



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

TESIS

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE
FARMACIA DE LA MICRO RED DE SALUD LA LIBERTAD – HUANCAYO, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO
FARMACÉUTICO

AUTORAS:

BACH. GAVANCHO VALDERRAMA JENNIFER YADIRA
BACH. ARCOS SAMANIEGO CECILIA YANET

ASESORA:

MG. KAREN JANET AYALA GUEVARA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CIENCIAS FARMACÉUTICAS: SALUD PÚBLICA

Huancayo – Perú
2021

ASESORA

MG. QF KAREN JANET AYALA GUEVARA

DEDICATORIA

A mi madre querida por todo el amor, confianza, apoyo incondicional y empuje constante para cumplir mis metas.

A mis hermanos Junior, Romina y Rodrigo por su apoyo y sus consejos brindados en este largo y difícil camino.

A la memoria de mi padre

Jennifer Yadira

DEDICATORIA

A mis padres por todo el amor, confianza, apoyo incondicional y constante para cumplir mis metas.

A mis hermanos por su apoyo y sus consejos brindados en el camino de mi educación.

Cecilia Yanet

AGRADECIMIENTOS

A la universidad Franklin Roosevelt y a sus catedráticos que imparten en las aulas todos sus conocimientos y valores.

A la Mg. Karen Ayala por la asesoría de la presente tesis, pues fue de vital importancia para lograr nuestros objetivos.

Al servicio de Farmacia del C.S. La Libertad por el apoyo incondicional que nos brindaron durante el desarrollo de la investigación.

Jennifer Yadira y Cecilia Yanet

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN PERSONAL DE AUTENTICIDAD Y DE NO PLAGIO

Yo, GAVANCHO VALDERRAMA JENNIFER YADIRA (Tesisista 1)

Identificada con D.N.I. 45213059

De la Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica, autora de la Tesis titulada:

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE LA MICRO RED LA LIBERTAD – HUANCAYO, 2021”

DECLARO QUE

El tema de tesis es auténtico, siendo resultado de nuestro trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.

En este sentido, somos conscientes de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagios, son objeto de sanciones universitarias y/o legales.

Huancayo, 17 de mayo de 2021



Tesisista 1: Gavancho Valderrama Jennifer Yadira
D.N.I. 45213059

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN PERSONAL DE AUTENTICIDAD Y DE NO PLAGIO

Yo, ARCOS SAMANIEGO CECILIA YANET (Tesisista 2)

Identificado con D.N.I. 48425456

De la Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica, autora de la Tesis titulada:

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE LA MICRO RED DE SALUD LA LIBERTAD – HUANCAYO, 2021”

DECLARO QUE

El tema de tesis es auténtico, siendo resultado de nuestro trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.

En este sentido, somos conscientes de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarias y/o legales.

Huancayo, 17 de mayo de 2021



Tesisista 2: Arcos Samaniego Cecilia

D.N.I. 48425456

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| ÍNDICE..... | viii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT..... | ix |
| INTODUCCIÓN..... | 10 |
| II. METODOLOGÍA | 20 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación..... | 20 |
| 2.1.1. Tipo de investigación..... | 20 |
| 2.1.2. Diseño de la investigación..... | 20 |
| 2.2. Población y muestra | 21 |
| 2.2.1. Población | 21 |
| 2.2.2. Muestra | 21 |
| 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 22 |
| 2.3.1. Técnica..... | 22 |
| 2.3.2. Validez..... | 22 |
| 2.3.3. Aspectos éticos | 23 |
| III: RESULTADOS | 24 |
| PRUEBA DE HIPÓTESIS..... | 29 |
| HIPÓTESIS GENERAL..... | 29 |
| HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2..... | 30 |
| HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3..... | 31 |
| IV DISCUSIÓN | 33 |
| V. CONCLUSIONES | 36 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 37 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA | 38 |
| ANEXOS | 42 |

RESUMEN

El **objetivo** fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021. **Metodología:** Investigación aplicada, diseño descriptivo correlacional, transversal, la muestra fueron 347 usuarios, la técnica fue la encuesta, el instrumento el cuestionario de 38 ítems de respuesta cerrada. **Resultados** el 52.4% fueron varones, 64.0% tenían edad entre 36-50 años, el 46.8% tenían como nivel de estudios primaria. La satisfacción promedio respecto a empatía fue 63.5% bueno y 3.9% muy bueno; respecto a la seguridad 62.8% bueno y 5.9% muy bueno; referente a la fiabilidad fue 48.6% bueno y 3.2% muy bueno; con referencia a la capacidad de respuesta fue 50.4% bueno y 3.5% muy bueno; con respecto a la tangibilidad 38.5% y 7.7% muy bueno. **Conclusiones:** el nivel de satisfacción promedio respecto a la tangibilidad, seguridad, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta fue 77.3% bueno y 12% muy bueno y nivel de satisfacción respecto a calidad de atención fue 77% bueno y 23% muy bueno; se determinó que, si existe relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción según empatía, seguridad y fiabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad en usuarios.

Palabras clave. Nivel de satisfacción, Calidad de atención

ABSTRACT

The **objective** of the research was to determine the relationship between the quality of care and the level of satisfaction of the users attended in the Micro Health Network La Libertad - Huancayo, 2021. **Methodology:** Method the study was of an applied type, correlational descriptive design, cross-sectional, the sample was 347 users, the technique was the survey, a questionnaire instrument of 30 items with closed response. **Results.** Of the patients surveyed, the highest percentage were men with 52.4%, 64.0% were between 36-50 years old, 46.8% had a primary education level. Average satisfaction regarding empathy was 63.5% good and 3.9% very good; regarding security 62.8% good and 5.9% very good; Regarding reliability, it was 48.6% good and 3.2% very good; With reference to the response capacity, it was 50.4% good and 3.5% very good; with regard to tangibility 38.5% or 7.71% very good. **Conclusions:** the average level of satisfaction regarding tangibility, security, empathy, reliability and responsiveness was 77.3% good and 12% very good, and satisfaction level regarding quality of care was 77% good and 23% very good; It was determined that, if there is a relationship between quality of care and level of satisfaction according to empathy, safety and reliability, responsiveness and tangibility in users

Keywords. Satisfaction level, Quality of care, Apothecary


GAVANCHO VALDERRAMA Romina Raquel
DNI N° 71301491



INTRODUCCIÓN

Durante mucho tiempo, la satisfacción del usuario se ha evaluado más por los determinantes externos, que, por los determinantes internos, es decir no tomaban mucho en cuenta la interioridad del cliente. Podemos mencionar que el satisfacer al cliente interno del sector salud, como en el caso del área farmacéutica, equivale a la satisfacción del paciente, el cual corresponde al fin primordial y básico de cualquier servicio del ámbito de salud. ¹

En tal sentido, la satisfacción del usuario juega un rol protagónico en el desarrollo actual de las organizaciones, pues se convierte en el censor activo para evaluar la calidad del servicio que brindan los colaboradores en una institución, el mismo que permitirá implementar, reacomodar, adaptar y hacer factibles un plan de mejora en el caso no se estén cumpliendo con la misión y visión del organismo; incluso es el que abre las puertas a la innovación de una nueva acción dentro de las instituciones para obtener impactos positivos. ²

En el 2018 la OMS hace recomendaciones que instan a las autoridades sanitarias a orientar de forma clara las políticas nacionales hacia la mejora de la calidad de los servicios de salud y el establecimiento de mecanismos para medir los progresos logrados. Se necesitan políticas que se dirijan explícitamente a mejorar la calidad de los servicios de salud, y allí donde existan múltiples iniciativas para la mejora de la calidad, es deseable combinarlas en un esfuerzo coordinado y sistemático para mejorar la atención en todo el sistema de salud.

⁽³⁾ Es importante evaluar la satisfacción del paciente/cliente con los servicios de farmacia como parte crucial de los servicios de la salud a través de estudios apropiados. Esto ayudara a identificar áreas específicas del servicio que necesitan mejoras para lograr servicios farmacéuticos de alta calidad en general y mejorar los cambios positivos en la provisión de servicios farmacéuticos actual en Etiopia. ⁴

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), los servicios farmacéuticos son un conjunto de acciones desarrollados por el sistema de salud, que tiene como objetivo el garantizar una atención integral y continua, con respecto a sus necesidades y problemas de salud, para ello se cuenta con los medicamentos como elementos esenciales y que deben

propiciar su consumo de manera racional, y también con el equipo de salud que labora en los establecimientos de salud.⁵

La evaluación de la satisfacción es de mucha importancia dentro del marco de la medición de la calidad en salud. Si se quiere ofrecer servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia, entonces, la evaluación de la satisfacción en los usuarios, familiares y proveedores se convierte en una tarea permanente y dinámica.⁶

Estudios en América Latina han demostrado que existe amplio margen de mejoras de la calidad de servicio, solo 11 de 42 servicios medidos en instituciones de salud obtuvieron buena satisfacción por parte de los usuarios, por tanto se requiere mayores esfuerzos para modernizar la gestión y mejorar en la calidad de los servicios, es importante identificar aspectos de gestión que los ciudadanos le den mayor valor como el trato, tiempo, comunicación, sitios web entre otros y establecer plan de acción para cada aspecto con análisis que caracterizan a la gestión y la satisfacción a los usuarios, el índice de satisfacción en los Estados Unidos en el año 2018 fue 69 en escala de 0 a 100 y 7.2 en escala de 1 a 10, en esta escala el promedio de satisfacción en los usuarios de los países Chile, Ecuador, Jamaica, Panamá, Paraguay y Uruguay fue 4.9.⁷

Según la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del aseguramiento Universal en salud 2014, que tuvo una muestra de 3 mil 849 usuarios de farmacias y boticas, siendo en su mayoría mujeres (56.7%), con edades promedios entre los 25 a 39 años, con un nivel de instrucción secundario (38.9), y que en su mayoría se atendían en el Seguro Integral de salud-SIS (47.8%) y Seguro social de Salud del Perú – EsSalud (46,4%); entre los resultados señalan que la gran mayoría de las personas acuden a las boticas o farmacias a comprar sus medicamentos sin haber recibido una consulta médica, debido a que recurren a la automedicación, reciben consejos de personas que recibieron un tratamiento médico ante un malestar similar, o porque se sintieron satisfechos con la atención que le brinda el personal del establecimientos farmacéutico anteriormente.⁸

Según MINSA en el 2017, indican que los desafíos de la atención basados en reflexiones sobre qué se entiende por calidad de atención y como las percepciones referenciadas de las expectativas de los usuarios o pacientes definen la satisfacción sobre las mismas, son muy significativos o sustanciales en nuestra realidad médico social. Muchas de estas de estas mediciones (basadas en el método Servqual) no reflejan el nivel o grado de la calidad real de la atención. A pesar de ser un factor importante, un 90% de la calidad en nuestro país no están basados en la experiencia de la calidad de un paciente, sólo es tomado como algo que

ocurre con el tiempo. Otro indicador de calidad que ha entrado en juego al medir la calidad de atención en nuestro país es la capacidad de respuesta del paciente o usuario sobre los atributos claves de la atención de calidad y que tampoco está contemplada en la medición de la satisfacción de usuarios con la calidad de la atención.⁹

En la Micro Red de Salud - Centro de Salud de la Libertad, 2021, todos los aspectos señalados convergen según los tipos de servicios que se presta en el establecimiento, siendo el servicio de farmacia, el que recibe mayores quejas. Este problema no es exclusividad de este establecimiento, si no a nivel nacional. A nivel mundial solo en países altamente desarrollados los sistemas de salud tienen completamente resuelto el tema de la dispensación del producto farmacéutico (OPS, 2012).⁽¹⁰⁾ En países como el nuestro la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos y la satisfacción con ellos, es mayoritariamente insatisfecho (entre el 50 a 68% de la población usuaria esta insatisfecha) (MINSA, 2017)

A partir de este planteamiento se presentan las siguientes interrogantes: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021?

Para contestar la pregunta de investigación se consultaron estudios académicos relacionados con el tema, teniendo en cuenta su información como guía para desarrollar y concluir la investigación. Dentro de los antecedentes en el contexto nacional se tiene:

Según Barzola ML, Moncada R (2019), en la investigación 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 objetivo del estudio fue determinar la calidad y satisfacción en usuarios de la farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau. Metodología de la investigación: el diseño fue descriptivo correlacional, cuantitativo, transversal, para medir la calidad y satisfacción emplearon la herramienta SERVQUAL, participaron 202 usuarios, para el análisis emplearon la prueba de chi-cuadrado y correlación de Spearman. En los resultados hallaron que el nivel de satisfacción fue; bueno 13.4%, malo 18.8%, respecto al tiempo de espera; malo 43.4%, bueno 64.9%, indicaron que la calidad de atención fue buena en relación a instalaciones de la farmacia, horario de atención, información al usuario), los indicadores evaluados sobre la satisfacción fueron; el trato del personal, stock de medicamentos y tiempo de espera. Concluyen que del nivel de satisfacción hallada en la encuesta fue de 67,8%, mientras que la calidad de atención fue de 44,6 %.¹¹

Por otro lado, Zapata JA. (2019), en la investigación Calidad y satisfacción en usuarios de

farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018. El objetivo del estudio fue analizar la calidad y satisfacción en la atención a usuarios que acudieron a la Farmacia de consulta externa en el Hospital Reátegui Delgado, Piura 2018. El método de la investigación fue descriptivo, no experimental de corte transversal, el instrumento empleado fue la “Encuesta SERVQUAL modificada (MINSA – Perú 2011)”;

la muestra la constituyeron 1828 personas adultas. En los resultados se evidencia un 94% en la P3 de fiabilidad, 75.79% en la P7 de capacidad de respuesta, 82.63% en la P10 de seguridad, 71.05% en la P14 de empatía, 68.42% en la P22 en aspectos intangibles. Se concluye que existe insatisfacción de los usuarios (94%); con respecto a la duración de la atención lo cual es un punto en proceso observándose un 47,47 % de satisfacción para llegar a ser oportuno y eficaz; poca práctica del respeto, amabilidad y paciencia, desconfianzas y escasa orientación a los pacientes sobre el tratamiento prescrito.¹²

Además, Salinas OM, Albertis LN. En la investigación calidad en la atención y nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco boticas de la avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021

Objetivo. Identificar la relación entre el nivel de la calidad en la atención y satisfacción de usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021. Método. El tipo de investigación fue básico, diseño descriptivo correlacional, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario, el muestreo fue aleatorio simple y la muestra fue 316 usuarios. El nivel de satisfacción y calidad en la atención fue evaluado según escala de Likert; totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Resultados. De los 316 usuarios, 52.8% fueron mujeres, 45.9% tenían edad entre 18 a 40 años, 75.3% tenían estudios nivel básico, 41.8% eran casados. Nivel de satisfacción; 53% estuvieron totalmente satisfechos, 40% satisfechos y 7% indiferente. Nivel de calidad de atención, el 51% estuvieron totalmente de acuerdo, 43% de acuerdo y 6% indiferentes. Participaron 5 boticas, el nivel de satisfacción fue 81% - 100% en dos boticas y 61% - 80% en tres boticas, la calidad de atención fue 81% - 100% en una botica, 61% - 80% en tres boticas y 41% - 60% en una botica. Conclusión. Se identificó relación significativa entre el nivel de calidad en la atención y satisfacción de usuarios.¹³

También, Chávez LE, Alva ME. Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019. Tuvo como objetivo general determinar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo,

diseño no experimental, transversal, de tipo descriptivo, correlacional. La población estuvo conformada por 1123 usuarios, del cual se obtuvo una muestra de 286 usuarios los cuales fueron seleccionados mediante el método aleatorio simple. Se empleó la técnica de encuesta y el instrumento usado fue el cuestionario SERVQUAL. Como resultados de los usuarios que calificaron la fiabilidad buena, mostrándose estos satisfechos con el servicio en el 40,9%; los que calificaron la capacidad de respuesta buena, mostrándose estos satisfechos con el servicio en el 43,0%; los que calificaron la seguridad buena, mostrándose satisfechos con el servicio en el 42,3%; los que calificaron la empatía como buena, mostrándose estos satisfechos con el servicio en el 51,7% y los que calificaron la tangibilidad como buena, mostrándose estos satisfechos con el servicio en el 40,6%. Finalmente se concluye que los usuarios se mostraron satisfechos siempre que la calidad de atención fue valorada de buena en todas sus dimensiones. ¹⁴

Y dentro de los antecedentes internacionales tenemos: Según, Saraswati, et al. (2017), en la investigación Calidad de servicio percibida y satisfacción del paciente en el departamento de farmacia en Yogyakarta, Indonesia. Estudio tipo descriptivo, no experimental, prospectivo y transversal. Muestra 382 usuarios externos. El objetivo: Medir la brecha entre las expectativas y la percepción sobre los servicios prestados en el departamento de farmacia en Yogyakarta, Indonesia. Resultados: se encontró que el 54% de pacientes eran mujeres y el 46% varones. El 31% de los pacientes tenían entre 45 y 54 años. Las brechas de 0.487 con una puntuación media de servicio de 2,938 (de 1,16) y la puntuación media de satisfacción del paciente 3,425 (SA 0.54) más satisfechos que los que tienen educación. Conclusiones: encontraron que el modelo de SERVQUAL es un modelo útil para revelar diferencias entre las preferencias del paciente y la satisfacción con la calidad del servicio de salud. ¹⁵

De igual forma Guadalupe F, *et al.* (2019), en la investigación sobre Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General IESS Milagro. La muestra (383 usuarios) se obtuvo mediante un la fórmula de poblaciones finitas, Entre los resultados el 59.5% de usuarios estaban de acuerdo con el equipamiento moderno, el 9.8% eran indiferentes En conclusión, al evaluar los indicadores de calidad del servicio que brinda la farmacia reparto Iglesias, a partir del criterio de los usuarios, se obtuvo que hay un indicador con evaluación de mal y cuatro de regular, lo que indica problemas en la valoración de la calidad que tienen los clientes sobre la

farmacia.¹⁶

Según Caballero MJ, *et al.* (2016), en la investigación Evaluación de la calidad en la atención en el área de farmacia de los hospitales: “Antonio Lenin Fonseca”, “Bertha Calderón Roque” y “Psicosocial José Dolores Fletes”, septiembre – noviembre 2016; el objetivo fue Evaluar la calidad en la atención en el área de farmacia de los Hospitales: “Antonio Lenin Fonseca”, “Bertha Calderón Roque” y “Psicosocial José Dolores Fletes”, septiembre - noviembre 2016. La metodología: estudio de tipo descriptivo, no experimental; de corte transversal. La población estuvo constituida de 600 pacientes que acudieron al área de farmacia, durante el periodo de septiembre - noviembre 2016, en los hospitales de referencia nacional “Antonio Lenin Fonseca, Bertha Calderón y Psicosocial José Dolores Fletes”. Resultados: Se encontró que los índices más altos de edad oscilan entre los 18-28 años (30%) y entre los 62-72 años (31%), los pacientes presentan una escolaridad de profesionales completos con un (35%) y como profesionales incompletos con un (29%) y en su mayoría los pacientes proceden de la zona urbana con un (97%). el 61% de los pacientes que son atendidos en el hospital Antonio Lenin Fonseca observan un problema en el abastecimiento de los medicamentos, el no dar el tratamiento completo y no priorizar medicamentos de altos costos, el 50% de los pacientes atendidos en el hospital Bertha Calderón Roque no perciben un trato amable y con empatía, el 13 % de los pacientes atendidos tanto en el hospital Bertha Calderón como en el Antonio Lenin Fonseca no reciben ninguna información sobre el medicamento prescrito. Conclusiones: Se logró la comparación en cuál de los hospitales en estudio se cuenta con mejor calidad en la atención en el área de farmacia basados principalmente en las experiencias de los pacientes con este servicio y en el hospital en el que se presentan menos problemas y se concluye que el hospital Psicosocial José Dolores Fletes es el que cuenta con mejor calidad en la atención recibida en el área de farmacia.¹⁷

A continuación, se redacta el marco teórico de la investigación

Calidad: La calidad es una propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto. La definición de calidad puede variar. Se trata de un concepto subjetivo, ya que, si le preguntas a alguien sobre lo que percibe por calidad, probablemente sea diferente a lo que otro considera. Por ejemplo, una persona puede pensar que un vehículo tiene una calidad notable, en cambio otra puede disentir y considerar que otro coche diferente es de más calidad que el anterior que propone el individuo.¹⁸

Calidad de atención: La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar

resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Esta definición de calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades.¹⁹

En los últimos decenios se han descrito diferentes elementos de la calidad. Actualmente hay un consenso evidente en cuanto a los servicios sanitarios de calidad, que deben ser:

- Eficaces: proporcionarán servicios de salud basados en datos probatorios a quienes los necesiten;
- Seguros: evitarán lesionar a las personas a las que dispensen atención;
- Centrados en la persona: dispensarán atención adecuada a las preferencias, las necesidades y los valores personales, en el marco de servicios sanitarios que se organizan en torno a las necesidades de la persona;
- Oportunos: reducirán los tiempos de espera y las demoras, que en ocasiones son perjudiciales, tanto para los que reciben la atención como para los que la prestan;
- Equitativos: dispensarán una atención cuya calidad no variará por motivos de edad, sexo, género, raza, etnia, lugar geográfico, religión, situación socioeconómica, idioma o afiliación política;
- Integrados: dispensarán una atención coordinada a todos los niveles y entre los distintos proveedores que facilite toda la gama de servicios sanitarios durante el curso de la vida;
- Eficientes: maximizarán los beneficios de los recursos disponibles y evitarán el despilfarro

Calidad de los servicios en la dispensación de productos farmacéuticos

Este concepto descriptivo está relacionado con la interacción entre los proveedores de la atención médica y los pacientes, en donde las formas en los aportes del sistema de salud - específicamente relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos- se transforman en resultados de salud. La atención brindada es efectiva cuando el paciente obtiene el medicamento que se le prescribe en forma oportuna y suficiente para su tratamiento. Nadie necesita que el personal justifique la inexistencia de medicamentos y trate de desviar nuestra atención indicando que el médico o profesional a cargo de la atención debe prescribir un medicamento que esté disponible. Esto sólo hace que la disponibilidad de insumos condicione los tratamientos de un paciente y, como resultado, la mejoría o no de la atención

recibida se convierte en un albur o interrogante mayor (OMS, 2012).²⁰

Calidad en los servicios de la salud: Siendo la salud un derecho y un servicio público reconocido en la Constitución Nacional de 1993 y a partir del compromiso que el estado tiene de lograr una gestión con calidad, mejorando el nivel de vida y el bienestar de personas mediante la aplicación de técnicas gerenciales modernas, compromiso que se hace tangible en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de marcos normativos contenidos en la Ley 100 de 1993. De esta manera corresponde al estado no solo garantizar la prestación y la cobertura de los servicios, sino también velar por su continuo mejoramiento. (OMS 2017).²¹

Niveles de satisfacción: En su sentido más primigenio, satisfacer significa complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo, el sentido de estos dos términos determina que nuestra esencia u ontología es complacer las necesidades de nuestros usuarios.

La frase satisfacción de usuarios aparece en la siguiente década de 1970, y poco a poco ha ido abriéndose paso hasta ser concebida como una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información.²²

“Luego de realizada la compra o la adquisición de un producto o servicio, los usuarios experimentan uno de esto tres niveles de satisfacción:

1. Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del usuario.
2. Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del usuario.
3. Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede las expectativas del usuario”.

Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer la lealtad hacia el establecimiento farmacéutico.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

Los beneficios que le otorga a una empresa tener a los clientes satisfechos son múltiples. Algunas de estas son: la satisfacción de los clientes multiplica la comunicación positiva que realizan estos hacia otros “potenciales” clientes, mejora el clima laboral reinante en la

organización, creando un clima de armonía entre los compañeros de trabajo, mejora los indicadores económicos de desempeño de la organización al sumar clientes y poder venderlas “más” a los satisfechos. Existe una diferencia marcada entre la competencia y la organización, ya que no se basa la misma en factores eminentemente comparativos sino en una ventaja competitiva.²²

SERVQUAL: Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio.²³

Las Dimensiones del modelo SERVQUAL²⁴

El modelo SERVQUAL agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio:

- **Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
- **Sensibilidad:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
- **Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.
- **Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

La investigación se justifica de la siguiente manera:

Justificación teórica, encontramos que la satisfacción del usuario es la dimensión más estudiada cuando se evalúa calidad, pero a la vez es un indicador que mide resultados, al cual se le otorga cada vez mayor importancia; también se incluye la satisfacción del paciente con

la atención recibida y la del prestador con la atención brindada. Esta puede definirse como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario.²⁵

Justificación práctica, el estudio permite brindar alcances para identificar la importancia de la relación entre la satisfacción el usuario y la calidad de atención con la finalidad de promover la mejora continua del químico farmacéutico hacia los clientes y usuarios, realizando calidad de atención como parte de sus actividades primordiales.

Justificación social, la satisfacción del usuario es el fundamento para la mejora de la calidad de vida, ya que, en tiempos de pandemia, la satisfacción repercutirá en su salud de manera positiva, más aún en los tiempos de pandemia en que vivimos.

Justificación metodológica, la aplicación del método de SERVQUAL es una buena alternativa para evaluar la satisfacción de los usuarios de las boticas y farmacias del país, ya que evaluarán las dimensiones de tangibilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta de los usuarios y se generarán estrategias en mejorar de la satisfacción del usuario.

Además, la presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021.

También tenemos los siguientes objetivos específicos: Determinar la edad, género y nivel de estudio de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021.

Determinar la relación existe entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021.

Determinar la relación existe entre la capacidad de respuesta de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021.

Determinar la relación existe entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021.

Determinar la relación existe entre la empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021.

Determinar la relación existe entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021.

Se plantea la siguiente hipótesis general: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021.

II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue no experimental, esto quiere decir, no implica la manipulación del control o la variable independiente, además los investigadores miden variables a medida que ocurren naturalmente sin ninguna otra manipulación. ²⁶

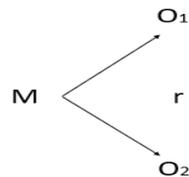
En el nivel descriptivo comparativo, supone un conocimiento previo del tema, el cual lleva a formular preguntas más precisas; por ello, trata de caracterizar las propiedades sustanciales de las personas, grupos o cualquier otro fenómeno que es sometido al proceso investigativo. ²⁷

2.1.2. Diseño de la investigación

La presente investigación corresponde a una investigación no experimental debido a que no se efectuó manipulación de variable alguna, el estudio está contemplado dentro del diseño de tipo transversal o transeccional porque la recolección de los datos fue en una sola medición o en un tiempo único. ²⁸

El diseño es descriptivo comparativo con dos variables y de corte transversal

Los datos fueron recogidos en un solo momento y procesado para su ingreso a la computados haciendo uso de códigos numéricos excluyentes según los objetivos del estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). ²⁷ El diseño se puede graficar:



Donde:

M = es la muestra de la población

O₁ = es la observación o medición de la variable X

O_2 = es la observación o medición de la variable Y

r = Es el coeficiente de correlación entre las dos variables

Variables:

X = Variable independiente: Calidad de atención

Y = Variable dependiente: Satisfacción del usuario

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

El universo en las investigaciones naturales es el conjunto de objetos, hechos, eventos que se van a estudiar con las variadas técnicas. ²⁹

Población estudiada, 3550 usuarios de ambos sexos que acuden a la Micro Red de Salud La Libertad en los meses de mayo y junio del 2021.

2.2.2. Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra aleatoria simple se utiliza la fórmula de poblaciones finitas y con la siguiente estimación poblacional.

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra para poblaciones finitas.

N = Tamaño de la población: 3550

p = Confianza

E = Nivel o margen de error admitido (De cero a 5%) = 0.05

Z = 1.96 con nivel de significancia estadística < 5%

Reemplazando valores para determinar el tamaño de la muestra de la cantidad de usuarios

$$n = 347$$

a. Criterios de inclusión

- Usuarios mayores de 18 años
- Usuarios que acepten voluntariamente participar en el estudio
- Usuarios que completen la encuesta
- Usuarios que son atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad

b. Criterios de exclusión

- Usuarios menores de 18 años
- Usuarios que no completen la encuesta
- Usuarios que son atendidos en otros establecimientos farmacéuticos

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.3.1. Técnica

Se utilizará la encuesta como técnica. La encuesta es una técnica que recoge datos, de manera personal y práctica de un método de estudio. Se basa en un diseño no experimental de estudio rutinario propio de la metodología cuantitativa, que nos permitirá estructurar y contar los valores hallados y así totalizar los resultados de la población que se estudió.³⁰

Instrumento

Según Valderrama (2015), refieren que los instrumentos pueden ser escalas actitudinales, pruebas cognoscitivas, formularios, notas de campo, inventarios, listas de chequeos, fichas de datos. los medios materiales que emplea el investigador para recoger y almacenar la información. Los instrumentos vendrían a ser las herramientas que se emplean para obtener y procesar la información.²⁶

El instrumento que se utilizará será el cuestionario que está estructurado con opciones múltiples, para valorar la satisfacción.

2.3.2. Validez

La validación del instrumento de evaluación se realizará a través del juicio de expertos, son tres expertos con grado de magíster, que evalúan cada ítem del instrumento.

Método de análisis de datos

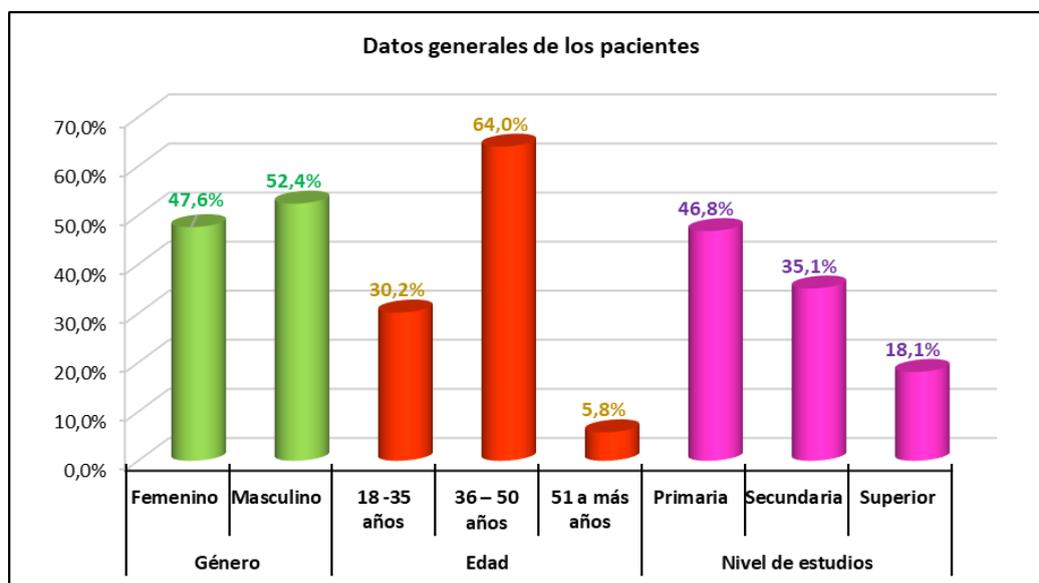
Los datos recolectados serán tabulados en hoja de cálculo Excel, luego fueron migrado al programa estadístico SPSS versión 24. Los análisis de los resultados estadísticos serán presentados mediante tablas y figuras para mejor comprensión de interpretación según objetivos propuestos. Se realizó análisis descriptivo y chi cuadrado, se trabajó con 95% de significancia ($p < 0.05$).

2.3.3. Aspectos éticos

La ley Universitaria N° 30220 establece que la investigación es una función esencial y obligatoria de la universidad donde participan docentes, estudiantes y graduados en investigaciones básicas y aplicadas. La declaración de Helsinki establece entre otros aspectos la necesidad de obtener el consentimiento en forma voluntaria y previa de las personas que participen del estudio de investigación. En este estudio se requiere la participación voluntaria de las personas. Anexo 1

III: RESULTADOS

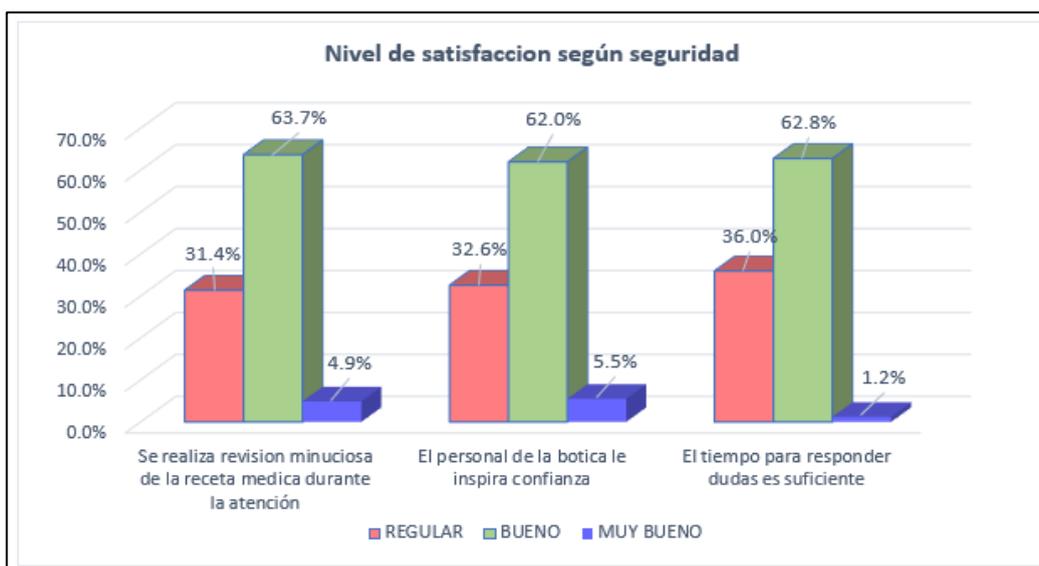
Gráfico 1. Distribución de frecuencias según datos sociodemográficos



Fuente: Elaborado por las autoras

En el gráfico 1 se observa que los usuarios que se atendieron en el Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021, con respecto al género el 52.4% masculino y 47.6% femenino, respecto a la edad el 64.0% están en el rango de edades de 36-50 años y el 5.8% de 51 a más años. Con relación al nivel de estudios el mayor porcentaje es el nivel primario con 46.8%.

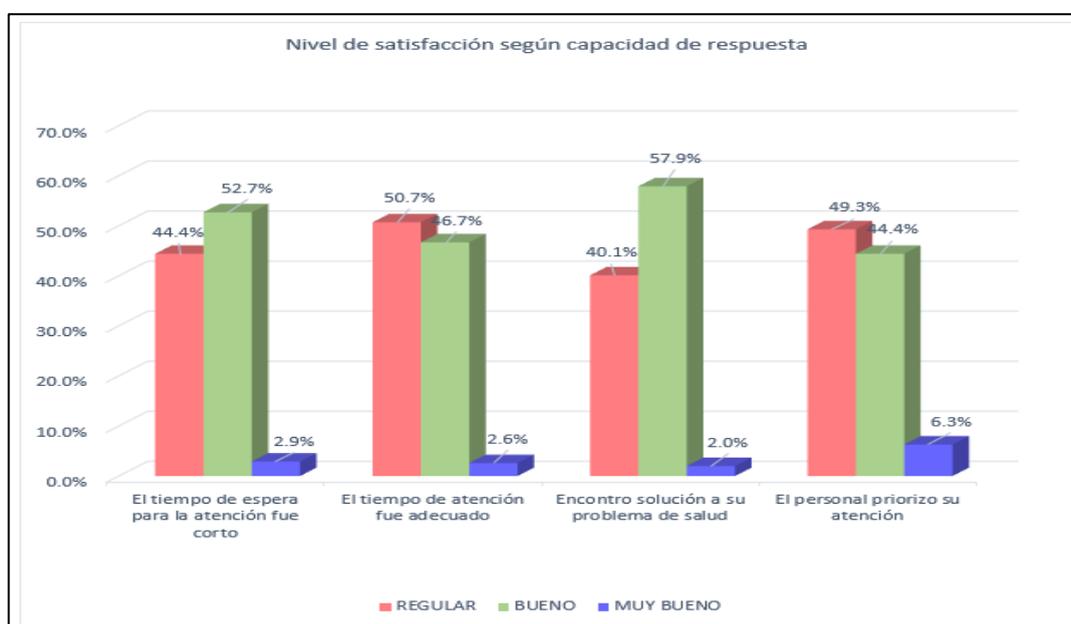
Gráfico 2. Nivel de satisfacción según seguridad de usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021



Fuente: Elaborado por las autoras

En la figura 2 se puede apreciar que el nivel de satisfacción según la seguridad de los usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021 fueron: que el 63.7% bueno, 31.4% regular y 4.9% muy bueno; si el personal de la botica inspiró confianza, 62.0% bueno, 32.6% regular y 5.5% muy bueno; referente a, si el tiempo para responder dudas es suficiente, 62.8% bueno, 36.0% regular y 1.2% muy bueno.

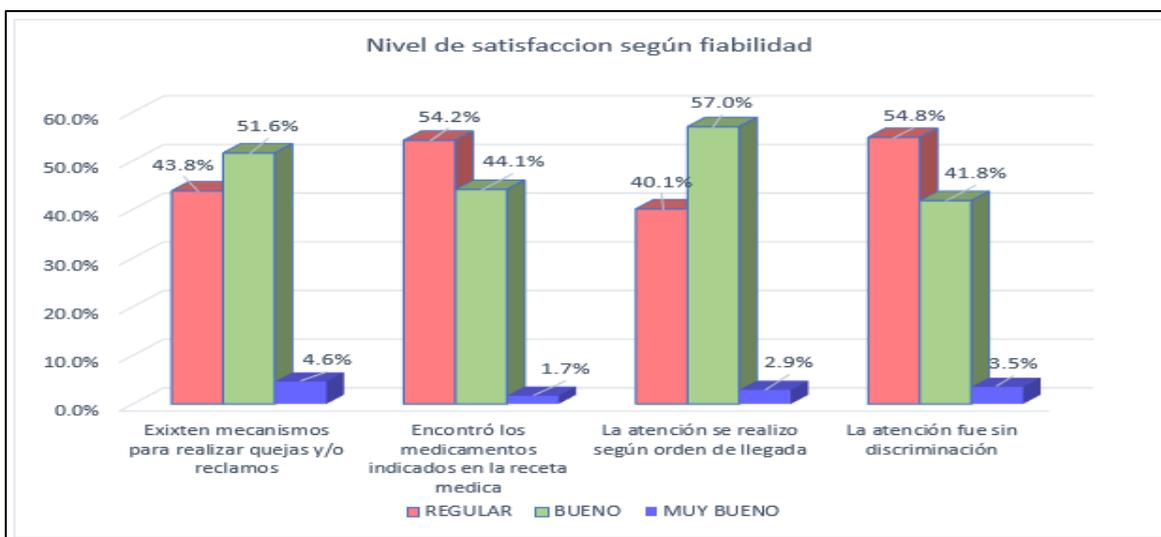
Gráfico 3. Nivel de satisfacción según capacidad de respuesta a los usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad en los meses de mayo y junio del 2021



Fuente: Elaborado por las autoras

En el gráfico 3 se aprecia que el nivel de satisfacción según la capacidad de respuesta a los usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021 fueron: si el tiempo de espera para la atención fue corto 52.7% bueno, 44.4% regular y 2.9% muy bueno; si el tiempo de atención fue adecuado 46.7% bueno, 50.7% regular y 2.6% muy bueno; si encontró solución a su problema de salud 57.9% bueno, 40.1% regular y 2.0% muy bueno; si el personal priorizo su atención 49.3% bueno, 44.4% regular y 6.3% muy bueno.

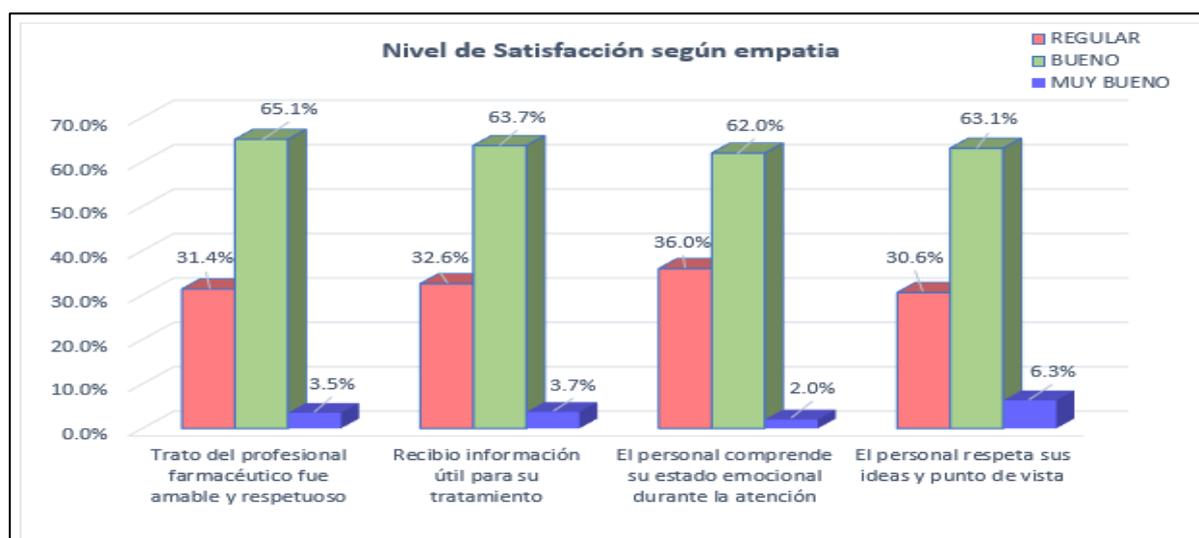
Gráfico 4. Nivel de satisfacción según fiabilidad de los usuarios del Servicio de del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021



Fuente: Elaborado por las autoras

En el gráfico 4 se aprecia que el nivel de satisfacción según fiabilidad de los usuarios fue: si existen mecanismos para realizar quejas y/o reclamos 51.6% bueno, 43.8% regular y 4.6% muy bueno; si encontró los medicamentos indicados en las recetas médicas, 44.1% bueno, 54.2% regular y 1.7% muy bueno; si la atención se realizó según orden de llegada, 57.0% bueno, 40.1% regular y 2.9% muy bueno; si la administración fue sin discriminación, 41.8% bueno, 54.8% regular y 3.5% muy bueno.

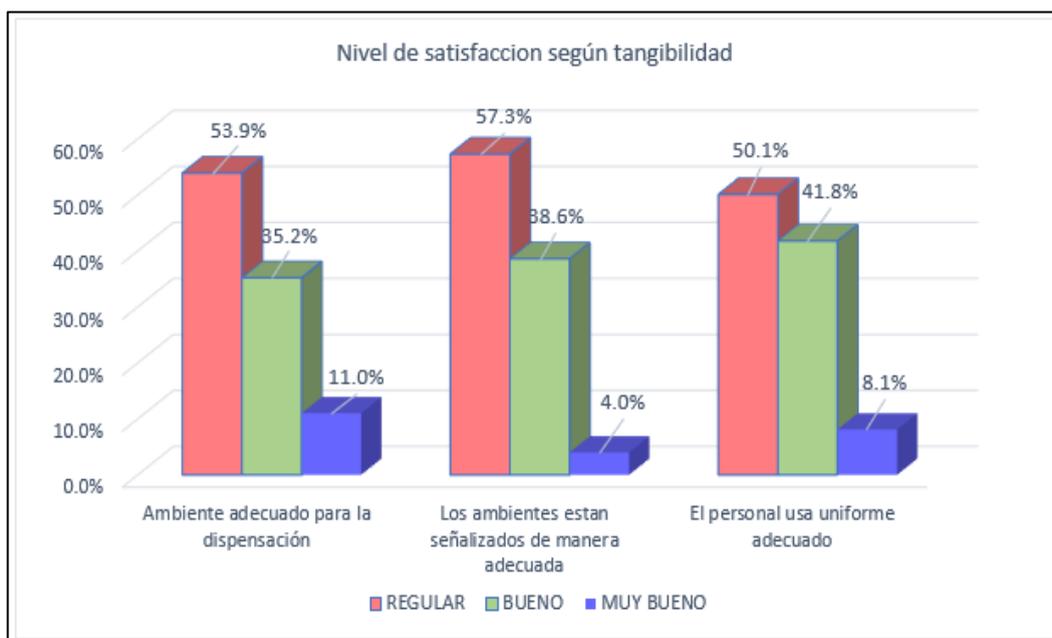
Gráfico 5. Distribución del Nivel de satisfacción según empatía de usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021



Fuente: Elaborado por las autoras

En el gráfico 5 se observa, el nivel de satisfacción según la empatía percibida de los usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021 fueron: referente a si el trato profesional farmacéutico fue amable y respetuoso: 65.1% bueno, 31.4% regular y 3.5% muy bueno; si recibió información útil para su tratamiento: 63.7% bueno, 32.6% regular y 3.7% muy bueno; si el personal comprende su estado emocional durante la atención, 62.0% bueno, 36.1% regular y 2.0% muy bueno; si el personal respeta sus ideas y sus puntos de vista durante la atención, 63.1% bueno, 30.6% regular y 6.3% muy bueno.

Gráfico 6. Nivel de satisfacción según tangibilidad a los usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad en los meses de mayo y junio del 2021



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 6 se aprecia que el nivel de satisfacción según tangibilidad a los usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad en los meses de mayo y junio del 2021: si fue adecuado el ambiente para la dispensación 35.2% bueno, 53.9% regular y 11.0% muy bueno; si el ambiente tenía la señalización adecuada 38.6% bueno, 57.3% regular y 4.0% muy bueno; si el personal usaba uniformes adecuados 41.8% bueno, 50.1% regular y 8.1% muy bueno.

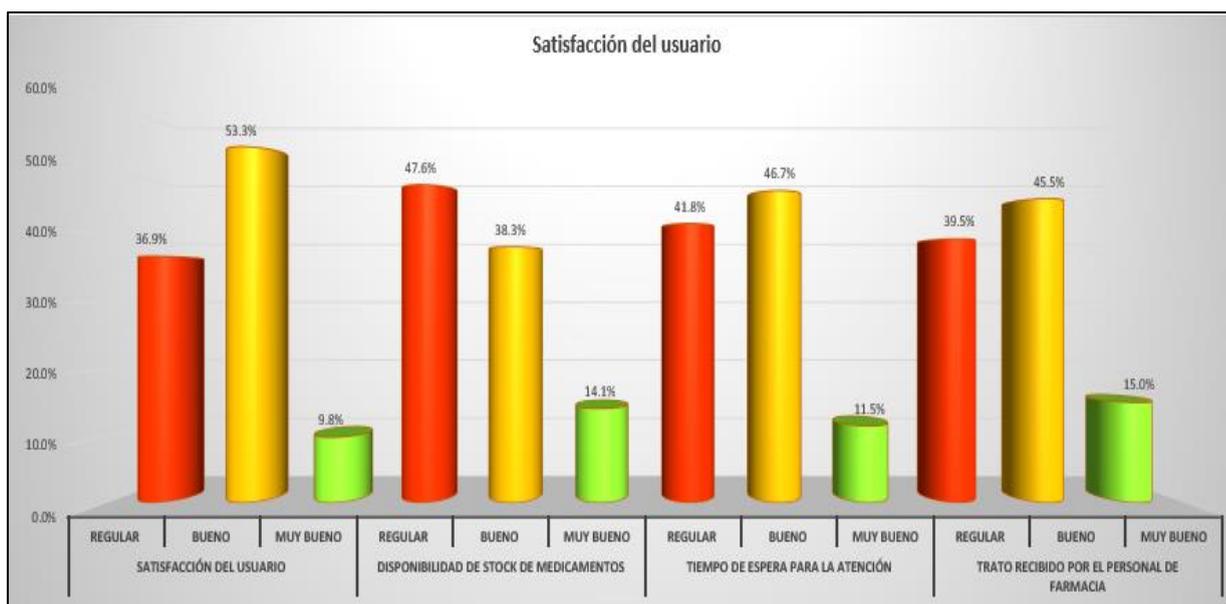
Tabla 1. Satisfacción del usuario y su relación con las categorías de los usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021.

| Indicador | Categoría | Frecuencia | Porcentaje % |
|--|-----------|------------|--------------|
| Satisfacción del usuario | Regular | 128 | 36.9 |
| | Bueno | 185 | 53.3 |
| | Muy bueno | 34 | 9.8 |
| Disponibilidad de stock de medicamentos | Regular | 165 | 47.6 |
| | Bueno | 133 | 38.3 |
| | Muy bueno | 49 | 14.1 |
| Tiempo de espera para la atención | Regular | 145 | 41.8 |
| | Bueno | 162 | 46.7 |
| | Muy bueno | 40 | 11.5 |
| Trato recibido por el personal de farmacia | Regular | 137 | 39.5 |
| | Bueno | 158 | 45.5 |
| | Muy bueno | 52 | 15.0 |

Fuente: Elaborado por las autoras

En la tabla 1 se puede observar que el 36.9% de usuarios tienen un nivel de satisfacción regular, el 53.3% tiene un nivel de satisfacción bueno y solo el 9.8% tiene un muy buen nivel de satisfacción. El aspecto que contribuye a la baja satisfacción del usuario es la disponibilidad de stock de medicamentos en la atención con un 47.6% obteniéndose la calificación más baja.

Gráfico 7. Satisfacción del usuario y su relación con las categorías de los usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021.



Fuente: Elaborado por las autoras

En la figura 7 se puede observar que la dimensión trato recibido por el personal de farmacia el 15.0% de los casos manifestaron tener un buen nivel de satisfacción, mientras que en la disponibilidad de stock el porcentaje disminuye a 14.1% y para el tiempo de espera para la es 11.5%. en forma general solo un 9.8% manifestó tener un nivel de satisfacción bueno.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

Ho: No existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021

H1: Sí existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021

Tabla 2. Tabla de contingencias entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad en los meses de mayo y junio del 2021

| Tabla de Contingencia | | Calidad de atención | | Total | |
|-----------------------|-------------|---------------------|-----------|--------|-------|
| | | Bueno | Muy bueno | | |
| Nivel de Satisfacción | Regular | Recuento | 4 | 0 | 4 |
| | | % del total | 1,2% | 0,0% | 1,2% |
| | Bueno | Recuento | 250 | 81 | 331 |
| | | % del total | 72.0% | 23.4% | 95.4% |
| | Muy bueno | Recuento | 6 | 6 | 12 |
| | | % del total | 1,7% | 1,7% | 3,4% |
| Total | Recuento | 260 | 87 | 347 | |
| | % del total | 74.9 % | 25.1% | 100,0% | |

Fuente: Elaborado por las autoras

En la tabla 2 se puede observar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención; 74.9% bueno para la calidad de atención; 95.4% bueno para el nivel de satisfacción; asimismo 25.1% muy bueno para la calidad de atención y 3.4% muy bueno para el nivel de satisfacción.

Tabla 3. Prueba de Chi-Cuadrado de Pearson para la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021

| Prueba de chi-cuadrado | Valor | gl | Sig. Asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado | 7,606 ^a | 2 | 0,022 |
| Razón de verosimilitud | 7,035 | 2 | 0,30 |
| Asociación lineal por lineal | 6,176 | 1 | 0,013 |
| Nro. de casos | 160 | | |

Fuente: Cuestionario de recolección de datos

En la tabla 3 se aprecia que el valor de Chi-Cuadrado de Pearson es menor a 0,05 (0,022) por lo tanto, se acepta la hipótesis H1, es decir, Si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H1: Si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción según la empatía, seguridad y fiabilidad de los usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021

Ho: No existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción según la empatía, seguridad y fiabilidad de los usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021

Tabla 4. Tabla de contingencias entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción según empatía, seguridad y fiabilidad de los usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021

| Tabla de contingencia | | Empatía, Seguridad, Fiabilidad | | | Total | |
|-----------------------|-----------|--------------------------------|-------|-----------|-------|--------|
| | | Regular | Bueno | Muy bueno | | |
| Calidad de atención | Bueno | Recuento | 24 | 219 | 15 | 258 |
| | | % del total | 6.9% | 63.1% | 4.3% | 74.4% |
| | Muy bueno | Recuento | 9 | 44 | 36 | 89 |
| | | % del total | 2.6% | 12.7% | 10.4% | 25.6% |
| Total | | Recuento | 33 | 263 | 51 | 347 |
| | | % del total | 9.5% | 75.8% | 14.7% | 100,0% |

Fuente: Cuestionario de recolección de datos

En la tabla 4 se observa la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción según la empatía, seguridad y fiabilidad; 74.4% bueno y 25.6% muy bueno para la calidad de atención, 9.5% regular, 75.8% bueno y 14.7% muy bueno para el nivel de satisfacción según empatía, seguridad y fiabilidad.

Tabla 5. Prueba de chi-cuadrado de Pearson para la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción según la empatía, seguridad y fiabilidad de los usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad en los meses de mayo y junio del 2021

| Prueba de chi-cuadrado | Valor | gl | Sig. Asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado | 9,678 ^a | 2 | 0,008 |
| Razón de verosimilitud | 9,288 | 2 | 0,010 |
| Asociación lineal por lineal | 6,340 | 1 | 0,012 |
| Nro. de casos | 160 | | |

Fuente: Cuestionario de recolección de datos

En la tabla 5 se aprecia que el valor de Chi-Cuadrado es menor a 0,05 (0,008) por lo tanto, se rechaza la hipótesis H0 y se acepta la hipótesis H1; es decir SI existe relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción según la empatía, seguridad y fiabilidad en usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H1: Si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción según la capacidad de respuesta y tangibilidad de los usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021

Ho: No existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción según la capacidad de respuesta y tangibilidad de los usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021

Tabla 6. Análisis Chi Cuadrado de Pearson para la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción según la capacidad de respuesta y tangibilidad en usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021.

| Tabla de contingencia | | Capacidad de respuesta y tangibilidad | | | Total | |
|-----------------------|-----------|---------------------------------------|-------|-----------|-------|--------|
| | | Regular | Bueno | Muy bueno | | |
| Calidad de atención | Bueno | Recuento | 28 | 234 | 14 | 276 |
| | | % del total | 8.1% | 67.4% | 4.0% | 79.5% |
| | Muy bueno | Recuento | 14 | 39 | 18 | 71 |
| | | % del total | 4.1% | 11.2% | 5.2% | 20.5% |
| Total | | Recuento | 42 | 273 | 32 | 347 |
| | | % del total | 12.1% | 78.7% | 9.2% | 100,0% |

Fuente: Cuestionario de recolección de datos

En la tabla 6 se observa la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción según la capacidad de respuesta y tangibilidad; 79.5% bueno y 20.5% muy bueno para la consejería farmacéutica, 12.1% regular, 78.7% bueno y 9.2% muy bueno para el nivel de satisfacción según capacidad de respuesta y tangibilidad.

Tabla 7. Prueba de chi-cuadrado de Pearson para la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción según la capacidad de respuesta y tangibilidad de los usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021

| Prueba de chi-cuadrado | Valor | gl | Sig. Asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado | 9,647 ^a | 2 | 0,007 |
| Razón de verosimilitud | 9,231 | 2 | 0,010 |
| Asociación lineal por lineal | 6,586 | 1 | 0,010 |
| Nro. de casos | 160 | | |

Fuente: Cuestionario de recolección de datos

En la tabla 7 se aprecia que el valor de Chi-Cuadrado es menor a 0,05 (0,007) por lo tanto, se rechaza la hipótesis H0 y se acepta la hipótesis H1; es decir SI existe relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción según la capacidad de respuesta y tangibilidad en usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021.

IV DISCUSIÓN

La calidad de atención y el servicio prestado en los establecimientos farmacéuticos implican necesariamente satisfacción de las necesidades de los usuarios y cubrir sus expectativas como alta satisfacción desde la perspectiva sanitaria y empresarial, la evaluación de la satisfacción es en forma personal y multidimensional que implica infraestructura, documentación, calidad y calidez de atención personal.³¹

En el gráfico 1 se consideraron una muestra de 347 usuarios que acuden al Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021; donde el 52.4% de los usuarios son de sexo masculino y que el 47.6% de sexo femenino, el 64.0% están entre las edades de 36-50 años, el 46.8% tiene como nivel de estudio primaria; se refuta parcialmente con la investigación de Sarawati, *et al* (2017) en su estudio calidad de servicio percibida y satisfacción del paciente en el departamento de farmacia de Yogyakarta, Indonesia, donde encontraron que el 54% de pacientes eran mujeres y el 31% de los pacientes tenían entre 45 y 54 años. Se refuta con la investigación de Caballero MJ, *et al* (2016) en la investigación Evaluación de la calidad en la atención en el área de farmacia de los hospitales “Antonio Lenin Fonseca”, “Bertha Calderón Roque” y “Psicosocial José Dolores Fletes”, septiembre – noviembre 2016, donde encontraron que el 31% de edad de los pacientes encuestados esta entre las edades de 62-72 años, el 35% tienen educación superior completa. Se refuta con la investigación de Salinas OM, Albertis LN (2021) que en su investigación calidad en la atención y nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco boticas de la avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021 encontraron que el 52.8% fueron mujeres, 45.9% tenían edad entre 18 a 40 años y el 75.3% tenían estudios de nivel básico.

En el gráfico 2 encontramos que referente al nivel de satisfacción según la seguridad percibida por los usuarios el 63.7% bueno, 31.4% considera la seguridad como regular; se refuta parcialmente con la investigación de Chávez LE, Alva ME (2019) en la investigación Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital

El Esfuerzo, Trujillo 2019, donde encontraron que el 43.0% calificaron la seguridad como buena. Se refuta con la investigación de Zapata JA (2019) en la investigación Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018, encontraron que el 82.63% se sienten insatisfacción con respecto a la seguridad.

En gráfico 3 de los datos obtenidos encontramos que el nivel de satisfacción referente a la capacidad de respuesta el personal priorizo su atención 49.3% bueno, 44.4% regular y 6.3% muy bueno; se refuta con la investigación de Zapata JA (2019) en la investigación Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018, donde encontraron que el 75.79% se sienten insatisfacción con respecto a la capacidad de respuesta; se valida con los datos de la investigación de 40.9% Chávez LE, Alva ME (2019) denominada Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019, donde encontraron que el 43.0% calificaron la capacidad de respuesta como buena, mostrándose satisfechos con el servicio.

En la gráfico 4 encontramos que referente al nivel de satisfacción según la fiabilidad percibida por los usuarios a la interrogante sí encontró los medicamentos indicados en las recetas médicas, 44.1% bueno, 54.2% regular y 1.7% muy bueno; se refuta con la investigación de Zapata JA (2019) en la investigación Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018, encontraron que el 94% se sienten insatisfacción con respecto a la fiabilidad; se refuta con la investigación de Barzola ML, Moncada R (2019), en la investigación 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, donde encontraron que los usuarios evaluados manifestaron satisfechos con el stock de medicamentos.

En el gráfico 5 encontramos que referente al nivel de satisfacción según la empatía percibida por los usuarios el 65.1% considera la empatía como buena y 31.4% considera la empatía como regular; se refuta con la investigación de Zapata JA (2019) en la investigación Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018, encontraron que el 71.05% se sienten insatisfacción con respecto a la empatía. Se refuta con la investigación de Caballero MJ, et al (2016) en la investigación Evaluación de la calidad en la atención en el área de farmacia de los hospitales “Antonio Lenin Fonseca”, “Bertha Calderón Roque” y “Psicosocial José Dolores Fletes”, septiembre – noviembre 2016, donde se encontraron que el 50% de los pacientes no perciben un trato amable y con empatía.

En el gráfico 6 de los datos obtenidos encontramos que el nivel de satisfacción referente a la tangibilidad si fue adecuado el ambiente para la dispensación 35.2% bueno, 53.9% regular y 11.0% muy bueno; se refuta con la investigación de Zapata JA (2019) en la investigación Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018, donde encontraron que el 68.42% se siente insatisfacción con respecto a la tangibilidad. Se valida parcialmente con la investigación de Chávez LE, Alva ME (2019) denominada Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019, donde encontraron que el 51.7% calificaron la tangibilidad como buena, mostrándose satisfechos con el servicio.

En la tabla 1 se puede observar que el 36.9% de usuarios de tienen un nivel de satisfacción regular, el 53.3% tiene un nivel de satisfacción bueno y solo el 9.8% tiene un muy buen nivel de satisfacción. El aspecto que contribuye a la baja satisfacción del usuario es la disponibilidad de stock de medicamentos en la atención con un 47.6% obteniéndose la calificación más baja. Se refuta parcialmente con la investigación de Barzola ML, Moncada R (2019), en la investigación 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, donde encontraron que los usuarios evaluados el nivel de satisfacción hallada en la encuesta fue de 67,8%, mientras que la calidad de atención fue de 44,6 %.

V. CONCLUSIONES

1. De la población estudiada el 52.4% de los usuarios fueron de sexo masculino y el 47.6% de sexo femenino, el 64.0% están entre las edades de 36-50 años, el 46.8% tiene como nivel de estudio primaria
2. El nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia respecto a la seguridad, fue 62.8% bueno, 6.1% muy bueno y el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención fue 74.4% bueno y 25.6% muy bueno
3. El nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia respecto a la capacidad de respuesta, fue 67.5% bueno, 2.6% muy bueno y el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención fue 79.5% bueno y 20.5% muy bueno
4. El nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia respecto a la fiabilidad de respuesta, fue 67.5% bueno, 2.6% muy bueno y el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención fue 74.4% bueno y 25.6% muy bueno
5. El nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia respecto a la empatía, fue 67.5% bueno, 2.6% muy bueno y el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención fue 74.5% bueno y 25.6% muy bueno
6. El nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia respecto a los elementos tangibles, fue 67.5% bueno, 2.6% muy bueno y el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención fue 79.5% bueno y 20.5% muy bueno. Se determinó que, si existe relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción según empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad en usuarios que acuden al Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021.

VI. RECOMENDACIONES

Considerando los resultados obtenidos en la investigación, se recomienda lo siguiente:

1. Al existir una relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción del usuario, los químicos farmacéuticos tienen la responsabilidad de estar actualizados y capacitados todo el tiempo para una calidad de atención y más aún en tiempos de pandemia y futuras situaciones que comprometen la salud de la población
2. Realizar estudios respecto al rol de los establecimientos farmacéuticos en el contexto de pandemia Covid-19 y otras situaciones especiales de la salud en relación con la satisfacción de los usuarios.
3. La presente investigación servirá de antecedente para futuras investigaciones relacionadas a la satisfacción de los usuarios y la consejería farmacéutica.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

1. Barrientos JD. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del centro de Salud Laura Caller – Los Olivos, 2018 [Tesis]; Universidad Cesar Vallejo; 2018.
2. Ramírez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016 [Tesis]; Universidad Cesar Vallejo; 2016.
3. Organización mundial de la salud OMS. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario [Internet]. 2018. [Acceso 9 de mayo del 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>.
4. Surur AS, Teny FS, Girmay G, *et al.* Satisfacción de los clientes con los servicios de una farmacia ambulatoria en un hospital universitario en el noreste de Etiopía. BMC Health Serv Res [Internet]. 2015 [Citado el 12 de mayo del 2021]; 15(229). Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-015-0900-6#citeas>.
5. Organización Panamericana de Salud. Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria en salud. Documento de posición de la OPS/AMS [Internet]. 2013 [Acceso 10 de mayo del 2021]. Disponible en:
6. Lázaro I, Rodríguez SL, Martínez J. satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colon 2015-2016. Rev Med Electrón [Internet]. 2016 [citado 11 de mayo del 2021]; 40(4): 10002-1010. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008.
7. Pareja A. Simplificando vidas. Gestión de la calidad y satisfacción ciudadana con los servicios públicos. 2018. Banco interamericano de desarrollo. New York Avenue. 2018. Disponible en: <https://www.ccgp.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/Simplificando-vidas-Gestion-de-la-calidad-y-satisfaccion-ciudadana-con-los-servicios-publicos-2018.pdf>.
8. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de satisfacción de Usuarios del aseguramiento Universal en salud 2014. 2014. [Acceso 10 de mayo del 2021]. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf.

9. Ministerio de Salud. MINSA, (2017). Informe de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios. Perú: MINSA/OGC.
10. Organización Panamericana de la Salud (OPS)/Organización mundial de la salud (OMS) 2012. 5° Jornada Foro de Salud: Lobby farmacéutico y derecho a la salud OPS/OMS: Chile.
11. Barzola ML, Moncada R. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del Hospital III de emergencia Grau ESSALUD. Julio – Setiembre 2018 [Tesis]. Universidad Norbert Wiener; 2019.
12. Zapata JA. Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018 [Tesis] Universidad San Pedro; 2019.
13. Salinas OM, Albertis LN. Calidad en la atención y nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco boticas de la avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021 [Tesis]. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2021.
14. Chávez LE, Alva ME. Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019 [Tesis]. Universidad Cesar Vallejo; 2020.
15. Saraswati MS, Kristina SA, Zulkarnain AK. Perceived Service Quality and Patient Satisfaction at Pharmacy Department in Yogyakarta, Indonesia. Int J Pharm Pharm Sci, 2017; 10(2):42-45.
16. Guadalupe F. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general del Instituto Ecuatoriano de seguridad Social Milagro; 2018 [tesis]. Universidad Estatal de Milagro; 2018.
17. Caballero MJ, Meléndez JD, Sotomayor GJ. Evaluación de la calidad en la atención en el área de farmacia de los hospitales: “Antonio Lenin Fonseca”, “Bertha Calderón Roque” y “Psicosocial José Dolores Fletes”, septiembre – noviembre 2016 [Tesis]. Universidad Nacional autónoma de Nicaragua; 2016
18. Pieró R. Calidad. Economipedia.com. disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>
19. Organización Mundial de la Salud (2020). Servicios sanitarios de calidad Ginebra: OMS.

20. Organización Mundial de la Salud (2012). Instrumentos de Calidad y Derechos de la OMS. Evaluando y mejorando la calidad y los derechos humanos en los establecimientos de salud mental y de apoyo social. Ginebra: OMS.
21. Instituto Nacional de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo. RM N° 527-2011/MINSA. En línea. Fecha de acceso 13 mayo 2021. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
22. Flores JR, Taípe ME. Evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes - clientes de la farmacia del hospital de Pichanaqui relacionado con la calidad de servicio, setiembre – noviembre 2017 [Tesis]. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2017.
23. Zavaleta L (2019), Nivel de satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico del Distrito de El Porvenir-Trujillo, diciembre 2018.
24. Matsumoto R. Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas. 2014; (34): 181-209. Disponible en: redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005.
25. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud, 2014. Perú: Talleres del INEI; 2014.
26. Valderrama SR, Jaimes C. El desarrollo de la tesis. 1th ed. Lima: San Marcos E.I.R.L.; 2019.
27. Hernández C, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6th ed. México: McGraw-Hill; 2014.
28. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis. 4a ed. Bogotá: Ediciones de la U; 2014.
29. Sánchez C. Metodología y diseño en la investigación científica. 4ª ed. México: McGraw Hill; 2014.
30. Supo J. Seminario de la Investigación Científica. [Internet]. Fecha de acceso 10 de diciembre del 2019. Disponible en la URL: <http://seminariosdeinvestigacion.com/author/sipro/>.
31. Kanovsky M, Minarikova D, Malovecka I, Minarik P, Foltan V. Customer satisfaction with pharmaceutical care: robust validation of an instrument, its factor structure, and psychometric properties. Acta Poloniae Pharmaceutica ñ Drug Research. 2017; 74(6). 1937-1945. Recuperado 17 noviembre 2020. URL disponible en:

<https://www.researchgate.net/publication/321769114> Customer satisfaction with pharmaceutical care Robust validation of an instrument its factor structure and psychometric properties

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Autor (es): GAVANCHO VALDERRAMA JENNIFER YADIRA Y ARCOS SAMANIEGO CECILIA YANETH | | | | |
|---|---|---|--|---|
| Tema: Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021 | | | | |
| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPOTESIS GENERAL | VARIABLES E INDICADORES | METODOLOGÍA |
| ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021? | Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021 | H0: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021 H1: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021 | Variable 1: V. Independiente Calidad de atención <ul style="list-style-type: none"> •Seguridad •Capacidad de respuesta •Fiabilidad •Empatía •Elementos tangibles Variable 2: V. dependiente Satisfacción del usuario <ul style="list-style-type: none"> • Expectativa del cliente • Calidad • Valor percibido | Investigación: Básica Nivel de investigación: Explicativo Enfoque: Cuantitativo Método y diseño: Descriptivo correlacional, transversal Población: 3550 usuarios Muestra: 347 Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPOTESIS ESPECIFICAS | | |
| 1. ¿Cuál es la edad, género y nivel de estudios de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021? 2. ¿Qué relación existe entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021? 3. ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021? 4. ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021? 5. ¿Qué relación existe entre la empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021? 6. ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021? | 1. Determinar la edad, género y nivel de estudio de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021. 2. Determinar la relación que existe entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021. 3. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021. 4. Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021. 5. Determinar la relación que existe entre la empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021. 6. Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021. | Si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción según la seguridad, empatía, y fiabilidad de los usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021 Si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción según la capacidad de respuesta y tangibilidad de los usuarios del Servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad de mayo y junio del 2021 | | |

ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLES | DEFINICION CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | Ítems | TIPO DE VARIABLE | ESCALA DE MEDIDA |
|---|--|--------------------------|---|---------|------------------|------------------|
| Variable 1 V. Independiente Calidad de atención | El concepto de satisfacción del cliente es una medición de la satisfacción que tiene éste acerca de los productos y servicios de una empresa. | Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> - Privacidad - Información sobre la consulta - Personal amable | 1 - 5 | Cuantitativo | Ordinal |
| | | Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> - Fluidez en la atención - Personal comunicativo - Insumos de calidad | 6 - 8 | | |
| | | Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de lo ofrecido - Realizar un servicio de calidad - Orientación al usuario - Puntualidad en el horario de atención | 9 - 15 | | |
| | | Empatía | <ul style="list-style-type: none"> - Preocupación por el usuario - Calidez en la atención - Brinda información clara | 16 - 20 | | |
| | | Elementos tangibles | <ul style="list-style-type: none"> - Limpieza de ambientes - Equipos modernos - instalaciones | 21 - 23 | | |
| Variable 2 V. Dependiente Satisfacción del usuario | Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud respecto a las expectativas del usuario en relación a los servicios que esta ofrece (MINSAs. 2011) | Expectativas del cliente | <ul style="list-style-type: none"> - Resolución de problemas - Preocupación por las necesidades del usuario | 24 - 27 | Cuantitativo | Ordinal |
| | | Calidad | <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del servicio recibido - Personal capacitado - Confiabilidad | 28 - 34 | | |
| | | Valor percibido | <ul style="list-style-type: none"> - Comprensión - Comunicación | 35 - 38 | | |

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

ANEXO 3.1: VALIDACIÓN 1



**UNIVERSIDAD
ROOSEVELT**

FORMATO: A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TESIS: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE LA MICRO RED DE SALUD LA LIBERTAD – HUANCAYO, 2021

Investigadores: Jennifer Gavancho Valderrama y Cecilia arcos Samaniego

Indicación: Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems 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

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

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE LA MICRO RED DE SALUD LA LIBERTAD – HUANCAYO, 2021”

| ÍTEM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| CALIDAD DE ATENCIÓN: SEGURIDAD | | | | | |
| 1 ¿Se respetó su privacidad durante la atención de su prescripción? | | | | | X |
| 2 ¿La información brindada por parte del personal de farmacia respecto a la medicación prescrita es clara? | | | | | X |
| 3 ¿Realizaron la indagación de su seguro para luego pasar a farmacia por su medicación? | | | | X | |
| 4 ¿El personal que lo atendió le inspiró confianza? | | | | X | |
| 5 ¿El servicio cuenta con personal calificado para informar y orientar a los pacientes? | | | | | X |
| ÍTEM | | | | | |
| CALIDAD DE ATENCIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 ¿Considera que la bandeja donde se entregan los medicamentos estuvo desinfectada? | | | | X | |
| 7 ¿El tiempo para su atención fue el necesario? | | | | | X |
| 8 ¿Fue atendido de forma cortés por el personal de salud? | | | | | X |
| ÍTEM | | | | | |
| CALIDAD DE ATENCIÓN: FIABILIDAD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 ¿Su historia clínica se encuentra disponible en la el Centro de salud para poder continuar con su atención? | | | | X | |
| 10 ¿Hay disponibilidad de medicamentos que están en su receta médica? | | | | X | |
| 11 ¿El medico que lo atendió le inspira confianza? | | | | | X |

| | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|
| 12 | ¿El profesional que lo atendió se interesó en solucionar su problema de salud? | | | | | | X |
| 13 | ¿La farmacia cuenta con folletos y/o indicaciones que sean visibles y útiles para su atención? | | | | | | X |
| 14 | ¿La atención se realiza en un tiempo determinado? | | | | X | | |
| 15 | ¿Fue atendido sin diferencia alguna con relación a las otras personas que llegaron a la farmacia y respetando el orden de llegada? | | | | | | X |
| | ÍTEM | | | | | | |
| | CALIDAD DE ATENCIÓN: EMPATÍA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 16 | ¿El personal de farmacia le brinda el tiempo necesario para preguntas fuera del motivo de su consulta? | | | | | | X |
| 17 | ¿El personal del servicio lo trata con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | | X |
| 18 | ¿Comprendió la explicación que le brindaron sobre su problema de salud? | | | | | | X |
| 19 | ¿Usted comprendió la orientación del plan de tratamiento por parte del prescriptor? | | | | | | X |
| 20 | ¿Comprendió Usted la explicación sobre el tratamiento recibido: medicación y dosis a tomar en el área de farmacia? | | | | | | X |
| | ÍTEM | | | | | | |
| | CALIDAD DE ATENCIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 21 | ¿La sala de espera se encuentra limpia y es cómoda? | | | | | | X |
| 22 | ¿El área de farmacia cuenta con equipos necesarios para su atención? | | | | | X | |
| 23 | ¿La señalización de la farmacia está ubicado en lugares visibles? | | | | | X | |
| | ÍTEM | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN DEL USUARIO: EXPECTATIVAS DEL CLIENTE | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 24 | ¿Le realizaron la verificación correcta con respecto al historial de entrega de sus medicamentos? | | | | | X | |
| 25 | ¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida? | | | | | | X |
| 26 | ¿El tiempo de espera para su atención es de aproximadamente unos 10 a quince minutos? | | | | | | X |
| 27 | ¿Volvería acudir a la farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad por sus medicamentos? | | | | | X | |
| | ÍTEM | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN DEL USUARIO: CALIDAD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 28 | ¿Se encuentra el personal debidamente uniformado e identificado? | | | | | | X |
| 29 | ¿Considera que el tiempo de su atención es suficiente? | | | | | | X |
| 30 | ¿La farmacia está ordenado, limpio e iluminado? | | | | | | X |
| 31 | ¿El personal que lo atiende le brinda orientación sobre el plan de tratamiento y procedimientos a realizarse? | | | | | | X |
| 32 | ¿Si no encuentra la totalidad de los medicamentos en la farmacia le dan solución? | | | | | | X |
| 33 | ¿El personal mantiene de forma confiable su diagnóstico? | | | | | | X |
| 34 | ¿Recomendaría a familiares y amistades que acudan por sus medicamentos a la farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad? | | | | | | X |
| | ÍTEM | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN DEL USUARIO: VALOR PERCIBIDO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 35 | ¿Le brindaron un trato amable y cordial? | | | | | | X |
| 36 | ¿El personal se interesa cuando Usted consulta sobre su problema de salud? | | | | | | X |
| 37 | ¿Recibió charlas educativas relacionadas a la conservación de su medicamento? | | | | | | X |
| 38 | ¿El personal le da las indicaciones adecuadas para seguir con los cuidados en casa? | | | | | | X |

RECOMENDACIONES:

.....

.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN

4.76

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : MÓNICA ALEJANDRA CALLE VILCA
DNI N° : 21527949 Teléfono/Celular : 940924608
Dirección domiciliaria : Pasaje Porras N°121 – El Tambo
Título Profesional : QUÍMICO FARMACÉUTICO
Grado Académico : MAGISTER
Mención : ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN



.....
Mg. Q.F. Monica A. Calle Vilca
C.O.F.P. 04719

Lugar y fecha: 15 de mayo del 2021

FORMATO: B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación : CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN
DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA
DE LA MICRO RED DE SALUD LA LIBERTAD
- HUANCAYO, 2021

1.2. Nombre del instrumento : CUESTIONARIO
motivo de evaluación

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

2.1. Recetas Únicas Estandarizadas

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

PROMEDIO DE VALORACIÓN

93.5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : MÓNICA ALEJANDRA CALLE VILCA

DNI N° : 21527949 Teléfono /Celular : 940924608

Dirección domiciliaria : Pasaje Porras N°121 – El Tambo

Título Profesional : QUÍMICO FARMACÉUTICO

Grado Académico : MAGISTER

Mención : ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN



Mg. Q.F. Monica A. Calle Vilca
C.O.F.P. 04719

Lugar y fecha : 15 de mayo del 2021

ANEXO 3.2: VALIDACIÓN 2

RECOMENDACIONES:

.....
.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN

05

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : Renee Soledad Orrego Cabanillas
DNI N° : 08131179 Teléfono/Celular: 964918887.
Dirección domiciliaria : Av. Huancavelica 179 El Tambo.
Titulo Profesional : Tecnólogo medico
Grado Académico : Magister
Mención : Investigación y Docencia Superior


.....
Mg. RENEE S. ORREGO CABANILLAS
TECNÓLOGO MÉDICO
COTAP. 9327

Firma

Lugar y fecha: Huancayo 15 de mayo del 2021

FORMATO: B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE LA MICRO RED DE SALUD LA LIBERTAD

– HUANCAYO, 2021

1.2. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO
motivo de evaluación

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

2.1. Recetas Únicas Estandarizadas

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

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y: Renee Soledad Orrego Cabanillas

Apellidos

DNI N° : 08131179 Teléfono /Celular : 964918887

Dirección : Av. Huancavelica 179 El Tambo.
domiciliaria

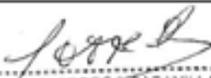
Título : Tecnólogo medico

Profesional

Grado : Magister

Académico

Mención : Investigación y Docencia Superior



M^g RENEE S. ORREGO CABANILLAS
TECNÓLOGO MEDICO
Firma CTMP 8527

Lugar y fecha: ...Huancayo 15 de mayo del 2021

ANEXO 4

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Estimado Usuario: Esta encuesta es anónima por lo que se le solicita responder con veracidad, sinceridad y con total libertad. La información es de carácter confidencial y reservado por lo que agradezco de antemano su cordial colaboración. La presente encuesta tiene como propósito obtener información necesaria acerca de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la farmacia en el La Micro Red de Salud La Libertad para lo cual se presentan los siguientes enunciados respecto a la atención recibida.

INSTRUCCIONES:

Sírvase leer los siguientes enunciados y responder marcando con una “X” en el recuadro correspondiente a cada pregunta. A continuación, tiene cinco posibles respuestas, marque la que Usted considere conveniente:

(1) Regular (2) Bueno (3) Muy Bueno

| | ÍTEM | 1 | 2 | 3 |
|----|--|---|---|---|
| 1 | ¿Se respetó su privacidad durante la atención de su prescripción? | | | |
| 2 | ¿La información brindada por parte del personal de farmacia respecto a la medicación prescrita es clara? | | | |
| 3 | ¿Realizaron la indagación de su seguro para luego pasar a farmacia por su medicación? | | | |
| 4 | ¿El personal que lo atendió le inspiró confianza? | | | |
| 5 | ¿El servicio cuenta con personal calificado para informar y orientar a los pacientes? | | | |
| 6 | ¿Considera que la bandeja donde se entregan los medicamentos estuvo desinfectada? | | | |
| 7 | ¿El tiempo para su atención fue el necesario? | | | |
| 8 | ¿Fue atendido de forma cortes por el personal de salud? | | | |
| 9 | ¿Su historia clínica se encuentra disponible en la farmacia para poder continuar con su atención? | | | |
| 10 | ¿Hay disponibilidad de medicamentos que están en su receta médica? | | | |
| 11 | ¿El medico que lo atendió le inspira confianza? | | | |
| 12 | ¿El profesional que lo atendió se interesó en solucionar su problema de salud? | | | |
| 13 | ¿La farmacia cuenta con folletos y/o indicaciones que sean visibles y útiles para su atención? | | | |
| 14 | ¿La atención se realiza en un tiempo determinado? | | | |
| 15 | ¿Fue atendido sin diferencia alguna con relación a las otras personas que llegaron a la farmacia y respetando el orden de llegada? | | | |
| 16 | ¿El personal de farmacia le brinda el tiempo necesario para preguntas fuera del motivo de su consulta? | | | |
| 17 | ¿El personal del servicio lo trata con amabilidad, respeto y paciencia? | | | |
| 18 | ¿Comprendió la explicación que le brindaron sobre su problema de | | | |

| | | | | |
|----|--|--|--|--|
| | salud? | | | |
| 19 | ¿Usted comprendió la orientación del plan de tratamiento? | | | |
| 20 | ¿Comprendió Usted la explicación sobre el tratamiento recibido: medicación y dosis a tomar? | | | |
| 21 | ¿La sala de espera se encuentra limpia y es cómoda? | | | |
| 22 | ¿El área de farmacia cuenta con equipos necesarios para su atención? | | | |
| 23 | ¿La señalización de la farmacia está ubicado en lugares visibles? | | | |
| 24 | ¿Le realizaron la verificación correcta con respecto al historial de entrega de sus medicamentos? | | | |
| 25 | ¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida? | | | |
| 26 | ¿El tiempo de espera para su atención es de aproximadamente unos 10 a quince minutos? | | | |
| 27 | ¿Volvería acudir a la farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad por sus medicamentos? | | | |
| 28 | ¿Se encuentra el personal debidamente uniformado e identificado? | | | |
| 29 | ¿Considera que el tiempo de su atención es suficiente? | | | |
| 30 | ¿La farmacia está ordenado, limpio e iluminado? | | | |
| 31 | ¿El personal que lo atiende le brinda orientación sobre el plan de tratamiento y procedimientos a realizarse? | | | |
| 32 | ¿Si no encuentra la totalidad de los medicamentos en la farmacia le dan solución? | | | |
| 33 | ¿El personal mantiene de forma confiable su diagnóstico? | | | |
| 34 | ¿Recomendaría a familiares y amistades que acudan por sus medicamentos a la farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad? | | | |
| 35 | ¿Le brindaron un trato amable y cordial? | | | |
| 36 | ¿El personal se interesa cuando Usted consulta sobre su problema de salud? | | | |
| 37 | ¿Recibió charlas educativas relacionadas a la conservación de su medicamento? | | | |
| 38 | ¿El personal le da las indicaciones adecuadas para seguir con los cuidados en casa? | | | |

ANEXO 5 EVIDENCIAS GALERIA FOTOGRÁFICA



