



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

TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO
DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL
DE SURQUILLO, 2021”**

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

AUTOR:

Bach. Christian Alex Pedro Paredes Jeri

Bach. Yovanna Figueroa Reymundo

ASESOR:

Mg. Antonio Fernando Quezada Reyes

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CIENCIAS FARMACÉUTICAS: ATENCIÓN FARMACÉUTICA

HUANCAYO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mis amados padres por su apoyo y esfuerzo guiándome siempre en todas las etapas de mi vida.

Yovanna Figueroa Reymundo

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a Dios, a mis padres y a mi amada esposa por el apoyo incondicional que con sus consejos y bendiciones hicieron que realice el presente trabajo.

Christian Paredes Jeri

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mis padres; a mis maestros de la universidad en general de la carrera Profesional de Farmacia y Bioquímica por sus enseñanzas y apoyo en mi formación académica gracias infinitas a todos.

Yovanna Figueroa Reymundo

AGRADECIMIENTO

A Dios todo poderoso y mis profesores que con su experiencia y conocimientos ayudaron en mi formación profesional, así como a mis padres por apoyarme y guiarme en cada etapa de mi vida.

Christian Paredes Jeri

PAGINA DEL JURADO

MG.Q.F. ALFREDO CANO PEREZ CARLOS

(PRESIDENTE)

MG.Q.F. CARLOS MAX ROJAS AIRE

(SECRETARIO)

MG.Q.F. ANTONIO FERNANDO QUEZADA REYES

(VOCAL)

DR.Q.F. VICENTE MANUEL AYALA PICOAGA

(SUPLENTE)

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, CHRISTIAN ALEX PEDRO PAREDES JERI, de Nacionalidad Peruana, identificado con, DNI N° 42264955, Tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en Jirón José Salas 104 Magdalena del mar. DECLARO BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACION PRESENTADA ES AUTENTICA Y VERAZ. Me afirmo y me ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 6 días del mes de noviembre del 2021.

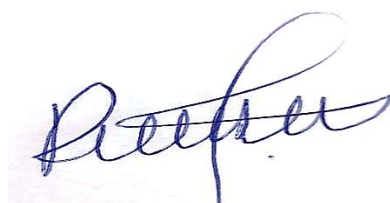


CHRISTIAN ALEX PEDRO PAREDES JERI

DNI N° 42264955

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, YOVANNA FIGUEROA REYMUNDO, de Nacionalidad Peruana, identificado con, DNI N° 09738877, Tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en Jirón Independencia 281 2da zona de Collique Comas. DECLARO BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACION PRESENTADA ES AUTENTICA Y VERAZ. Me afirmo y me ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 6 días del mes de noviembre del 2021.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Yovanna', is centered on the page. The signature is fluid and cursive.

YOVANNA FIGUEROA REYMUNDO

DNI N° 09738877

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática	10
1.2 Formulación del problema	06
1.3 Finalidad y objetivos de la investigación.....	06
1.4 Delimitación del estudio	07
1.5 Justificación e importancia de la investigación.....	07
1.6 Antecedentes de la investigación.....	07
1.7 Bases teóricas de la investigación.....	11
1.8 Variables de estudio.....	17

II. METODOLOGÍA

2.1. Métodos de la investigación.....	18
2.2. Población y muestra.....	18
2.3. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	19
2.4. Técnicas de procesamiento de datos.....	19
2.5. Análisis de datos.....	23
2.6. Aspectos éticos.....	23

III. RESULTADOS..... 25

IV. CONCLUSIONES..... 30

V. RECOMENDACIONES..... 31

REFERENCIAS..... 32

ANEXOS..... 34

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron al servicio de farmacia del Centro Salud Materno Infantil del distrito de Surquillo 2021, Este estudio es descriptivo y de diseño observacional, se consideró como población mensual de 750 usuarios y como muestra de estudio el 16% que da 120 usuarios que se seleccionaron aleatoriamente , mediante la técnica de encuesta se aplicó el cuestionario de satisfacción al usuario el cual está constituido por 10 preguntas, basado en la escala Likert el cual me da la confianza de mi instrumento aplicado, en donde se divide por niveles de satisfacción como completamente satisfecho (1), medianamente satisfecho (2) y finalmente no conforme (3). Para los resultados se evaluó cada dimensión de la calidad de servicio por estar estrechamente ligado a la satisfacción que son: fiabilidad de la calidad de servicio con un resultado medianamente satisfecho y un promedio de 63.33%, en la capacidad de respuesta la calidad fue también medianamente satisfecho con un promedio de 54.17% y en empatía la calidad de servicio fue medianamente satisfecho con un promedio de 76.67% y en aspectos generales la calidad de servicio fue medianamente satisfecho con un promedio de 75.00%. Por consiguiente, el servicio de farmacia cumple parcialmente con la necesidad total del usuario externo. Ofreciendo un nivel regular en calidad del servicio.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the level of satisfaction of users who attended the pharmacy service of the Surquillo 2021 Maternal and Child Health Center, This study is descriptive and of observational design, it was considered as a monthly population of 750 users and as a sample of study 16% that gives 120 users who were selected randomly, by means of the survey technique the satisfaction questionnaire was applied to which it is constituted by 10 questions, based on the Likert scale which gives me the confidence of my applied instrument , where it is divided by levels of satisfaction such as completely satisfied (1), moderately satisfied (2) and finally not satisfied (3). For the results, each dimension of the quality of service was evaluated for being closely linked to satisfaction, which are: reliability of the quality of service with an average result satisfied and an average of 63.33%, in the response capacity the quality was also moderately satisfied with an average of 54.17% and in empathy the quality of service was moderately satisfied with an average of 76.67% and in general aspects the quality of service was moderately satisfied with an average of 75.00%. Consequently, the pharmacy service partially meets the total need of the external user. Offering a regular level of quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

En nuestro país y en la actualidad el servicio de calidad de atención al cliente que se ofrece en los establecimientos de salud del estado, está con un nivel bajo y siendo un factor importante a tener en cuenta en las organizaciones prestadoras de servicios de salud, tanto del sector público como privado es comprender y evaluar la satisfacción del usuario es por ello que la evaluación de la satisfacción del usuario externo es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida. La satisfacción del usuario es un componente integral de la calidad de los servicios de salud por eso un alto nivel de satisfacción promueve conductas positivas tales como conformidad y continuidad de los usuarios de salud. Así de esta forma la evaluación de la satisfacción del usuario ayuda a la mejora continua de la calidad.

Desde el enfoque de atención en el servicio de farmacia históricamente nos ofrecen dos tipos de resultados: un bien (medicamentos, material médico, y otros) y un servicio, dando como resultado que la farmacia constituye una parte importante en los centros de salud, hospitales y /o clínicas que brinda atención farmacéutica y esta atención implica el proceso por el cual un farmacéutico coopera con el cliente y produce resultados específicos sobre el usuario.

1.1 Descripción de la realidad problemática

En nuestra realidad que estamos viviendo hoy en día se trata de mejorar la atención al usuario por parte de los centros de atención médica tanto como hospitales y centros de salud de nuestro territorio peruano, en consecuencia, existe un creciente interés por parte de las organizaciones de salud por evaluar la calidad de sus servicios.

En este sentido, el nivel de satisfacción del usuario constituye uno de los más importantes indicadores de calidad, por ser una medida confiable de los resultados de la atención al usuario el cual nos ayuda a identificar las fortalezas o debilidades en la calidad de atención al usuario externo,

Por todo lo mencionado y dando hincapié a la satisfacción del usuario del área de farmacia ante esta inquietud y al no haber otros estudios de satisfacción en dicho centro es por ello que se realizará para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del centro materno infantil surquillo del distrito de surquillo 2021, para poder brindarles a los directivos insumos para su mejora continua en la calidad de atención del área de farmacia y bajo el entornos de empatía, capacidad de respuestas y confiabilidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil surquillo, del distrito de Surquillo 2021?

1.2.2. Problema específico

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción según la fiabilidad de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil surquillo, del distrito de Surquillo 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción según la capacidad de respuesta de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil surquillo, del distrito de Surquillo 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción según la empatía de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil surquillo, del distrito de Surquillo 2021?

1.3. Finalidad y Objetivos de la Investigación

1.3.1. Finalidad

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad medir el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil surquillo, del distrito de Surquillo 2021.

1.3.2. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil surquillo, del distrito de Surquillo 2021.

1.3.3. Objetivos específicos

- 1.- Determinar el nivel de satisfacción de acuerdo a su fiabilidad de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil surquillo, del distrito de Surquillo 2021.
- 2.- Determinar el nivel de satisfacción de acuerdo a su capacidad de respuesta de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil surquillo, del distrito de Surquillo 2021.
- 3.- Determinar el nivel de satisfacción de acuerdo a su empatía de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil surquillo, del distrito de Surquillo 2021.

1.4. Delimitación del estudio

1.4.1. Delimitación espacial: la investigación se desarrollará en el distrito de Surquillo.

1.4.2. Delimitación temporal: la investigación se desarrollará en el período de abril-agosto del 2021.

1.4.3. Delimitación social: Usuarios que se atienden en el centro materno infantil Surquillo en el distrito de Surquillo.

1.5. Justificación e importancia del estudio

La presente investigación se justifica porque al no existir una investigación el cual permita verificar el nivel de satisfacción de los usuarios, respecto al servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil surquillo del distrito surquillo 2021 del resultado ayudara a los directivos a realizar las mejoras de cambio en la calidad de atención del área de farmacia

1.6. Antecedentes de la investigación

1.6.1. Antecedentes Internacionales

De Choque C. en el 2019, en la revista de bio V2 N° 4 - Bolivia realizaron scientia un artículo para determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo de las farmacias comunitarias privadas de la Ciudad de Sucre 2019. Se trata de un estudio cuantitativo, correlacional, transversal realizado en 53 farmacias, 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 tiene que la mayoría de los clientes externos son del sexo femenino (61,11%), así como la mayoría señala que es buena la localización y facilidad de acceso a la farmacia (53,7%), el horario de atención (59,26%), el trato y amabilidad del personal farmacéutico (56,48%), sin embargo, califican de regular la sala de espera (43,52%). La percepción de los clientes internos sobre 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.

Toaquiza Aguinaldo C. en el 2016, en Ecuador realizaron un estudio según tesis de postgrado de la “Universidad Técnica de Ambato titulada “Nivel de Satisfacción del Usuario Externo en la Farmacia de la Fundación Internacional buen Samaritano Paul Martel”

Indica el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel (FIBUSPAM). Con una metodología de Estudio deductivo con enfoque cuali – cuantitativo, de modalidad de campo, tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 125 usuarios externos. Se utilizó un cuestionario diseñado 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. arrojando resultados como 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 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 correlación negativa débil con la edad; y 13 los elementos tangibles correlación positiva débil con el nivel de estudio, además exhibió diferencias en la satisfacción de hombres 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. La presente investigación concluyó que 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.

Hernández C, Jiménez J, Rivera Y. (2013), El Salvador; Se realizó un trabajo de investigación de título “Evaluación de la calidad del servicio de farmacias San Nicolás”; Teniendo como objetivo valorar el servicio de calidad de las farmacias San Nicolás, donde utilizaron encuestas que contiene 22 preguntas de servicios agrupados en las 5 dimensiones de la calidad del servicio, las cuales son tangibilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y confiabilidad, concluyendo con los siguientes resultados, un alto porcentaje de clientes entrevistados 92% se 6 encontraban satisfechos por la buena atención que les brindaron y un bajo porcentaje 8% insatisfecho.⁽¹⁾

1.6.2. Antecedentes Nacionales

Barrientos V. (2018) Según la investigación “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura -Los Olivos, 2018”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura -Los Olivos, siendo la metodología aplicada en la investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte transversal de nivel descriptivo correlacional. La población fue de 60, La técnica usada fue la encuesta, y el instrumento el cuestionario. La conclusión general de la investigación con respecto a las variables fue que la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura -Los Olivos, 2018 ($p < 0.05$, Rho Spearman = 0.852 correlación muy alta). Es decir, que, a mejor calidad de atención, mejor satisfacción de usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Los Olivos.

Barzola E y Mondaca L. (2018) Según investigación de tesis realizada en la universidad Norbert Wiener la calidad de atención está relacionada a los índices de satisfacción o insatisfacción del usuario durante la atención, el cual puede influir en la recuperación del paciente, por lo que nos vemos motivadas por desarrollar el presente trabajo de 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”, 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. Metodología: Descriptiva, correlacional, no experimental, transversal. Se utilizó como instrumento el cuestionario SERVQUAL modificado la estadística fue chi cuadrado y correlación de Spearman La población fue de 202 usuarios que respondieron a una encuesta

sobre satisfacción y calidad en la atención del usuario. Resultados: 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, 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, también piensan que la calidad de atención es mala, mientras que el 64,9% de los que opinan que el tiempo de espera para la atención es bueno, también piensan que la calidad de atención es buena. Este comportamiento se repite en los 3 aspectos de la calidad de atención (Información al usuario, Horario de atención e Instalaciones de la Farmacia) y 3 aspectos de satisfacción del usuario (stock de medicamento, tiempo de espera y trato recibido), donde las variables se relacionan directamente. Conclusión: Se determinó que existe una relación de manera regular entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por los usuarios encuestados en la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud, ya que en el porcentaje del nivel de satisfacción hallada en la encuesta fue de 67,8%, mientras que la calidad de atención fue de 44,6 %. Palabras clave: Nivel de satisfacción, calidad, usuario, sensibilidad, empatía.

CAMARENA H. (2019) Según investigación de la tesis Se tuvo como objetivo Determinar la satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del centro de salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019. Para ello se utilizó una metodología de estudio observacional transversal, de nivel descriptivo, diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 100 pacientes donde se aplicó el instrumento de recolección “SERVQUAL” de datos a partir de la variable satisfacción y se analizó mediante el programa IBM SPSS 21. Arrojando resultados de acuerdo a la dimensión fiabilidad el 97.4% de pacientes se encuentran insatisfechos, de acuerdo a la dimensión capacidad de respuesta el 98.3% de pacientes se encuentran insatisfechos, de acuerdo a la dimensión seguridad el 97.5% de pacientes se encuentran insatisfechos, de acuerdo a la dimensión empatía el 98.8% de pacientes se encuentran insatisfechos y de acuerdo a la dimensión aspectos tangibles el 98.5% de pacientes se encuentran insatisfechos. Conclusión: Se identificó que el 98.1% de los pacientes se encuentran insatisfechos con el servicio de farmacia. Siendo la dimensión Empatía la que obtuvo mayor grado de insatisfacción 98.8%, es decir la actitud del Químico hacia el paciente se da de manera desolador.

ARMAULIA P. (2017) La presente investigación se enmarca en la línea de investigación de Gestión de la Salud, perteneciente al área de Ciencias Médicas y de Salud. En este trabajo se analizó la satisfacción de los usuarios con el servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo - 2017. El estudio fue de tipo básico, de corte transversal, prospectivo y con diseño descriptivo simple no experimental; para lo cual se utilizó una encuesta, con el fin de identificar la satisfacción del usuario con el servicio de farmacia, basado en la opinión del usuario por dimensiones como: los elementos tangibles, confiabilidad en la atención, garantía de la atención, respuesta inmediata y empatía mostrada. Se trabajó con una muestra conformada por 95 usuarios, obtenida a través de un muestreo no intencional. Se determinó que 8 usuarios se encuentran satisfechos representando un 8%, un total de 87 usuarios se muestran medianamente satisfechos respecto al servicio brindado (92%), no hubo usuarios que manifestaron estar totalmente insatisfechos con el servicio de farmacia. ⁽⁷⁾

1.7. Bases teóricas

1.7.1 Satisfacción

Para Howard y Seth (1969), satisfacción significa estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada y se produce después del consumo, para Hunt (1977) significa analizar si la experiencia alcanza o supera las expectativas produciéndose durante el consumo, para Churchill y Suprenant (1982) es la respuesta a la compra de productos o uso de servicios que se deriva de la comparación, por el consumidor de las recompensas y costos de compra con relación a sus consecuencias esperadas, produciéndose después de la compra y del consumo, para Tse, Nicosia y Wilton (1990) la palabra satisfacción es la respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativa y el resultado final percibido en el producto tras su consumo produciéndose después del consumo y Oliver (1996) manifiesta que satisfacción es el juicio del resultado que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo y esto se produce durante el consumo. La Real Academia de la Lengua Española, define satisfacción como acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, saciar una necesidad o también dar solución a una queja o dificultad. ⁽²⁾

1.7.2 Calidad

La palabra calidad, así como la palabra satisfacción también ha ido evolucionando con el tiempo, su significado está relacionado con el grado de perfección de un producto o servicio, el control de la variabilidad en su proceso y el nivel de satisfacción del cliente respecto al mismo. Según Ishikawa el control de la calidad es “desarrollar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.”⁽⁹⁾ para definir calidad no es fácil, por su perspectiva multidimensional que esta palabra tiene, por ejemplo, en lo lingüístico la Real Academia de la Lengua Española define calidad como una “cualidad”, una “manera de ser”, “alguien que goza de la estimación general”, o “lo mejor dentro de su especie” pero la calidad en salud siempre lleva implícitos dos conceptos que son: La excelencia técnica esto es, decisiones adecuadas y oportunidad en la toma de las mismas. Habilidad en el manejo de algunas técnicas y buen juicio para procurar en pocas palabras “hacer lo correcto, correctamente” y adecuadas interacciones entre los agentes involucrados en dar y obtener salud que deben caracterizarse por su fluidez en las comunicaciones, confianza, empatía, honestidad, tacto y sensibilidad en la búsqueda de la satisfacción del usuario. Los autores sostienen que la escala SERVPERF presenta superioridad teórica y estadística en contraste del SERVQUAL.⁽⁴⁾ La definición más integral de la calidad y probablemente la más simple fue formulada por W. Edwards Deming, el pionero del movimiento de la gestión de calidad total. Que dice lo siguiente, calidad es hacer lo correcto en la forma correcta, de inmediato.⁽⁵⁾ y para medir la calidad de atención del usuario se disponen de métodos cualitativos y cuantitativos, dentro de estos últimos, los cuestionarios usando métodos de estimación directa, permiten analizar cuantitativamente la percepción de la calidad de los 12 servicios por parte del usuario, utilizando para ello diferentes tipos de niveles de evaluación.

1.7.3. Calidad de Servicio

En la actualidad la calidad de servicio se convierte en uno de los factores considerados claves para la competitividad de las empresas. Las empresas tienen claro que, si quieren sobrevivir en un mercado tan competitivo como el actual, ofrecer una elevada calidad de servicio se convierte en algo totalmente necesario. Los productos y servicios ofrecidos por la empresa deben poseer aquellas características que los clientes requieran y los valoren, es decir deben de cumplir sus características y expectativas y si es posible incluso superarlas. De modo que la opinión del cliente se convierte en una opinión sumamente relevante para la empresa.⁽⁶⁾

En efecto, el servicio es lo que en lógica se llama un término equivoco, capaz de acoger significados diversos. – Servicio como bien económico. Es la respuesta dada, independientemente de su naturaleza, por un proveedor al problema o necesidad de un cliente. – Servicio de una determinada especie de bien económico. Es aquella clase de bien en el que el problema predomina los componentes intangibles. Se trata, por tanto, de un paquete de presentaciones (tangibles e intangibles) en el que predominan las segundas. – Servicio como prestación principal. En el supuesto anterior, se trataría de la prestación que constituye la razón de ser de la solución que se propone para la satisfacción de la necesidad del cliente. – Servicio como prestaciones de accesorias. En el mismo compuesto comentado el servicio es ahora el conjunto de prestaciones secundarias que acompañan a la prestación principal. – Servicio postventa. se refiere a la provisión de las prestaciones accesorias de reparaciones, mantenimiento y atención de las reclamaciones de los clientes. Es una actividad propia del sector industrial. – Servicio = Atención de las reclamaciones de los clientes. – Servicio = Recepción de los pedidos de la empresa. – Servicio = Actividades económicas que integran el sector terciario de un sistema económico.⁽⁹⁾

La calidad de servicio ha sido tradicionalmente concebida, desde el punto de vista del que ofrece el servicio, como la adaptación a las especificaciones establecidas para la prestación.

1.7.4. Calidad en el Sector Salud

Calidad es lograr productos y servicios con cero errores, hacer bien desde la primera vez. Cuando se utiliza la palabra calidad, en realidad el usuario, por lo general, considera características típicas de la atención médica como eficiencia, cuidados y eficacia⁽⁷⁾.

1.7.5. Calidad de Atención de salud

Para Donavedian la calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios y refiriéndose a la atención en salud, sostiene que la calidad es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente.⁽⁸⁾ La satisfacción del cliente es el estado de opinión, respecto a un servicio, que sigue a un juicio de calidad y que deriva de él, dado que se supone que: – $S = f(C)$ satisfacción es igual al factor de calidad, la relación entre ambas variables es de tal naturaleza que: – Solamente la satisfacción es positiva cuando

la calidad percibida es positiva. – La satisfacción es neutra cuando la calidad es cero. – La satisfacción crece (o disminuye) a medida que crece (o disminuye) la calidad.

Si la calidad percibida conduce a la satisfacción, la satisfacción debe influir en el comportamiento del usuario provocando nuevas compras y afianzando su lealtad. Kevin P.

Coyne ha profundizado en esta relación compleja “calidad satisfacción- comportamiento”. La percepción de la calidad no se produce de una manera global y única para cada operación comercial, sino de manera detallada y múltiple: cada interacción o contacto proveedor - cliente ⁽⁹⁾

El objetivo de este trabajo es medir el nivel de satisfacción, en el cual los usuarios esperan que la asistencia sea fiable con cortesía, educación, honestidad, credibilidad y seguridad.

1.7.6. Modelos de Evaluación de la Calidad de Servicio

Entre los modelos de la evaluación más representativos en la investigación de la calidad de servicio se encuentran:

a). - Modelos de atención en la salud propuesto por Avedis Donavedian en 1966, establece indicadores para evaluar la calidad de la atención medica agrupados en estructura, proceso y resultado. ⁽¹⁰⁾

b). - El modelo nórdico de Goroos popularizado en el año 1984, señala que el cliente está influido por el resultado del servicio, por la forma en que lo recibe y por la imagen corporativa de la organización que lo presta. Una evaluación de la calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada cumple con las expectativas del cliente, es decir lo satisface. ⁽¹⁰⁾

c). En 1985-1988 se establece el modelo americano Service Quality (SERVQUAL) de Parasuraman, Zeithalm y Berry, esté modelo es hasta el momento, el más utilizado en la investigación sobre la calidad del servicio. Son numerosas las investigaciones donde es utilizado en diversas áreas como por ejemplo turismo, educación, supermercados, salud. ⁽¹¹⁾ Este modelo está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

- a. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que estas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

- b. Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:
- Comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio. – Necesidades personales.
 - Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
 - Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su espacio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.
- c. Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los usuarios para valorar la calidad en un servicio. Las dimensiones del modelo SERVQUAL de calidad de servicio pueden ser definidas del siguiente modo. ⁽¹²⁾
- Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable
 - Capacidad de respuesta: disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
 - Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
 - Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
 - Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. ⁽¹³⁾
 - El modelo SERVPERF fue propuesto por Cronin y Taylor en 1992, SERVPERF (Service Performance) debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño para la medida de la calidad de servicio. Se compone de los mismos Ítems y dimensiones que el SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes. ⁽¹⁴⁾
 - LIBQUAL propuesto por Thompson en 2003 define como resultado a una aplicación práctica a una serie de bibliotecas universitarias de las herramientas SERVQUAL para la evaluación de los usuarios. Esta aplicación no resultaba plenamente satisfactoria y necesitaba una adaptación de la realidad de estos centros. ⁽¹⁵⁾

1.7.7. Servicio y Atención Farmacéutica

El servicio farmacéutico tiene dentro de sus objetivos, proponer y propiciar estilos de vida saludable, prevenir factores de riesgo derivados del uso inadecuado de medicamentos, lo cual se puede evitar mediante un sistema de gestión de calidad, donde nos permita dirigir y evaluar el servicio, con unas BPD (Buenas Prácticas de Dispensación) que son normas establecidas para asegurar un uso adecuado de los medicamentos, unas BPA (Buenas Prácticas de Almacenamiento), lo cual hace que los medicamentos se mantengan en buena calidad, suministrar los medicamentos y dispositivos médicos e informar a los pacientes sobre su uso pertinente y adecuado teniendo claro el programa de farmacovigilancia y farmacodependencia en atención farmacéutica ⁽¹⁶⁾

1.7.8. Relación entre calidad y Satisfacción

La satisfacción del usuario es un componente integral de la calidad de atención en los servicios de salud. Un alto nivel de satisfacción promueve conductas positivas tal como conformidad con los proveedores de salud, de esta manera, la evaluación de la satisfacción del usuario puede ayudar a la mejora continua de la calidad de atención. Estudios realizados en centros de salud demuestran que ante un menor tiempo de espera aumenta la percepción de satisfacción por parte de los pacientes, esto también se aplica a los usuarios que acuden a los servicios de farmacia. Por el contrario, un excesivo tiempo de espera y otros problemas como la falta de la prescripción de su medicamento disminuyen esta percepción y en muchas ocasiones ellos prefieren acudir a farmacias particulares. ⁽¹¹⁾ Una de las principales dificultades para medir la calidad desde el punto de vista de la satisfacción radica principalmente en la indeterminación de este concepto, que procede de una naturaleza subjetiva y contextual. La mayoría de los autores coincide en que la satisfacción es un fenómeno determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales y, por lo tanto, varía según el contexto social. Carr-Hill probó que la satisfacción con la atención en salud está influenciada por el grado en que la actuación de los profesionales de la salud se corresponde con los deseos del usuario. Asimismo, la calidad de atención de la salud es un concepto que depende de las características de los pacientes, varía con la edad, el sexo, el nivel educativo, socioeconómico y los cambios del estado de salud; y que su percepción varía considerablemente cuando su situación de salud es grave o está en etapa de recuperación. ⁽¹⁷⁾

1.8. Variable de Estudio:

Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Materno Infantil Surquillo del distrito de surquillo

1.8.1. Dimensiones de la Variable:

- Capacidad de respuesta: Es la disposición para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio de calidad.
- Empatía: Capacidad que tiene un profesional o persona para ponerse en el lugar de otra persona
- Fiabilidad: Capacidad de realizar exitosamente el servicio de modo fiable

1.9. Hipótesis general:

- El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud materno infantil de surquillo 2021 estará en un nivel atención muy buena (completamente).
-

1.9.1 Hipótesis específico:

- El nivel de satisfacción de acuerdo a su capacidad de respuesta de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil de surquillo 2021 estará en un nivel atención muy buena (completamente).
- El nivel de satisfacción de acuerdo a su fiabilidad de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil de surquillo 2021 estará en un nivel atención muy buena (completamente).
- El nivel de satisfacción de acuerdo a la empatía de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil de surquillo 2021 estará en un nivel atención muy buena (completamente).

II. METODOLOGIA

2.1. Métodos:

En la presente investigación se realizará los siguientes métodos:

2.1. Tipo de Investigación:

El estudio será descriptivo de diseño observacional

2.1.1. Método Descriptivo:

Se realizará una exposición narrativa, gráfica y numérica, lo más detallado posible de la realidad que se investigará.

2.1.2. Método de Encuesta:

Se aplicará el método de encuesta por ser un método de investigación capaz de brindar respuestas a problemas en términos descriptivos y/o estadísticos, luego del recojo de información sistemático, según un diseño establecido que asegure la información obtenida.

2.2. Población:

La población será constituida por usuarios que acudirán, por atención al servicio de farmacia del Centro Materno Infantil surquillo del distrito de surquillo.

En la obtención de la población se aplicará el promedio de los 12 meses del año 2020. El cual es 711 atenciones promedio mensual

2.2.1. Muestra:

El tamaño de la muestra representa aproximadamente el 16% de la población promedio mensual del año 2020 (120 usuarios)

2.3. Técnica

La presente investigación realizo la técnica de encuesta.

2.3.1. Instrumento

Cómo instrumento se utilizó un cuestionario estructurado direccionado a la variable y dimensiones

2.4 Procesamiento de Datos:

- Se procedió a gestionar la autorización con las autoridades del servicio de farmacia del centro materno infantil surquillo del distrito de surquillo
- Se determino la población y la muestra.
- Se elaboro el cuestionario para el desarrollo de la encuesta.

2.5. Análisis de Datos:

Se utilizo la aplicación de los programas Microsoft Excel para la construcción de la base de datos y para elaborar las tablas, gráficos y porcentajes, teniendo en cuenta los niveles de satisfacción establecidos, y para determinar el nivel de satisfacción se utilizará la formula según la guía técnica de salud mencionada.

2.6. Aspectos éticos

El estudio cumplirá con los principios éticos básicos y valores aplicando el respeto y empatía al usuario encuestado.

III.RESULTADOS

Confiabilidad y validez del instrumento

Se aplicó la prueba a toda la muestra y la prueba utilizada fue Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

Resultado de la confiabilidad del instrumento		
Alfa Cronbach	N° ítem	Encuestados
0.9	10	120

La muestra aplicada resultó alfa de Cronbach =0.9 dando confiabilidad a nuestro instrumento sobre la variable a medir

Nota: Base de datos y procesamiento de información en anexos

Descripción de los Resultados:

Aquí describiremos los resultados utilizando tablas y figuras.

Resultado de la variable:

El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud materno infantil de surquillo 2021

Tabla N°01

	Encuestados	Porcentaje valido
Completamente	24	20.00%
Regular	90	75.00%
No conforme	6	5.00%

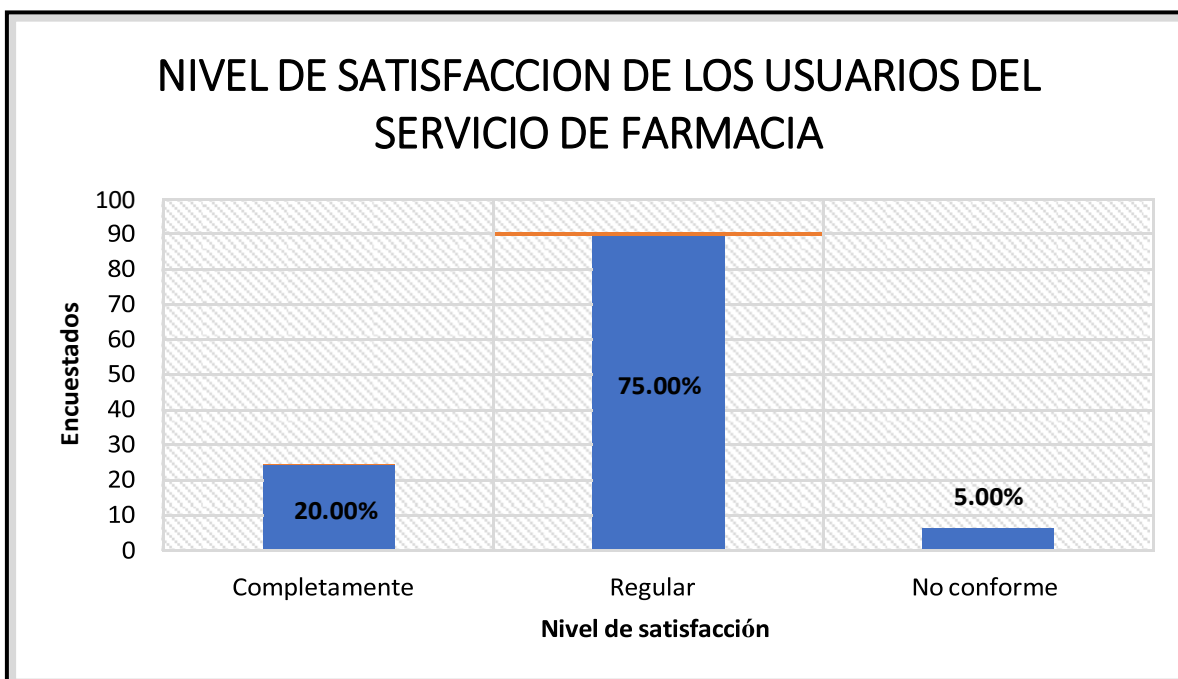


Gráfico 1:

Interpretación: Como se observa en el gráfico 1, de los 120 encuestados respecto a la variable “El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud materno infantil de surquillo 2021”; el 20% manifiestan completamente satisfecho; el 75% regular y finalmente el 5% no conforme, según los resultados se aprecia que el nivel de satisfacción de los usuarios está en el nivel regular o medio.

Resultado de la dimensión 1:

El nivel de satisfacción de acuerdo a su capacidad de respuesta de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil de surquillo 2021

Tabla N°02

	Encuestados	Porcentaje valido
Completamente	29	24.17%
Regular	65	54.17%
No conforme	26	21.67%

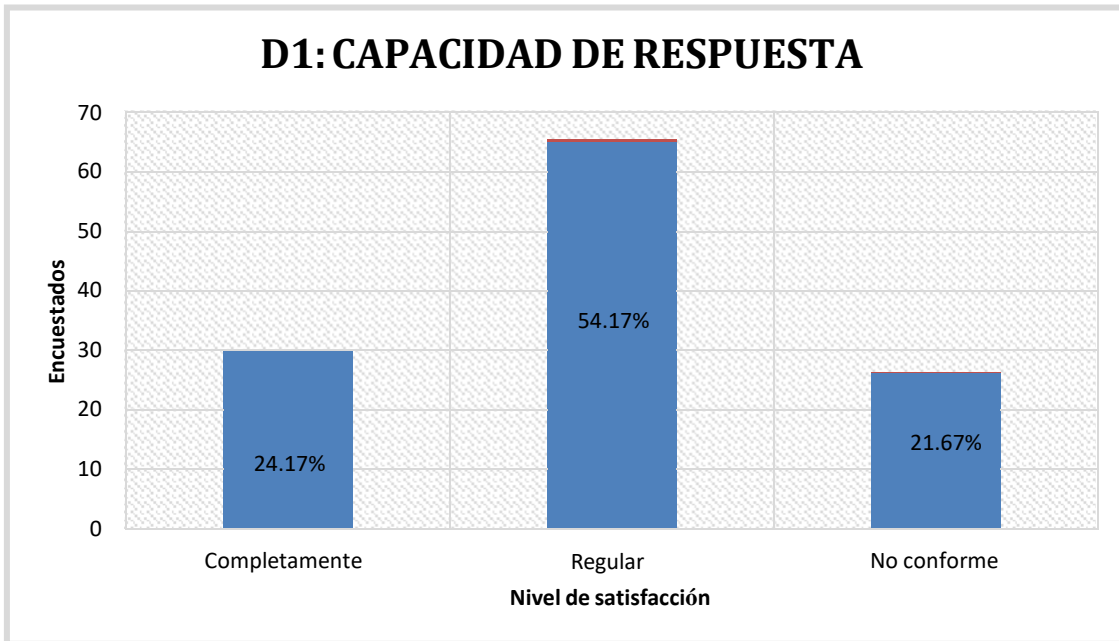


Gráfico 2:

Interpretación: Como se observa en el gráfico 2, de los 120 encuestados respecto a la dimensión “El nivel de satisfacción de acuerdo a su capacidad de respuesta de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil de surquillo 2021”; el 24.17% manifiestan completamente satisfecho; el 54.17% regular y finalmente el 21.67% no conforme, según los resultados se aprecia que el nivel de satisfacción de los usuarios está en el nivel regular o medio.

Resultado de la dimensión 2:

El nivel de satisfacción de acuerdo a su fiabilidad de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil de surquillo 2021

Tabla N°03

	Encuestados	Porcentaje valido
Completamente	27	22.50%
Regular	76	63.33%
No conforme	17	14.17%

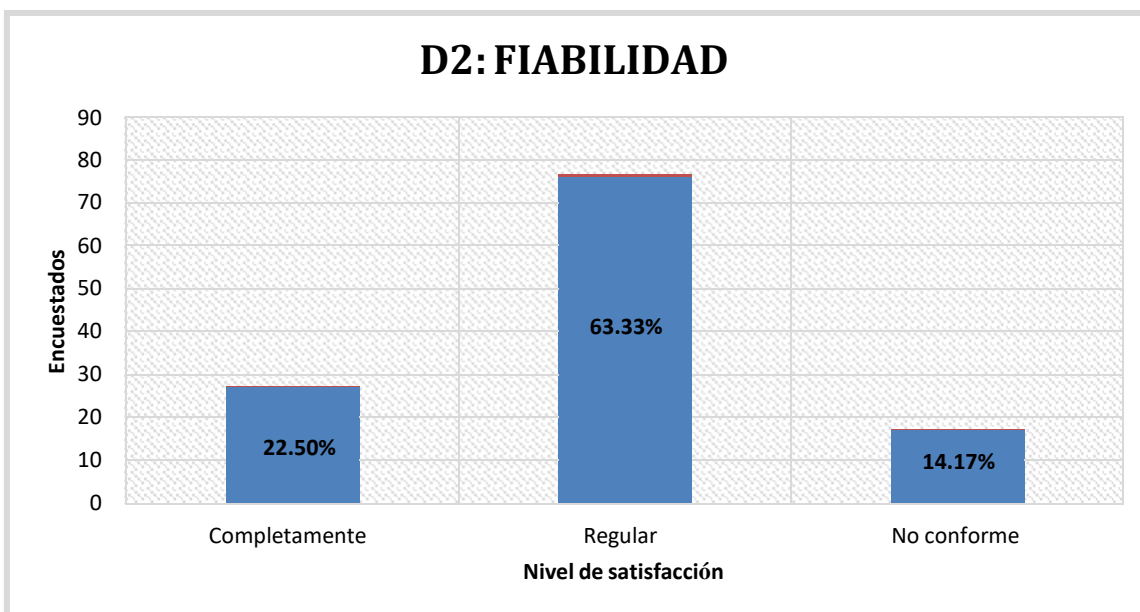


Gráfico 3:

Interpretación: Como se observa en el gráfico 3, de los 120 encuestados respecto a la dimensión “El nivel de satisfacción de acuerdo a la fiabilidad de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil de Surquillo 2021”; el 22.50% manifiestan completamente satisfecho; el 63.33% regular y finalmente el 14.17% no conforme, según los resultados se aprecia que el nivel de satisfacción de los usuarios está en el nivel regular o medio.

Resultado de la dimensión 3:

El nivel de satisfacción de acuerdo a la empatía de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil de Surquillo 2021

Tabla N°04

	Encuestados	Porcentaje valido
Completamente	26	21.67%
Regular	92	76.67%
No conforme	2	1.67%

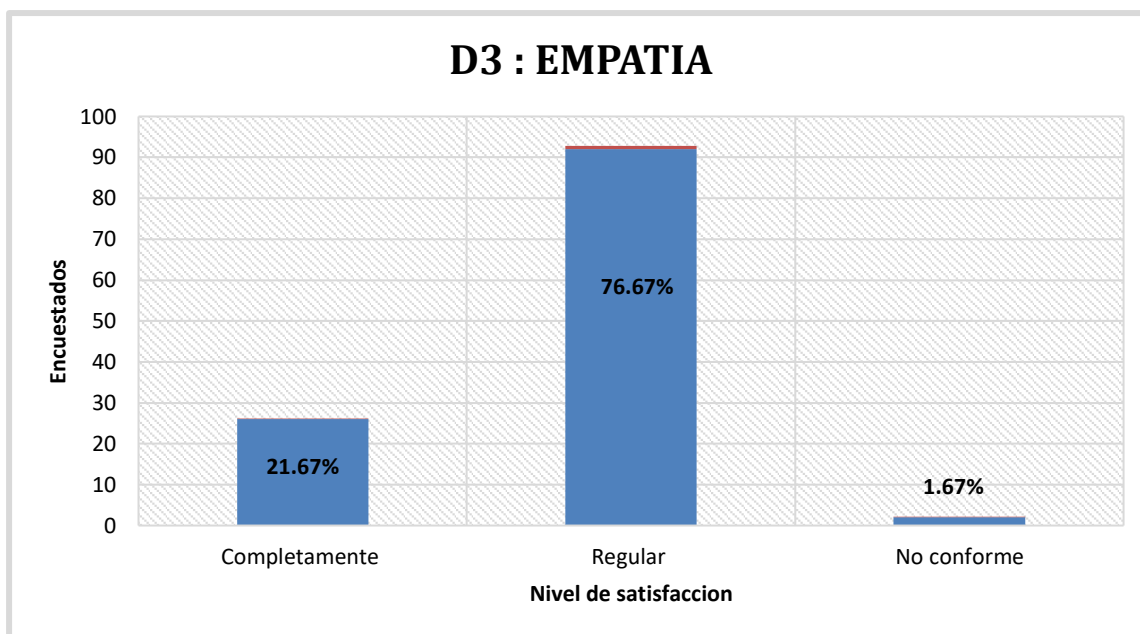


Gráfico 4:

Interpretación: Como se observa en el grafico 4, de los 120 encuestados respecto a la dimensión “El nivel de satisfacción de acuerdo a la empatía de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil de surquillo 2021”; el 21.67% manifiestan completamente satisfecho; el 76.67% regular y finalmente el 1.67% no conforme, según los resultados se aprecia que el nivel de satisfacción de los usuarios está en el nivel regular o medio.

IV.CONCLUSIONES

➤ **El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud materno infantil de surquillo 2021:**

Se puede concluir que la muestra explorada resulto que los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud materno infantil de surquillo presentan un grado de satisfacción medianamente o regular.

➤ **Capacidad de respuesta:**

Se puede concluir que los 120 encuestados respecto a la dimensión Capacidad de respuesta; el 24.17% manifiestan completamente satisfechos; el 54.17% regular y finalmente el 21.67% no conforme, según los resultados se aprecia que presentan un grado de satisfacción medianamente o regular.

➤ **Fiabilidad:**

Se puede concluir que los 120 encuestados respecto a la dimensión Fiabilidad; el 22.50% manifiestan completamente satisfechos; el 63.33% regular y finalmente el 14.17% no conforme, según los resultados se aprecia que presentan un grado de satisfacción medianamente o regular.

➤ **Empatía:**

Se puede concluir que los 120 encuestados respecto a la dimensión Empatía; el 21.67% manifiestan completamente satisfechos; el 76.67% regular y finalmente el 1.67% no conforme, según los resultados se aprecia que presentan un grado de satisfacción medianamente o regular.

V.RECOMENDACIONES

Según el estudio realizado al centro de servicio de farmacia del centro de salud materno infantil de surquillo podemos brindar las siguientes recomendaciones enfocándonos a la variable, dimensiones y finalmente a las conclusiones:

1. Realizar un estudio de tiempos y movimientos del personal de farmacia, afín de establecerlos cuellos de botella y tener suficiente personal.
2. Renovar los letreros indicativos de tránsito peatonal interno
3. Ampliar el horario de atención según necesidades de la población
4. Instalar medios audiovisuales (TV) con aspectos de salud instructivos y para orden en la atención.
5. Realizar actividades de educación continua en aspectos de relaciones humanas dirigidas al personal de farmacia.
6. Realizar encuestas de satisfacción para la mejora continua.

VI.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1.-**Hernández C.; Jiménez J.; Rivera Y;** Tesis: “Evaluación de la calidad del servicio de farmacias San Nicolás”, marzo 2017, Universidad Tecnológica de el Salvador. Disponible en: <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/5541.pdf>
- 2.- **Real academia de la Lengua Española.** calidad. Diccionario de la Lengua Española Extraído el 17 de enero del 2017
http://buscon.rae.es/draei/srvltconsulta?tipo_bus=3&lema=calidd.
- 3.- **Ishikawa K. (1999).** ¿Qué es el control total de la calidad? Editorial Norma. Perú (Fecha de acceso 03 de febrero del 2017).
- 4.- **Ministerio de Salud del Perú.** Lineamientos de políticas sanitarias del Perú 2012. Lima: Ministerio de Salud del Perú; 2002. Citado el 16 de agosto Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/ocom/lineamientos/lineamiento.pdf>
- 5.- **Di Pretel M, Rafeh N Harzell T.** Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo 2da ed. U.S.A. (fecha de acceso 17 de Julio 2017).
- 6.-. **Ministerio de Salud del Perú.** Lineamientos de políticas sanitarias del Perú 2002-2012. Lima: Ministerio de Salud del Perú; 2002. Citado el 16 de agosto 2015. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/ocom/lineamientos/Lineamientos>
- 7.- **Roldan L., Balbuena L.,** Calidad De Servicio y Lealtad de Compras del consumidor en supermercados limeños, enero 2015, Pontificia Universidad Católica del Perú. (Fecha de acceso 17 de enero del 2017).
- 8.- **Donabedian, Avedis** (1999). Explorations in Quality Assessment and Monitoring, Ann Arbor, MI: Health Administration Press, pp. 5-6.
9. **Carrete L., López S., Trujillo A.** Cómo medir la Calidad y cómo se percibe en algunos servicios. 1º ed. México: Editorial México Agosto: 2011 (Fecha de acceso 21 de febrerode 2017). ERL Disponible en:
<http://www.google.com.pe/search?tbo=p&tbm=bks&q=isbn:607000305>
- 10.- **Modelos de evaluación de la Calidad del Servicio;**(base de datos en línea) Venezuela; Iinfoalcer; 2008. (Fecha de acceso 22 de febrero del 2017).

11.- Gutiérrez E, Ramos W. tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima. Scielo- (Lima) 2013; N. °01, V26 (Fecha de acceso 16 de diciembre del 2016).

<http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342009000100013&sc>.

12.-MINISTERIO DE SALUD-Resolución Ministerial 527-2011- MINSA: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. (fecha de acceso 15 de junio del 2017).

13.- Castro R., García G., Satisfacción de los usuarios externos del Servicio de Farmacia del hospital de Especialidades Básicas en Noria de Trujillo, julio – agosto 2012, Universidad Nacional de Trujillo. (fecha de acceso 23 de diciembre 2016) disponible en: <http://www.bibliotecas.unitru.edu.pe/index.php>.

14.- Lora J., La calidad del servicio percibida como criterio de selección de proveedores de servicio de tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS) en la ciudad de Cartagena. (Tesis de Maestría) Universidad nacional de Colombia Bogotá 2011. (fecha de acceso 3 de enero 2017).

15. Equipo Vértice; Aspectos Prácticos de la Calidad en el Servicio España; Vértice; 2008. (Fecha de acceso 19 de febrero del 2017). UTL disponible: <http://books.google.com.pe/books?id=Sniadkuzkpoc&printsec=frontcov>

16.- Sánchez B. J. Estudio descriptivo de establecimientos farmacéuticos en Bogotá D.C.y del personal responsable de la atención a usuarios localidad n°11 (base de datos en línea) Colombia: Ebibliounad; 2012 (Fecha de acceso 13 de enero del 2017). <http://repository.unad.edu.co/handle/1096/1024>.

17.- Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional arzobispo Loayza, lima, enero del 2015. Tesis Para optar el Título Profesional de Médico Cirujano. Lima. Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2015.

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE					
TITULO: "NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL DE SURQUILLO, 2021"					
Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles y Rangos para las dimensiones	Niveles y Rangos para las variables
"Nivel de satisfaccion de los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud materno infantil de surquillo 2021"	1.Capacidad de respuesta 2.Empatia 3.Fiabilidad	1. ¿Considera usted que la atención en el área de farmacia fue eficaz? 2. ¿Considera usted que la atención en el área de admisión fue eficaz? 3. ¿Cuándo usted presentó algún problema y/o dificultad en la atención se resolvió inmediatamente? 4. ¿Considera usted que su atención se realizó en orden y respetando su llegada? 5. ¿El área de farmacia contó con los medicamentos recetado por el médico? 6. ¿Su atención se realizó dentro del horario establecido por el centro de salud? 7. ¿Considera usted que el profesional que le atendió la trató con amabilidad, respeto y paciencia? 8. ¿Considera usted que el personal de caja/ farmacia la trató con amabilidad, respeto y paciencia? 9. ¿Considera usted que el personal de farmacia es comprensivo con la enfermedad y salud del paciente? 10. ¿Usted comprendió la explicación que el profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Para la dimension 1.2.3 Completamente(C=1) Regular(R=2) Nada (N=3)	variable general: Completamente(C=1) Regular(R=2) Nada (N=3)

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: " NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL DE SURQUILLO, 2021"

Problema	Objetivo	Hipótesis	Dimensiones	Ítems	Niveles y Rangos para las dimensiones	Niveles y Rangos para las variables
<p>Problema General</p> <p>1.-¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil surquillo, del distrito de Surquillo 2021?</p> <p>Problema Especifico</p> <p>1¿Cuál es el nivel de satisfacción según la fiabilidad de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil surquillo, del distrito de Surquillo 2021?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción según la capacidad de respuesta de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil surquillo, del distrito de Surquillo 2021?</p> <p>3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción según la empatía de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil surquillo, del distrito de Surquillo 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil surquillo, del distrito de Surquillo 2021.</p> <p>Objetivo Especifico</p> <p>1.- Determinar el nivel de satisfacción de acuerdo a su fiabilidad de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil surquillo, del distrito de Surquillo 2021.</p> <p>2.- Determinar el nivel de satisfacción de acuerdo a su capacidad de respuesta de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil surquillo, del distrito de Surquillo 2021.</p> <p>3.- Determinar el nivel de satisfacción de acuerdo a su empatía de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil surquillo, del distrito de Surquillo 2021.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil surquillo, del distrito de Surquillo 2021.esta en un nivel atención muy buena (completamente)</p> <p>Hipótesis Especifico</p> <p>1.- El nivel de satisfacción de acuerdo a su fiabilidad de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil surquillo, del distrito de Surquillo 2021.esta en un nivel atención muy buena (completamente)</p> <p>2.- El nivel de satisfacción de acuerdo a su capacidad de respuesta de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil surquillo, del distrito de Surquillo 2021.esta en un nivel atención muy buena (completamente)</p> <p>3.-El nivel de satisfacción de acuerdo a su empatía de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud materno infantil surquillo, del distrito de Surquillo 2021.esta en un nivel atención muy buena (completamente)</p>	<p>1.-Capacidad de respuesta</p> <p>2.-Empatia</p> <p>3.-Fiabilidad</p>	<p>1,2,3,4,5,6,7,8,9,10</p>	<p>Para la dimensión 1,2,3</p> <p>Completamente (C=1) Regular (R=2) Nada (N=3)</p>	<p>Variable general</p> <p>Completamente (C=1) Regular (R=2) Nada (N=3)</p>

CUESTIONARIO

"NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL DE SURQUILLO 2021"

El presente cuestionario me permitirá medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud materno infantil de surquillo 2021", el llenado será marcando con una "X" la respuesta de preferencia y será de manera anónima.

SEXO: MASCULINO FEMENINO

1. ¿Considera usted que la atención en el área de farmacia fue eficaz?

COMPLETAMENTE REGULAR NADA

2. ¿Considera usted que la atención en el área de admisión fue eficaz?

COMPLETAMENTE REGULAR NADA

3. ¿Cuándo usted presentó algún problema y/o dificultad en la atención se resolvió inmediatamente?

COMPLETAMENTE REGULAR NADA

4. ¿Considera usted que su atención se realizó en orden y respetando su llegada?

COMPLETAMENTE REGULAR NADA

5. ¿El área de farmacia contó con los medicamentos recetado por el médico?

COMPLETAMENTE REGULAR NADA

6. ¿Su atención se realizó dentro del horario establecido por el centro de salud?

COMPLETAMENTE REGULAR NADA

7. ¿Considera usted que el profesional que le atendió la trató con amabilidad, respeto y paciencia?

COMPLETAMENTE REGULAR NADA

8. ¿Considera usted que el personal de caja/ farmacia la trató con amabilidad, respeto y paciencia?

COMPLETAMENTE REGULAR NADA

9. ¿Considera usted que el personal de farmacia es comprensivo con la enfermedad y salud del paciente?

COMPLETAMENTE REGULAR NADA

10. ¿Usted comprendió la explicación que el profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?

COMPLETAMENTE REGULAR NADA



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU"

SOLICITAMOS: AUTORIZACION PARA EJECUCION DE TRABAJO DE INVESTIGACION EN EL AREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL DE SURQUILLO.

DIRECTOR(A) DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL DE SURQUILLO

MEDICO JEFE ENCARGADO DEL CENTRO DE SALUD DE SURQUILLO

DRA: GLORIA YALE CAJAHUANCA

PRESENTE

Respetable Sr. director(a), de nuestra consideración.

Yo **CHRISTIAN ALEX PEDRO PAREDES JERI** identificado con DNI:42264955 y **YOVANNA FIGUEROA REYMUNDO** identificada con DNI: 09738877. Ante usted con el debido respecto me presento y expongo lo siguiente.

Que, siendo egresados de la Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica 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 DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL DE SURQUILLO 2021, **solicitamos autorización** para la ejecución de nuestro trabajo de investigación, la cual consistirá en una encuesta que se realizara a los usuarios del área de farmacia del centro de salud materno infantil de surquillo que usted dirige, a fin de obtener nuestros resultados.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted. Acceder a mi solicitud por ser justo y legal, a la presente quedamos ante usted muy agradecidos.

LIMA, JULIO DEL 2021

CHRISTIAN ALEX PEDRO PAREDES JERI

DNI:42264955

YOVANNA FIGUEROA REYMUNDO

DNI:09738877

BASE DE DATOS

Dimensión	Capacidad de respuesta		Fiabilidad				Empatía				Total
	Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	23
2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	2	18
3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	13
4	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	17
5	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	15
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
7	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	15
8	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1	20
9	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21
10	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	24
11	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	15
12	1	2	1	1	2	3	1	2	3	2	18
13	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	19
14	2	1	3	1	2	2	3	1	1	3	19
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	19
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
18	1	1	1	1	3	3	3	2	2	2	19
19	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	17
20	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	23
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
27	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	14
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
29	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	24
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	11
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
32	3	3	3	3	1	1	2	2	1	1	20
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21
34	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	25
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
36	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	24
37	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	26
38	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	22
39	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	15
40	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	16
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
42	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	16
43	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	19
44	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	24
45	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	16
46	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	24
47	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	24
48	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	25
49	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	16
50	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	16
51	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	22
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	19
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
54	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	18
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21
60	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	24
61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
65	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	18
66	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	15

Dimensión	Capacidad de respuesta		Fiabilidad				Empatía				Total
Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
68	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	16
69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
70	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	15
71	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	15
72	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	22
73	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	26
74	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21
78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
80	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	18
81	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	14
82	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	16
83	2	2	3	3	1	2	1	1	1	2	18
84	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	15
85	2	2	3	1	2	3	3	2	1	1	20
86	3	2	3	1	1	3	2	1	2	2	20
87	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
88	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	16
89	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
90	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	14
91	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
92	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	19
93	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	16
94	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	23
95	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	16
96	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	15
97	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	21
98	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	19
99	1	2	2	2	1	3	3	2	2	1	19
100	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	19
101	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12
102	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	18
103	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	20
104	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
105	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	24
106	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	14
107	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	22
108	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
109	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12
110	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
111	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	26
112	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
113	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	18
114	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	16
115	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
116	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
117	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	20
118	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
119	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	24
120	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	27
Varianza	0.48	0.44	0.47	0.48	0.40	0.38	0.28	0.27	0.28	0.34	
Sumatoria Varianza	3.81										
Sumatoria Varianza ítem	19.76										

Completamente (1)

Regular (2)

Nada (3)

Aplicada Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

$\alpha = 10/9 [1-0.19]$

$\alpha = 0.90$

FOTOS DE APLICACION DEL INSTRUMENTO



FOTOS DE APLICACION DEL INSTRUMENTO



FOTOS DE APLICACION DEL INSTRUMENTO



FOTOS DE APLICACION DEL INSTRUMENTO

