mientras que 257 usuarios (69.6%) indican que la atención al usuario en el servicio de farmacia es regular y 65 usuarios (17.6%), creen que la atención al usuario es Bajo (Malo), respecto a la empatía, confianza, capacidad de respuesta y seguridad en el servicio de farmacia del Centro de Salud Cono Sur.

**Tabla 2:** Nivel de satisfacción sobre la empatía en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	83	22,5	22,5
	Regular	252	68,3	90,8
	Alto	34	9,2	100,0
	Total	369	100,0	

Fuente: Elaboración propia

De 369 usuarios encuestados (100%) que acuden al servicio de farmacia del Centro de Salud Cono Sur, 34 usuarios (9.2%) indicaron que nivel de satisfacción es Alto (bueno) respecto a la empatía, 252 usuarios (68.3%) mencionan que la atención al usuario es

Regular y 83 usuarios (22.5%) creen que la atención en el servicio de farmacia es Bajo (Malo) respecto a la dimensión de la empatía.

**Tabla 3:** Nivel de satisfacción sobre la confianza en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	86	23,3	23,3
	Regular	252	68,3	91,6
	Alto	31	8,4	100,0
	Total	369	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Del total de 369 usuarios encuestados (100%), 31 usuarios (8.4%) mencionan que el nivel de satisfacción respecto a la confianza es Alto (Bueno), 252 usuarios (68.3%) indican que la confianza es regular y 86 usuarios (23.3%) creen que el servicio de farmacia no les brinda confianza por lo tanto la atención al usuario es Bajo (Malo).

**Tabla 4:** Nivel de satisfacción sobre la capacidad de repuesta en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	45	12,2	12,2
	Regular	261	70,7	82,9
	Alto	63	17,1	100,0
	Total	369	100,0	

Fuente: Elaboración propia

De 369 usuarios encuestados (100%), 63 usuarios (17.1%) indican que la capacidad de repuesta en el servicio de farmacia es Alto (Bueno), 261 usuarios (70.7%) mencionan que la capacidad de respuesta es Regular y 45 usuarios (12.2%) creen que no hay una buena capacidad de respuesta por lo tanto la atención al usuario es Bajo (Malo) en el servicio de farmacia del Centro de Salud Cono sur.

**Tabla 5:** Nivel de satisfacción sobre la seguridad en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	39	10,6	10,6	10,6
	Regular	256	69,4	69,4	79,9
	Alto	74	20,1	20,1	100,0
	Total	369	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

De 369 usuarios encuestados (100%), 74 usuarios (20.1%) indican que el nivel de satisfacción respecto a la seguridad es Alto (Bueno), 256 usuarios (69.4%) mencionan que tiene una regular satisfacción respecto a la dimensión seguridad, 39 usuarios (10.6%) cree que el servicio de farmacia no les da seguridad a los usuarios al momento de la atención.

#### IV. DISCUSIÓN

En el trabajo de investigación se trazó como objetivo general determinar el Nivel de satisfacción en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021. Para los criterios establecidos se encontró que los usuarios que acuden al servicio de farmacia del centro de salud Cono Sur solo el 12.7% creen que el servicio de farmacia tiene una buena atención mientras que el 87.3% indican que la atención es regular y mala el cual es equiparable con el trabajo de Barzola M. (2019) En su Tesis “Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta Externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018”. El cual nos indica que El 18,8% (38) de usuarios de la Farmacia externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud 2018, tienen un nivel de satisfacción malo, mientras que solo un 13,4% (27) tiene un buen nivel de satisfacción buena, siendo el aspecto que más contribuye el tiempo de espera para la atención con la peor calificación 26,2%. El 43,4% de los que opinan que el tiempo de espera para la atención es mala.

Con respecto a la primera dimensión, la empatía en la atención al usuario en el servicio de farmacia del centro de salud cono sur del total de usuarios encuestados el 9.2% indicaron que el nivel de satisfacción respecto a la empatía es bueno mientras que el mas del 90% mencionan que la atención al usuario es regular y bajo , lo cual no concuerda con el trabajo de Díaz D. (2017) En su tesis “Satisfacción del cliente con la atención brindada en una cadena de boticas del distrito de Magdalena del Mar. Lima 2017”.Menciona que La evaluación de la satisfacción del cliente con la atención brindada en una cadena de boticas del distrito de Magdalena del Mar en la dimensión de empatía muestra que en forma general lo que predomina es la satisfacción, la pregunta con mayor porcentaje de clientes satisfechos (87.33%). En general para esta dimensión el 98.90 % de los clientes manifiestan su satisfacción en el servicio recibido. Esto nos indica que la atención en el sector público es deficiente en comparación al sector privado.

Con respecto a la segunda dimensión, la confianza en la atención al usuario del servicio de farmacia del centro de salud cono sur indica que del total de usuarios encuestados más del

75% menciona que tienen confianza Alto o Regular respecto a la atención brindada mientras que menos del 25% indican que no confían en la atención que presta el servicio de farmacia, esto refuerza con el trabajo de Díaz D. (2017) En su tesis “Satisfacción del cliente con la atención brindada en una cadena de boticas del distrito de Magdalena del Mar. Lima 2017” la cual indica que La evaluación de la satisfacción del cliente con la atención brindada en una cadena de boticas del distrito de Magdalena del Mar en la dimensión de confianza muestra que en forma general lo que predomina es la satisfacción, la pregunta con mayor porcentaje de clientes satisfechos (87.88%). En general para esta dimensión el 97.80 % de los clientes manifiestan su satisfacción en el servicio recibido.

Con respecto a la dimensión capacidad de repuesta en la atención al usuario más del 87 % de usuarios indican que la atención es regular o buena mientras que menos del 13% creen que la capacidad de repuesta respecto a la atención es mala esto no coincide con el trabajo de Toaquiza A. (2016) En su tesis “Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la fundación internacional buen samaritano Paul Martel Riobamba” En todas las preguntas de la dimensión capacidad de respuesta el efecto de resultado fue mala calidad de atención, resaltando que el valor promedio de satisfacción no es significativo porque no llega a -1, y el nivel de satisfacción del usuario externo fue insatisfacción baja. Esto se debe a que los profesionales del ministerio de salud son generalmente profesionales titulados y de experiencia a comparación de los trabajadores de farmacia que en muchos casos son nuevos o no llevan un riguroso seguimiento para la contratación de personal.

Con respecto a la dimensión seguridad en la atención al usuario más del 89% piensan que la seguridad es buena o regular en el servicio de farmacia y menos del 11% mencionan que el servicio de farmacia no les da seguridad, esto refuerza con Márquez P. (2017) En su Trabajo “Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos” el cual refiere que del total de encuestados en los 03 ítems respecto a calidad de atención y la dimensión SEGURIDAD, calificó con un 37,43% como SATISFECHO y el 20,51% como EXCELENTE respecto a la calidad de atención de las boticas y farmacias de la Av. 15 de Julio del Distrito de Huaycán, mientras que el 28,69% calificó como ACEPTABLE. Sin embargo el público usuario calificó con el 5% como MUY INSATISFECHO y el 8,37% como INSATISFECHO sobre la calidad de atención de las boticas y farmacias de la Av. 15 de Julio del Distrito de Huaycán.

## V. CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo general: Nivel de satisfacción en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021, El 12.7% y 69.6% indican que la atención es buena o regular mientras que un 17.6% indican que la atención al usuario es mala con esto se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al centro de salud es en mayor porcentaje regular , ya que hay muchos factores que influyen en una buena atención al usuario desde la infraestructura del servicio de farmacia hasta la atención de los trabajadores, las cuales necesitan fortalecer la empatía , dar confianza a los usuarios, mejorar la capacidad de repuesta y seguridad que es primordial en cualquier establecimiento farmacéutico que pertenece al estado.

Respecto al objetivo específico: Nivel de satisfacción sobre la empatía en la atención del usuario de la farmacia, más del 77% de los usuarios encuestados indican que la atención es Regular o Buena y menos del 23% indicaron que no tienen empatía a la hora de ser atendidos en la farmacia, con esto se concluye que los usuarios no están conformes con el trato que se les da en el servicio de farmacia, a su vez la informacion brindada al momento de la dispensación no es suficiente. Para una buena atención se necesita respeto y paciencia ya que hay un gran número de usuarios que son de bajos recursos y no tienen la posibilidad de ir a otros establecimientos de salud privados.

Respecto al objetivo específico: Nivel de satisfacción sobre la confianza en la atención del usuario del servicio de farmacia, más del 75% de los usuarios indican que tienen una Buena o Regular confianza en la atención brindada por los trabajadores, a su vez un 23.3% creen que el servicio de farmacia no les brinda la mínima confianza con esto se concluye que al momento de la atención falta competencia y compromiso de parte de los trabajadores del servicio de farmacia a su vez es primordial priorizar el estado emocional del paciente para una buena atención.

Respecto al objetivo específico: Nivel de satisfacción sobre la capacidad de repuesta en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur solo el 17 % cree que los trabajadores del servicio de farmacia tiene una buena capacidad de repuesta mientras que un

70% es regular y el 12.2% es mala, con esto se concluye que los horarios establecidos para atención al usuario no se cumplen al 100% a su vez al presentarse un problema generalmente no se resuelve de manera inmediata ya que falta capacidad de respuesta por parte de los trabajadores del servicio de farmacia.

Respecto al objetivo específico: Nivel de satisfacción sobre la seguridad en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur más del 20% indican que están satisfechos con la seguridad que les brinda al momento de la atención y un 80% creen que la atención es regular o mala, con esto se concluye que hay problemas respecto a la confidencialidad, revisión al momento de entregar los medicamentos y garantía de que se está dispensando correctamente los medicamentos en el servicio de farmacia.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al Químico Farmacéutico encargado de centro de salud cono sur orientar a los técnicos y practicantes sobre el trato hacia el usuario y la forma correcta de dispensar los medicamentos.

Mejorar el trato hacia los usuarios que acuden al servicio de farmacia del centro de salud Cono Sur. Como dar información necesaria en el uso correcto del medicamento, comprender las necesidades del paciente, y mejorar la infraestructura ya que el servicio de farmacia es indispensable en un establecimiento de salud.

Capacitar a los trabajadores del servicio de farmacia en la parte administrativa y logística ya que es una parte muy importante dentro del área de farmacia y en estos últimos años se dejó de lado.

Implementar asientos de espera y señalización en el área de farmacia para una mejor atención hacia los usuarios.

Se recomienda verificar el stock y llevar un control adecuado de medicamentos con el objetivo de atender las recetas de acuerdo al prescrito por el médico.

Se recomienda que los establecimientos que pertenecen al ministerio de salud conozcan los resultados de trabajos de investigación para mejorar la calidad de atención a su vez establecer mejoras estructurales y humanas para una mejor atención de los pacientes.

## **REFERENCIAS**

1. Revista Medica Electronica. Scielo. [Online].; 2018 [cited 2021 Abril 04. Available from: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242018000400008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008).

2. Global E. Scielo. [Online].; 2014 [cited 2021 Abril 04. Available from: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000400020](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020).
3. Espinoza MMP. Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán. Febrero-Abril 2018 [Tesis] , editor. Lima: Universidad; 2018.
4. Elescano MLB. Nivel de satisfaccion y calidad en la atencion del usuario de la farmacia de consulta externa del hospital III de emergencia Grau Essalud [Tesis] , editor. Lima: Universidad; 2019.
5. Sanchez DD. Satisfaccion del cliente con la atencion grindada en una cadena de boticas del distrito de Magdalena del Mar [Tesis] , editor. Lima: Universidad; 2017.
6. Valdez JDB. Calidad de atencion y satisfaccion del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura [Tesis] , editor. Lima: Universidad; 2018.
7. Aguagallo NCT. Nivel de satisfaccion del usuario externo en la farmacia de la fundacion internacional buen samaritano Paul Martel [Tesis] , editor. Ambato: Universidad; 2016.
8. Peiro M. Evaluacion de la satisfaccion y de la insatisfaccion de pacientes atendidos en la unidad de atencion farmaceutica a pacientes externos [Tesis] , editor. Valencia: Universidad; 2017.
9. Choque E. Satisfaccion percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de sucre [Tesis] , editor. Sucre: Universidad; 2019.
10. Hernandez JAN. Satisfaccion del usuario en la dispensacion de medicamentos por el servicio de farmacia en dos IPS [Tesis] , editor. Neiva: Universidad; 2017.
11. Alexandrina Lobo KDJR. Enfermeria21. [Online].; 2016 [cited 2021 Abril 04. Available from: [https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/#:~:text=El%20concepto%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del,calidad%20del%20servicio%20\(2\)](https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/#:~:text=El%20concepto%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del,calidad%20del%20servicio%20(2).).
12. Enfermeria21. Enfermeria21. [Online]. Huancayo: Universidad; 2018 [cited 2021 Marzo 09. Available from: <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>.
13. Ruiz V. Un rayo de esperanza. [Online].; 2013 [cited 2021 Abril 04. Available from: <https://www.radioncologa.com/2013/03/la-empatia-en-la-relacion-medico-paciente-y-viceversa/#:~:text=La%20empat%C3%ADa%20es%20una%20forma,DEL%20ARTE%20DE%20LA%20MEDICINA>.

14. Orientaciones Tecnicas para la estrategia de buen trato. Minsachile. [Online].; 2017 [cited 2021 Abril 04. Available from: <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2017/06/Orientaciones-T%C3%A9cnicas-Buen-Trato-2.pdf>.
15. Sistema de informacion de Salud. CSS. [Online].; 2018 [cited 2021 Abril 04. Available from: <http://www.css.gob.pa/sis/>.
16. Organizacion Medica colegial de España. Medicosypacientes. [Online].; 2013 [cited 2021 Abril 04. Available from: <http://www.medicosypacientes.com/articulo/el-paciente-y-el-medico>.
17. Definicion. Definicion. [Online].; 2018 [cited 2021 Abril 04. Available from: <https://definicion.de/punto-de-vista/>.
18. Revista Cubana de Salud Publica. Scielo. [Online].; 2020 [cited 2021 Abril 04. Available from: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662020000300015](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000300015).
19. Competencias esenciales en Salud Publica. Campusvirtual. [Online].; 2013 [cited 2021 Abril 04. Available from: <https://www.campusvirtualesp.org/sites/default/files/noticias/competencias-es.pdf>.
20. Naisa Proteccion Laboral. Naisa. [Online].; 2014 [cited 2021 Abril 04. Available from: [https://naisa.es/blog/las-cinco-caracteristicas-del-compromiso-en-salud-y-seguridad-laboral/#:~:text=El%20compromiso%20comienza%20por%20uno,digas%2C%20sino%20que%20vivas\).](https://naisa.es/blog/las-cinco-caracteristicas-del-compromiso-en-salud-y-seguridad-laboral/#:~:text=El%20compromiso%20comienza%20por%20uno,digas%2C%20sino%20que%20vivas).)
21. Cuadernos de Bioetica. aebioetica. [Online].; 2014 [cited 2021 Abril 04. Available from: <http://aebioetica.org/revistas/2014/25/83/123.pdf>.
22. elsevier. Elsevier. [Online].; 2006 [cited 2021 Abril 04. Available from: [https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-capacidad-respuesta-atencion-primaria-redes-13095055#:~:text=Definimos%20la%20capacidad%20de%20respuesta,%C3%A9tica%20de%20la%20decisi%C3%B3n%20cl%C3%ADnica\).](https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-capacidad-respuesta-atencion-primaria-redes-13095055#:~:text=Definimos%20la%20capacidad%20de%20respuesta,%C3%A9tica%20de%20la%20decisi%C3%B3n%20cl%C3%ADnica).)
23. Araoz EP. El Peruano. [Online].; 2020 [cited 2021 Abril 04. Available from: <https://elperuano.pe/noticia/65112-el-tiempo-de-espera-en-la-atencion-en-salud>.
24. Suarez REP. Udea. [Online].; 2013 [cited 2021 Abril 04. Available from: <http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/c6b7b04c-7d19-44a4-b579-9a6207bd661b/%C2%BFQu%C3%A9+es+un+problema+de+salud+p%C3%BAblica.pdf?MOD=AJPERES>.
25. Crece Negocios. crecenegocios. [Online].; 2013 [cited 2021 Abril 04. Available from: <https://www.crecenegocios.com/claves-en-el-servicio-al-cliente-la-rapida-atencion/>.

26. Wikipedia. Wikipedia. [Online].; 2019 [cited 2021 Abril 04. Available from: [https://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad\\_del\\_paciente](https://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad_del_paciente).
27. Deusto Salud. Deustosalud. [Online].; 2017 [cited 2021 Abril 04. Available from: <https://www.deustosalud.com/blog/gestion-sanitaria/tratar-informacion-confidencial-pacientes>.
28. Ratiopharm. ratiopharm. [Online].; 2020 [cited 2021 Abril 04. Available from: [https://ratiopharm.es/escuela-de-aprendizaje/focus/el-papel-del-farmaceutico-en-la-revision-de-medicamentos-en-pacientes#:~:text=La%20revisi%C3%B3n%20del%20uso%20de%20medicamentos%20\(RUM\)%20es%20un%20servicio,optimizar%20el%20uso%20de%20medicamentos](https://ratiopharm.es/escuela-de-aprendizaje/focus/el-papel-del-farmaceutico-en-la-revision-de-medicamentos-en-pacientes#:~:text=La%20revisi%C3%B3n%20del%20uso%20de%20medicamentos%20(RUM)%20es%20un%20servicio,optimizar%20el%20uso%20de%20medicamentos).
29. Kaufman T. Fbioyf. [Online].; 2006 [cited 2021 Abril 04. Available from: [https://www.fbioyf.unr.edu.ar/evirtual/pluginfile.php/120861/mod\\_resource/content/1/Programa%20de%20la%20Asignatura%20Garantia%20de%20Calidad%20de%20Medicamentos%20Farmacia%20Plan%202006.pdf#:~:text=La%20Garant%C3%ADa%20de%20Calidad%20de,calidad%20de%20la](https://www.fbioyf.unr.edu.ar/evirtual/pluginfile.php/120861/mod_resource/content/1/Programa%20de%20la%20Asignatura%20Garantia%20de%20Calidad%20de%20Medicamentos%20Farmacia%20Plan%202006.pdf#:~:text=La%20Garant%C3%ADa%20de%20Calidad%20de,calidad%20de%20la).

## ANEXOS











*"Año del bicentenario del Perú"*

**SOLICITAMOS:** AUTORIZACIÓN PARA EJECUCION  
DE TRABAJO DE INVESTIGACION  
EN EL AREA DE FARMACIA DE LA  
RED DE SALUD C.S CONO SUR.

**DIRECTOR DE LA RED DE SALUD - C.S. CONO SUR JULIACA**

**DR: ZENON IQUIAPAZA VARGAS**

**PRESENTE**

**Respectable Sr. Director, de nuestra consideración.**

Siendo nosotras, **LESLIE VIVIANA CHAIÑA CAHUAPAZA** y **MERCEDES PASTOR APAZA** identificadas con DNI N° 75901928 y 77476513 respectivamente, con domicilio en el sector Slda Puno-Urbanización la Florida, de la ciudad de Juliaca. Ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente.

Que, siendo egresadas de la Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímicas realizado nuestro trabajo de investigación en la **UNIVERSIDAD PRIVADA DE "HUANCAYO FRANKLIN ROOSEVELT"** la cual estamos en proceso de ejecución de nuestra tesis Titulada **NIVEL DE SATISFACCION EN LA ATENCION DEL USUARIO DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA, 2021** SOLICITAMOS AUTORIZACIÓN para la ejecución de nuestro trabajo de investigación, la cual consistirá en una encuesta que se realizara a los usuarios de farmacia de la **Red de salud C.S CONO SUR** Juliaca que Ud. Dirige, a fin de obtener nuestros resultados.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a Ud. Acceder a mi solicitud por ser justo y legal, a la presente quedamos ante Ud. Muy agradecidas.

Juliaca, 13 de Abril del 2021

MERCEDES PASTOR APAZA  
DNI N° 77476513

LESLIE V. CHAIÑA CAHUAPAZA  
DNI N° 75901928

## OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Tipo de variable	
1.Nivel de Satisfacción	Empatía	Trato hacia el usuario	- Nada satisfecho - Poco Satisfecho - Moderadamente Satisfecho - Muy satisfecho - Totalmente satisfecho	Cualitativo Ordinal	
		Informacion	- Nada satisfecho - Poco Satisfecho - Moderadamente Satisfecho - Muy satisfecho - Totalmente satisfecho	Cualitativo Ordinal	
		Respeto	- Nada satisfecho - Poco Satisfecho - Moderadamente Satisfecho - Muy satisfecho - Totalmente satisfecho	Cualitativo Ordinal	
		Punto de vista	- Nada satisfecho - Poco Satisfecho - Moderadamente Satisfecho - Muy satisfecho - Totalmente satisfecho	Cualitativo Ordinal	
	Confianza	Competencia	- Nada satisfecho - Poco Satisfecho - Moderadamente Satisfecho - Muy satisfecho - Totalmente satisfecho	Cualitativo Ordinal	
		Compromiso	- Nada satisfecho - Poco Satisfecho - Moderadamente Satisfecho - Muy satisfecho - Totalmente satisfecho	Cualitativo Ordinal	
		Integridad	- Nada satisfecho - Poco Satisfecho - Moderadamente Satisfecho - Muy satisfecho - Totalmente satisfecho	Cualitativo Ordinal	
			Tiempo de espera	- Nada satisfecho - Poco Satisfecho - Moderadamente Satisfecho - Muy satisfecho - Totalmente satisfecho	Cualitativo Ordinal

	Capacidad de respuesta	Solución del problema	- Nada satisfecho - Poco Satisfecho - Moderadamente Satisfecho - Muy satisfecho - Totalmente satisfecho	Cualitativo Ordinal
		Rapidez para la atención	- Nada satisfecho - Poco Satisfecho - Moderadamente Satisfecho - Muy satisfecho - Totalmente satisfecho	Cualitativo Ordinal
	Seguridad	Confidencialidad	- Nada satisfecho - Poco Satisfecho - Moderadamente Satisfecho - Muy satisfecho - Totalmente satisfecho	Cualitativo Ordinal
		Revisión	- Nada satisfecho - Poco Satisfecho - Moderadamente Satisfecho - Muy satisfecho - Totalmente satisfecho	Cualitativo Ordinal
		Garantía	- Nada satisfecho - Poco Satisfecho - Moderadamente Satisfecho - Muy satisfecho - Totalmente satisfecho	Cualitativo Ordinal

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Autor : CHAIÑA CAHUAPAZA LESLIE VIVIANA, PASTOR APAZA MERCEDES			
Tema: NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA, 2021			
Problema General	Objetivo General	Variable y Dimensiones	Metodología
¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021?	Determinar el nivel de satisfacción en la atención del usuario de la farmacia del Centro de salud Cono Sur Juliaca, 2021.	<b>Variable</b>  <b>Nivel de satisfacción</b>          <b>Dimensiones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía</li> <li>- Confianza</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> </ul>	<b>Método de la investigación</b> Descriptivo  <b>Diseño de la investigación</b> El diseño de investigación es Observacional, Prospectivo, Transversal  <b>Población:</b> 369 usuarios que acuden al servicio de farmacia.  <b>Muestra:</b>  <b>Técnicas de recopilación de informacion</b> Cuestionario  <b>Técnicas de procesamiento de informacion.</b>  SPSS V.25
Problema específico	Objetivo específico		
Cuál es el nivel de satisfacción sobre la empatía en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021?	Identificar el nivel de satisfacción sobre la empatía en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021.		
¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la confianza en la atención del usuario de la farmacia del Centro De Salud Cono sur Juliaca, 2021?	Determinar el nivel de satisfacción sobre la confianza en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021.		
¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la capacidad de repuesta en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021?	Determinar el nivel de satisfacción sobre la capacidad de repuesta en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021.  Identificar el nivel de satisfacción sobre la seguridad en la atención del usuario de la		

¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la seguridad en la atención del usuario de la farmacia del Centro De Salud Cono sur Juliaca, 2021?	farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021.	- Seguridad	
--	--	-------------	--

## CUESTIONARIO

### NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA, 2021

El presente cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas, los resultados obtenidos nos permitirán obtener información.

**OBJETIVO:**

Determinar el nivel de satisfacción en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud cono sur Juliaca, 2021.

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

- 1.** Nada satisfecho **2.** Poco Satisfecho **3.** Moderadamente Satisfecho **4.** Muy satisfecho  
**5.** Totalmente satisfecho

CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: EMPATIA</b>					
1. EL personal de farmacia tiene un buen trato al paciente.					
2. El personal de farmacia le dio la informacion necesaria para el uso correcto del medicamento.					
3. El personal de farmacia es comprensivo con la enfermedad y estado de salud del paciente					
4. La infraestructura del servicio de farmacia es la adecuada para la atención al paciente					
<b>DIMENSION: CONFIANZA</b>					
5. El personal de farmacia, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas e inquietudes de los pacientes.					
6. El personal del servicio de farmacia comprende el estado emocional de los pacientes durante la atención					
7. EL personal de farmacia se responsabiliza si comete algún error durante la atención al pacientes					
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
8. El servicio de farmacia cumple con los horarios establecidos por el Centro de Salud.					
9. El personal de farmacia está presto a atender cualquier problema que ocurra durante la atención al paciente.					
10. La atención en el servicio de farmacia es rápido y eficiente.					
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>					
11. El personal de farmacia le inspira confianza al momento de explicar la dosis y recomendaciones de los medicamentos					
12. EL personal de farmacia revisa minuciosamente los medicamentos antes de ser entregados de acuerdo a la receta					
13. El personal de farmacia tiene los conocimientos suficientes para responder las dudas o consultas					

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,890	,891	13

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	34,8591	63,404	,651	,487	,879
VAR00002	35,2981	63,960	,455	,312	,888
VAR00003	34,9783	60,864	,679	,534	,877
VAR00004	35,7154	65,405	,388	,224	,891
VAR00005	34,8726	61,166	,692	,549	,876
VAR00006	35,1572	60,481	,709	,585	,875
VAR00007	34,9864	63,144	,550	,423	,883
VAR00008	34,4770	63,924	,520	,354	,885
VAR00009	34,9783	62,358	,606	,424	,880
VAR00010	34,6016	63,854	,480	,442	,887
VAR00011	34,9350	60,626	,706	,565	,875
VAR00012	34,3171	64,532	,467	,430	,887
VAR00013	34,7751	60,936	,695	,560	,876

Huancayo, 22 de abril del 2021

**CARTA Nro.02-2021**

Señor (a):

Mg. Carlos Max Rojas Aire

**PRESENTE**

: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

**ASUNTO**

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estamos realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulado "**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO EN LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA, 2021**", para lo cual adjunto:

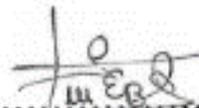
- Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.
- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de variables.

Esperando la atención del presente le reitero a Ud. Las muestras de mi especial consideración y estima personal

*Atentamente,*

MERCEDES PASTOR APAZA

DNI: 77476513



LESLIE V. CHAIÑA CAHUAPAZA

DNI: 75901928

**FORMATO: A**
**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE  
EXPERTO**

**TESIS: "NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA, 2021"**

**Investigadores:** Mercedes Pastor Apaza y Leslie Viviana Chaiña Cahuapaza

**Indicación:** Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de la ficha de datos respecto a la tesis: "**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA, 2021**" que le mostramos, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

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

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

<b>VARIABLE: NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSIÓN 1: EMPATIA</b>						
<b>ÍTEM /INDICADORES</b>						
1	Trato hacia el usuario				X	
2	Informacion				X	
3	Respeto				X	
4	Punto de vista				X	
<b>DIMENSIÓN 2: CONFIANZA</b>						

ÍTEM /INDICADORES						
5	Competencia				X	
6	Compromiso				X	
7	Integridad				X	
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
ÍTEM/INDICADORES						
8	Tiempo de espera				X	
9	Solución del problema				X	
10	Rapidez para la atención				X	
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>						
ÍTEM/INDICADORES						
11	Confidencialidad				X	
12	Revisión				X	
13	Garantía				X	

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

4

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

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

Apellidos y Nombres : ROJAS AIRE, CARLOS MAX

Título Profesional : QUÍMICO FARMACÉUTICO

Grado Académico : MAGÍSTER



*Firma*

**Lugar y fecha:** Huancayo **22/04/2021**





Huancayo, 22 de abril del 2021

**CARTA Nro.03-2021**

Señor (a):

Mg. Julio Díaz Uribe

**PRESENTE**: **VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN****ASUNTO**

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estamos realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulado "**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO EN LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA, 2021**", para lo cual adjunto:

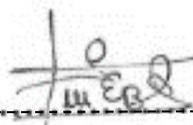
- Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.
- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de variables.

Esperando la atención del presente le reitero a Ud. Las muestras de mi especial consideración y estima personal

*Atentamente,*

MERCEDES PASTOR APAZA

DNI: 77476513



LESLIE V. CHAIÑA CAHUAPAZA

DNI: 75901928

**FORMATO: A**

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

**TESIS: “NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA, 2021”**

**Investigadores:** Mercedes Pastor Apaza y Leslie Viviana Chaiña Cahuapaza

**Indicación:** Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de la ficha de datos respecto a la tesis: “**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA, 2021**” que le mostramos, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

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

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

<b>VARIABLE: NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSIÓN 1: EMPATIA</b>						
<b>ÍTEM /INDICADORES</b>						
1	Trato hacia el usuario				X	
2	Información				X	
3	Respeto				X	
4	Punto de vista				X	
<b>DIMENSIÓN 2: CONFIANZA</b>						
<b>ÍTEM /INDICADORES</b>						

5	Competencia				X	
6	Compromiso				X	
7	Integridad				X	
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
<b>ÍTEM/INDICADORES</b>						
8	Tiempo de espera				X	
9	Solución del problema				X	
10	Rapidez para la atención				X	
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>						
<b>ÍTEM/INDICADORES</b>						
11	Confidencialidad				X	
12	Revisión				X	
13	Garantía				X	

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

4

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

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

Apellidos y Nombres :DÍAZ URIBE JULIO LUIS

Título Profesional :QUÍMICO FARMACÉUTICO

Grado Académico :MÁGISTER



*Firma*

**Lugar y fecha:** Huancayo **22/04/2021**





Huancayo, 22 de abril del 2021

**CARTA Nro.01-2021**

Señor (a):

**Dr. Juan Roberto Pérez León Camborda**

**PRESENTE**

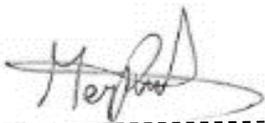
**: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**  
**ASUNTO**

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estamos realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulado "**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO EN LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA, 2021**", para lo cual adjunto:

- Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.
- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de variables.

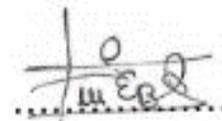
Esperando la atención del presente le reitero a Ud. Las muestras de mi especial consideración y estima personal

*Atentamente,*



MERCEDES PASTOR APAZA

DNI: 77476513



LESLIE V. CHAIÑA CAHUAPAZA

DNI: 75901928

**FORMATO: A**
**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**

**TESIS: “NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA, 2021”**

**Investigadores:** Mercedes Pastor Apaza y Leslie Viviana Chaiña Cahuapaza

**Indicación:** Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de la ficha de datos respecto a la tesis: “**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR JULIACA, 2021**” que le mostramos, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

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

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

<b>VARIABLE: NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSIÓN 1: EMPATIA</b>						
<b>ÍTEM /INDICADORES</b>						
1	Trato hacia el usuario				X	
2	Información				X	
3	Respeto				X	
4	Punto de vista				X	
<b>DIMENSIÓN 2: CONFIANZA</b>						
<b>ÍTEM /INDICADORES</b>						
5	Competencia				X	
6	Compromiso				X	

7	Integridad				X	
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
<b>ÍTEM/INDICADORES</b>						
8	Tiempo de espera				X	
9	Solución del problema				X	
10	Rapidez para la atención				X	
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>						
<b>ÍTEM/INDICADORES</b>						
11	Confidencialidad				X	
12	Revisión				X	
13	Garantía				X	

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

4

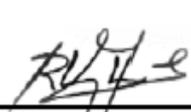
**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

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

Apellidos y Nombres : PERÉZ LEÓN CAMBORDA JUAN  
ROBERTO

Título Profesional : QUÍMICO FARMACÉUTICO

Grado Académico : MAGÍSTER


---

  
*Firma*

**Lugar y fecha:** Huancayo **22/04/2021**

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**
**V. DATOS GENERALES**

**1. Apellidos y Nombres:** PERÉZ LEÓN CAMBORDA JUAN ROBERTO

**2. Cargo:** MAGÍSTER

**3. Título profesional:** QUÍMICO FARMACÉUTICO

**4. Grado Académico:** MAGÍSTER EN RECURSOS VEGETALES Y TERAPEUTICOS

**5. Nombre del instrumento:** Ficha de datos

**Nota:** Luego de analizar el instrumento y cotejar investigación con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que, en base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su posterior aplicación.

**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											
<b>2. Objetividad</b>	Está expresado en conductas observables									X											
<b>3. Actualidad</b>	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica									X											

