

UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO
“FRANKLIN ROOSEVELT”
RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO NRO 078-2019-SUNEDU/SD
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÈUTICAS Y BIOQUÍMICA



TESIS
“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS
USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL PUESTO DE SALUD
PRIMAVERA DEL DISTRITO DE COMAS, MAYO A JULIO DEL 2021”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
QUÍMICO FARMACÉUTICO

Presentado por:

Bach. LUCINDA ATENCIA IRRIBARREN
Bach. JODIE MARICIELO HUAPAYA CASTRO

ASESOR:

Mg. Q.F. AMADEO COLLADO PACHECO

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

CIENCIAS FARMACÉUTICAS: ATENCIÓN FARMACÉUTICA

HUANCAYO – PERÚ

FEBRERO 2022

DEDICATORIA

A Dios, por concederme la fuerza y fortaleza de seguir el camino durante este tiempo y permitirme la culminación de esta tesis.

A mi esposo, Antonio Matias, quien siempre creyó en mí y en este gran sueño. Quien hoy me acompaña y cuida desde el cielo.

A mis hijos, Jessy y Nico, por ser mi motor y motivo para ser mejor persona tanto en lo personal como profesional.

A mis nietos, Mafer, Dieter y Ale, quienes me dieron el amor y las ganas de seguir adelante a pesar de las adversidades.

Bach. Lucinda Atencia Irribarren.

DEDICATORIA

A Dios, por sus infinitas bendiciones y permitirme la culminación de ésta tesis.

A mis padres: Carmen y Alex, por su amor y apoyo constante; éste logro es de ustedes.

A mi hermano Alex, por brindarme su tiempo, consejos y ayuda a cada momento.

Y a toda mi familia que manera me inspira a seguir avanzando como persona y profesional.

Bach. Jodie Maricielo Huapaya Castro.

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien nos bendice día a día y permite la realización de cada uno de nuestras metas propuestas.

A nuestros padres, quienes a lo largo de nuestra vida, nos apoyan con su aliento, sus sabios consejos y por la paciencia que nos demuestran.

A la universidad en las que nos formamos profesionalmente y a nuestros maestros por brindarnos con sabiduría y dedicación sus conocimientos que nos ayudarán a formarnos como profesionales de calidad.

Bach. Lucinda Atencia Iribarren.

Bach. Jodie Maricielo Huapaya Castro.

JURADOS

PRESIDENTE

Mg. Q.F. Julio Luis Díaz Uribe

MIEMBRO SECRETARIO

Mg. Q.F. Carlos Max Rojas Aire

MIEMBRO VOCAL

Mg. Q.F. Amadeo Collado Pacheco

MIEMBRO SUPLENTE

Dr. Q.F. Edgar Robert Tapia Manrique

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE

Yo, LUCINDA ATENCIA IRRIBARREN de nacionalidad peruana, identificado con, DNI N° 08999490, tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en Jr. El Cortijo 422 Dpto. 501 Urb. Monterrico Chico Edif. G-Santiago de Surco. DECLARO BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTÉNTICA Y VERAZ. Me afirmo y ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 16 días del mes de enero del 2022.



Bach. LUCINDA ATENCIA IRRIBARREN

DNI N° 08999490



HUELLA DIGITAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE

Yo, JODIE MARICIELO HUAPAYA CASTRO de nacionalidad peruana, identificado con, DNI N° 47008682, Tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en Mz B5 Lt. 14 P. J. Virgen Del Buen Paso Pampl. Alta- San Juan de Miraflores. DECLARO BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTÉNTICA Y VERAZ. Me afirmo y ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 16 días del mes de enero del 2022.



Bach. JODIE MARICIELO HUAPAYA CASTRO

DNI N° 47008682



HUELLA DIGITAL

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021. El diseño de la investigación fue no experimental. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta a los usuarios del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera y el instrumento utilizado fue el cuestionario previamente validado mediante el juicio de expertos. La muestra de estudio estuvo conformada por 384 usuarios del servicio de farmacia. Los resultados encontrados referentes al nivel de satisfacción de los usuarios al servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021, fueron: el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos es regular (63.80%), nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tiempo de espera para la atención es regular (57.3%), nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la empatía recibida por el personal de farmacia es regular (46.10%), nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la seguridad en la atención es regular (42.70%), nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el horario de atención es regular (40.10 %). El promedio del nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera fue regular.

Palabras claves: Nivel de satisfacción, calidad de servicio, puesto de salud

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the level of user satisfaction with the quality of care provided in the pharmacy service of the Spring Health Post in the district of Comas, from May to July 2021. The research design was non-experimental. For data collection, the technique of surveying users of the pharmacy service of the Primavera Health Post was used and the instrument used was the questionnaire previously validated by expert judgment. The study sample consisted of 384 users of the pharmacy service. The results found regarding the level of user satisfaction at the pharmacy service of the Spring Health Post in the district of Comas, from May to July 2021, were: the level of user satisfaction in relation to the availability of stock of medicines is regular (63.80%), level of user satisfaction in relation to the waiting time for care is regular (57.3%), level of user satisfaction in relation to the empathy received by the pharmacy staff is regular (46.10%), level of satisfaction of the users in relation to the security in the attention is regular (42.70%), level of satisfaction of the users in relation to the schedule of attention is regular (40.10%). The average of the level of user satisfaction with the quality of care provided in the pharmacy service of the Primavera Health Post was regular.

Keywords: User satisfaction, quality of care, health post

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	09
2.1 Tipo y nivel de investigación	09
2.2 Diseño de investigación	09
2.3 Población y muestra	09
2.4 Variable y operacionalización de variable	10
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
2.6 Aspecto ético	13
CAPÍTULO III: RESULTADOS	14
CAPÍTULO IV: DISCUSIONES	24
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	26
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	28
ANEXOS	32

I. INTRODUCCION

Actualmente es de un amplio conocimiento que los clientes son la mayor importancia de la razón de ser y existir de toda empresa. La búsqueda de una plena satisfacción de los clientes es la clave de una excelente dirección de calidad, por consiguiente el objetivo principal de la prestación de un servicio y este sea el indicador de valorar la calidad ¹.

Dentro del marco de la calidad, la satisfacción al usuario se define como el servicio brindado como perspectiva es el resultado de la medida de la atención de salud² en función de sus necesidades reales³; siendo la evaluación de la satisfacción el instrumento de medición de la calidad de servicio ⁴. Siendo de esta manera la satisfacción de usuario el objetivo de la empresa, en lo que la mejora continua será necesaria mientras las necesidades cambian continuamente ⁵.

Toda calidad de servicio va de la mano con la mejora continua de incorporar a toda institución de salud con personal calificado, actualización de tecnología en los equipos y en capacitaciones ⁶.

Todo servicio de salud enfrenta diversos desafíos y amenazas. Sin embargo como toda empresa más aun una que brinda servicios de salud enfrentas estos desafíos para lo cual debe mantener, adecuar y adaptar tecnología, estructura, personas y ambiente externo, incluyendo el surgimiento de los cambios políticos e globalización en diferentes situaciones ⁷.

En nuestro país, el Ministerio de Salud (2000), recomienda que el recurso humano presente en toda empresa que brinde servicios sanitarios es el pilar más importante para la obtención de la satisfacción del usuario, es por ello que se debe tener en consideración que la aptitud, actitud y la eficacia que pueda obtenerse del personal es lo que nos va a permitir obtener los objetivos de todo servicio en salud y/o institución. Por lo que la remuneración al personal debe estar acorde a las consideraciones del conocimiento del empleado y bien remunerado, para que pueda sentirse considerado en la empresa y tenga una excelente atención y más positiva.

El indicador en los servicios más importante es satisfacer

al usuario, y esto se mide a través de la técnica de la encuesta o a través del cuestionario. Podemos tener los resultados de lograr la satisfacción de los usuarios de la institución.

La mayoría de los estudios demuestran que en los centros de salud ante una buena atención aumenta la satisfacción por parte de los pacientes. De esta manera esto también aplica a los usuarios que visitan la unidad de farmacia. Aunque un excesivo tiempo de espera y otras desatenciones como falta de stock de medicamentos, mal diseño de infraestructura, y empatía de los trabajadores del servicio de farmacia disminuyen la condición de satisfacción al usuario prefiriendo acudir a farmacias externas o particulares. La satisfacción de los usuarios se puede entender como un nivel de estado de ánimo que una persona evalúa o compara el servicio o producto percibido con sus expectativas. Entre los diferentes métodos para medir la satisfacción de los pacientes están de los cuestionarios o opiniones, que nos llevan a obtener los problemas críticos de la atención.

El Puesto de Salud "Primavera", es un establecimiento de salud que presenta muchas carencias como infraestructura y personal (recursos humanos). Por lo que conlleva a tener ciertos problemas en la gestión y humanización en la atención. Los usuarios acuden generalmente a los siguientes servicios: consulta médica, control de crecimiento, nutrición planificación familiar, farmacia.

De acuerdo con lo expuesto, se formuló la siguiente pregunta:

¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021?

Asimismo, nos planteamos las siguientes preguntas específicas:

- ¿Cuál será la relación entre la disponibilidad de stock de medicamentos con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021?
- ¿Cuál será la relación entre el tiempo de espera para la atención con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021?

- ¿Cuál será la relación entre la empatía recibida por el personal de farmacia con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021?
- ¿Cuál será la relación entre la seguridad en la atención recibida por el personal de farmacia con el nivel de satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021?
- ¿Cuál será la relación entre el horario de atención del servicio de farmacia con el nivel de satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021?

Entre los antecedentes nacionales tenemos:

Barzola E, Moncada R. (2019), llevaron a cabo la investigación cuyo objetivo fue: “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”. Utilizaron como instrumento el cuestionario SERVQUAL; se consideró una población de 202 usuarios, usándose la encuesta para medir la satisfacción y la calidad en la atención. Evidenciaron que el 18,8% de usuarios de farmacia tienen un nivel de satisfacción - mala, el 13,4% tiene un nivel de satisfacción - buena, y que el tiempo de espera en la atención con la peor calificación 26,2%. Se concluye: existe una relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por los usuarios ya que el porcentaje del nivel de satisfacción fue de 67,8%, y la calidad de atención fue de 44,6 %⁸.

Pacahuala M. (2018), desarrolló un estudio que tuvo como objetivo; “Evaluar el grado de satisfacción que manifiestan los usuarios con la atención brindada en las boticas y farmacias del Distrito de Huaycán y compran con o sin receta médica, se recolectó la data con una encuesta. Evidenció el 70,59% acudió a boticas y el 29,41% a farmacias; Se obtuvo como resultados y conclusiones que el 57,44% califica como buena y excelente el nivel de satisfacción, de las boticas y farmacias⁹.

Huamán J. (2017), realizó la investigación cuyo objetivo fue “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de Boticas MIFARMA de Huaycán”, La metodología empleada fue descriptiva. La muestra estuvo conformada por 383 usuarios. Se utilizó un cuestionario para recabar información. Registro el 68,1 % de la muestra tiene un nivel satisfacción alto. Conclusiones: Los usuarios de la Cadena de Boticas MIFARMA de Huaycán, Ate – Lima – 2016, tuvieron un nivel de satisfacción alto de la atención recibida ¹⁰.

Bustamante F, Gálvez N. (2016), desarrollaron un trabajo cuyo objetivo fue “Determinar el nivel de satisfacción del paciente en la Farmacia del Hospital Central en Cajamarca”. Es un estudio descriptivo; aplicaron la encuesta a 375 usuarios. Reportaron una satisfacción de 54% y una insatisfacción de 46%. Se concluye que la atención debe ser mejorada para lograr aumentar la excelencia en la atención ¹¹.

Ramírez V. (2016), realizó la investigación cuyo objetivo fue “Conocer la correlación entre la satisfacción del usuario y calidad de servicio en la Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas”. Empleó una encuesta- cuestionario a una muestra conformada por 30 usuarios. Evidenció una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del servicio de Farmacia ¹².

Como antecedentes internacionales tenemos:

Choque C. (2019), realizó en Bolivia la investigación cuyo objetivo fue “Determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo las farmacias comunitarias privadas de la ciudad de Sucre. Empleó la entrevista como técnica para la recolección de datos. Reporta que la mayoría señala que es buena la localización y facilidad de acceso a la farmacia (53,7%), cordialidad del personal (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%) ¹³.

García E. et al. (2017), desarrollaron la investigación que tuvo como objetivo: “Determinar el tiempo de espera y satisfacción por expendio de recetas en usuarios del Hospital del Niño en Tabasco. Emplearon la encuesta a 53 personas usuarias. Reportaron el promedio de tiempo en la atención de 8 minutos. El 75,47% mostro su satisfacción del trato recibido; el 41,51% recibieron su medicación completa; El 53,40% refirió su satisfacción con la atención de su receta. Concluyeron que la mayoría de los usuarios mostraron satisfacción sobre el tiempo de espera ¹⁴.

Toaquiz A. (2016), desarrollo su tesis cuyo objetivo fue “Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano”. Se usó un cuestionario con 20 preguntas para una muestra de 125 personas usuarias, un instrumento de 20 preguntas. Resultados: se determinó que el 40% en nivel satisfacción y 33.5 % en nivel insatisfacción baja ¹⁵.

Bofill A, et al, (2016), desarrollo en Cuba el estudio cuyo objetivo fue “Evaluar la calidad del servicio que brinda la farmacia reparto Iglesias”. Es un estudio tipo descriptivo. La muestra estuvo formada por 150 personas usuarias, la selección fue aleatoria y se le aplico un cuestionario. Reportaron que los indicadores del servicio de farmacia, es un indicador con evaluación mala y regular ¹⁶.

Lima D. (2016), desarrollo en Ecuador una investigación donde determinó la satisfacción del usuario del servicio de salud en el área de consulta externa del Hospital del Día-IESS – Loja. La investigación es descriptiva y se llevó a cabo a través de la revisión de literatura. Se encontró que hay un alto nivel de satisfacción de las personas usuarias en la consulta externa del Hospital del Día-IESS ¹⁷.

Considerando las bases teóricas del estudio, podemos indicar que la satisfacción de las personas usuarias es uno de los aspectos más relevantes en la evaluación de los servicios de salud, siendo últimamente considerado que es el eje de los servicios de salud.

Aperturando nuevos campos de debates en cuanto a concepciones y metodologías que puedan medir, siendo los clientes los que valoran la mejoría de los servicios de salud ¹⁸.

La satisfacción de servicio esta evaluada en conceptos de satisfacción al usuario externo que está enmarcada en la diferencia de las expectativas y percepciones. En un nivel mundial, ¹⁹

La Organización Mundial de la Salud (OMS), es uno de los organismos que analizado en un amplio contexto la satisfacción con relación a la atención en el servicio de farmacia y considera que la calidad, implica el uso eficiente de recursos y un mínimo riesgo para la persona usuaria con impacto final en la salud ²⁰.

La empatía es una gradiente de acercamiento al otro, esto implica entender la posición de la otra persona. Ser amable o empática del personal de salud hacia el paciente lleva al respeto y la dignidad de la relación médico-paciente. Es relevante que el personal de salud entienda los emociones y sentimientos de un paciente al acudir a un centro de salud ²¹.

La confianza implica relación paciente y personal de salud que tiene una implicancia en todo el proceso del tratamiento. La confianza se considera una variable fundamental durante todo el proceso de la terapia, por ello se hace necesario medir esta variable como indicativo de calidad de servicio en las instituciones de salud ²².

La capacidad de respuesta de la atención primaria como la selección y recomendación de las alternativas posibles, ante los problemas de salud de los pacientes. Idealmente, la capacidad de respuesta es del 100% y debería adaptarse a las condiciones específicas de cada paciente ²³.

El tiempo de espera es un elemento que mide la logística de la institución. Por lo que existen 2 formas de programar un servicio: por colas y citas. Estas mismas modalidades están implementadas en los servicios de salud. La modalidad por citas es la mejor y a su vez la más empleada en nuestro medio, lo que contribuye que el tiempo de espera sea menor. Se considera que una de las claves principales en el servicio es la rápida atención por lo que no basta la atención amable, sino que también es necesario atenderlo con rapidez. No hay nada peor que esperar demasiado para que le entreguen un producto o servicio ²⁴.

La seguridad del paciente es uno de los objetivos de las ciencias de la salud que profundiza la prevención de los fallos de la atención prestada por los servicios sanitarios, que con frecuencia son los causantes de los eventos adversos. La práctica sanitaria conlleva riesgos para los pacientes y los profesionales que les atienden ²⁵.

La confidencialidad garantiza que la información de los pacientes no debe ser expuesta, esta información debe ser de uso muy reservado; por ello se recomienda que el personal de salud debe tener presente y poner en práctica las normas de bioética. Por lo tanto, es importante proteger la confidencialidad por el derecho a la intimidad personal de los pacientes, que se encuentra normado en la Ley General de Salud ²⁶.

La presente investigación se justifica porque nos permitió evaluar el nivel de satisfacción en la atención de las personas usuarios externos que acuden a la farmacia del Puesto de salud Primavera, y en base a la información obtenida se harán llegar las recomendaciones para la mejora del servicio de farmacia.

El objetivo general de estudio fue:

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021

Los objetivos específicos fueron:

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tiempo de espera para la atención del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la empatía recibida por el personal de farmacia del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la seguridad en la atención del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el horario de atención del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021

II. METODOLOGIA

2.1 Tipo y nivel de investigación

El estudio fue una investigación básica y descriptivo.

2.2 Diseño de investigación

La investigación fue de tipo descriptiva, no experimental, correlacional, transversal, ya que se tuvo como propósito evaluar la relación que existe entre dos variables,

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población de estudio

La población estuvo constituida por todos los usuarios que acudieron al servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, en el periodo mayo a julio del 2021.

2.3.2 Muestra de estudio

Para estimar el tamaño de la muestra se empleó la relación para poblaciones infinitas y se calculó en función a la siguiente formula:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2}$$

donde:

- Error alfa (α)= 0.05
- Nivel de confianza (1-a) =0.95
- Z de 1- α ($Z_{1-\alpha}$) =1.96
- Prevalencia de la enf./pob (p)= 0.50
- Complemento de p (q)= 0.50
- Precisión (e) = 0.05
- Tamaño de la muestra (n)

Reemplazando los datos en la fórmula tenemos:

$$n= 384 \text{ usuarios}$$

2.3.3 Muestreo

La selección de los usuarios de la muestra de estudio fue de forma aleatoria (probabilístico), cada usuario del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas en el periodo comprendido entre mayo a julio del 2021; tuvo la oportunidad de participar en la encuesta lo cual constituyó nuestro público encuestado en el desarrollo de nuestra investigación.

Distribución de las unidades de muestreo por mes.

Mes	Cantidad de encuestados
Mayo	128
Junio	128
Julio	128
Total	384

Criterios de inclusión:

- Usuarios que acudieron al servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, en el periodo mayo a julio del 2021

Criterios de exclusión:

- Usuarios que acudieron al servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, en un periodo no comprendido entre mayo a julio del 2021
- Usuarios que acudieron a otros servicios del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas.

2.4 Variable y operacionalización de variable:**2.4.1 Variables de estudio**

- **Variable dependiente:** Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia
- **Variable independiente:** Calidad de atención brindada en el servicio de farmacia

2.4.2 Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable dependiente: Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia	Disponibilidad de stock de medicamentos	Cuenta con los medicamentos recetados	Cuestionario
		Los Medicamentos dispensados son de calidad	
	Tiempo de espera para la atención	El tiempo de espera es prudente	
		El personal de farmacia resuelve sus dudas y consultas sobre su medicación	
	Empatía recibida por el personal de farmacia	Trato al usuario	
		Información	
Respeto			
Variable independiente: Calidad de atención en el servicio de farmacia	Seguridad en la atención por el personal	Confidencialidad	
		Garantía	
	Horario de atención	El horario de atención es adecuado	

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.5.1 Técnicas

La técnica utilizada para la recolección de datos en la presente investigación fue la encuesta a los usuarios del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera en el periodo comprendido mayo a julio del 2021.

2.5.2 Instrumento de recolección de datos

Se utilizó como instrumento para la recolección de datos un cuestionario, el cual estuvo conformada por preguntas claras dirigidas a los usuarios que participan en la encuesta, que permitió conocer la opinión de los usuarios, se explicó que la encuesta es anónima y que los fines son estrictamente académicos.

2.6 Aspecto ético

No se afectó la integridad de los usuarios del servicio de farmacia puesto que la información recabada de las encuestas será considerada solo para registrar el contenido y no para identificar a los usuarios.

2.7 Procesamiento y análisis de datos

Se procedió a la clasificación de la información obtenida, considerando los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio. En la presentación de los resultados obtenidos, se utilizarán tablas, cuadros estadísticos y gráficos, los cuales nos ayudaron a interpretar en forma pertinente dicha información y redactar la discusión de resultados.

III. RESULTADOS

En el presente trabajo de investigación se incluyeron 384 usuarios del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera en el periodo comprendido mayo a julio del 2021, se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de atención que reciben en el servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021, los resultados se presentan a continuación siguiendo el orden de los objetivos específicos de la investigación:

Objetivo específico 1:

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021

Tabla 1. Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021

	Cantidad	Porcentaje
Malo	75	19,5%
Regular	245	63,8%
Bueno	64	16,7%
Total	384	100,0%

Fuente: Elaboración propia

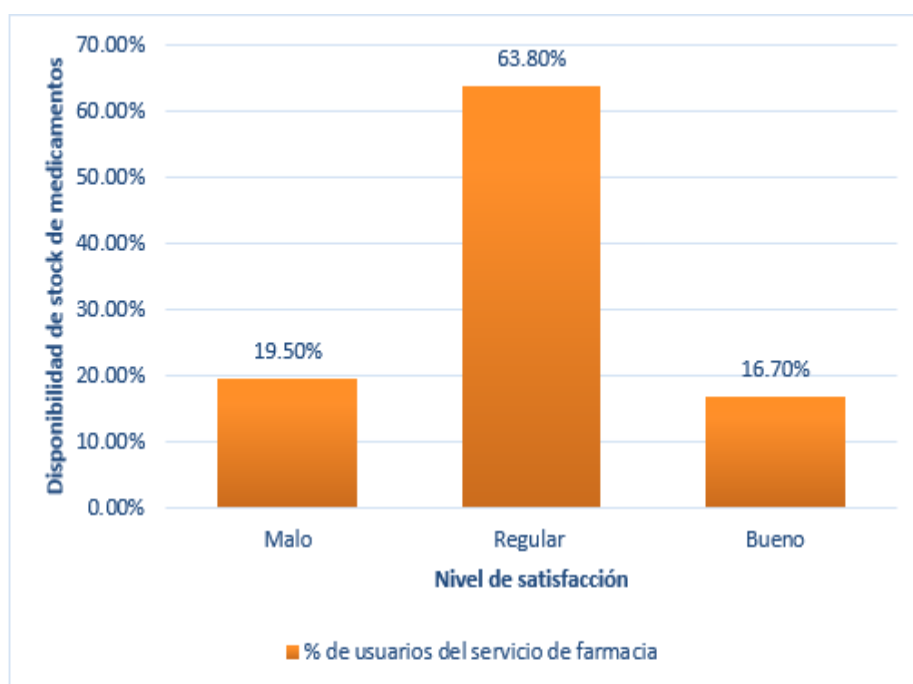


Figura 1. Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 1 y figura 1, se evidencia con respecto al nivel de satisfacción en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos de los usuarios del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021, los siguientes resultados: el 19.50% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción malo con respecto a la disponibilidad de stock de medicamentos; mientras que el 63.80% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción regular con respecto a la disponibilidad de stock de medicamentos y el 16.70% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción bueno con respecto a la disponibilidad de stock de medicamentos.

Objetivo específico 2:

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tiempo de espera para la atención del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021

Tabla 2. Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tiempo de espera para la atención del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021

	Cantidad	Porcentaje
Malo	98	25,5%
Regular	220	57,3%
Bueno	66	17,2%
Total	384	100,0%

Fuente: Elaboración propia

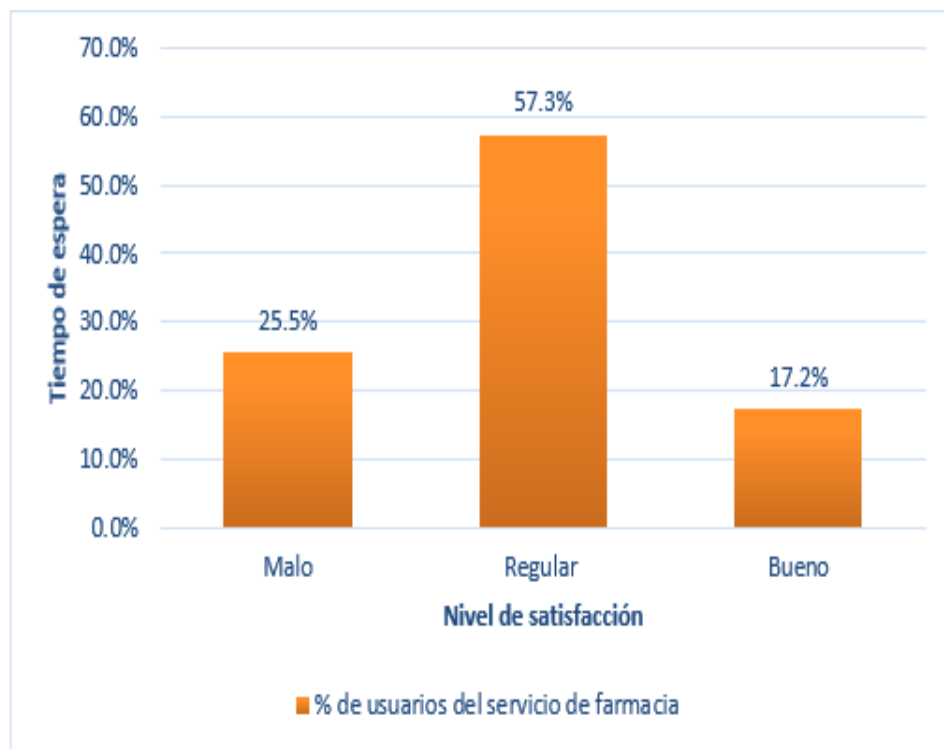


Figura 2. Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tiempo de espera para la atención del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 2 y figura 2, se evidencia con respecto al nivel de satisfacción en relación con el tiempo de espera de los usuarios del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021, los siguientes resultados: el 25.50% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción malo con respecto al tiempo de espera; mientras que para el 57.3% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción regular con respecto al tiempo de espera y el 17.2% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción bueno con respecto al tiempo de espera.

Objetivo específico 3:

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la empatía recibida por el personal de farmacia del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021

Tabla 3. Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la empatía recibida por el personal de farmacia del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021

	Cantidad	Porcentaje
Malo	95	24,7%
Regular	177	46,1%
Bueno	112	29,2%
Total	384	100,0%

Fuente: Elaboración propia

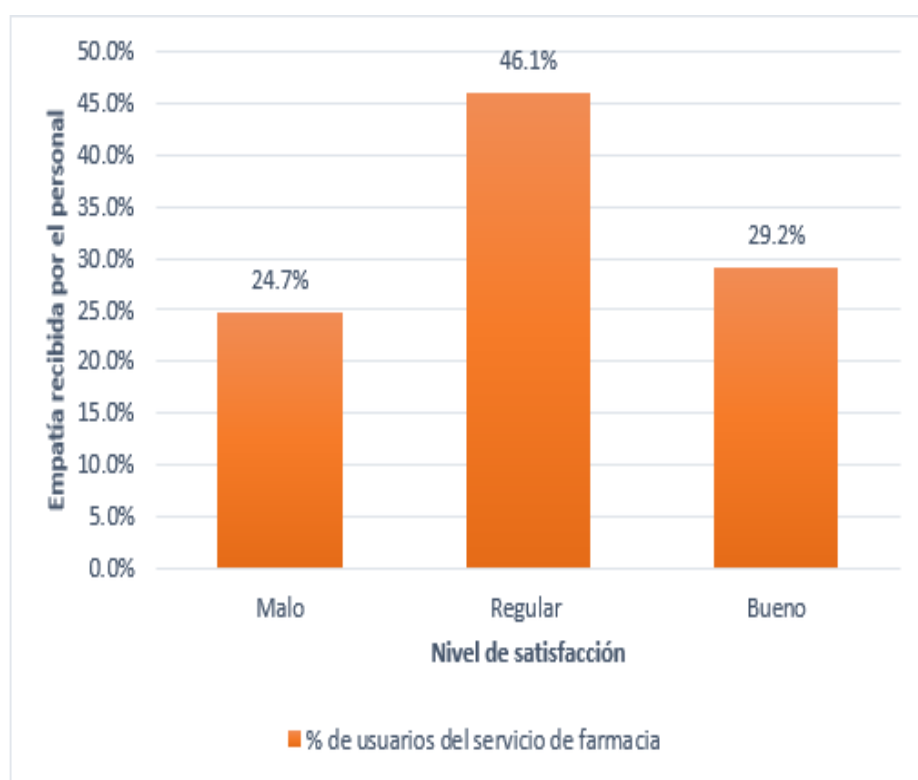


Figura 3. Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la empatía recibida por el personal de farmacia del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 3 y figura 3, se evidencia con respecto al nivel de satisfacción en relación con la empatía recibida por el personal de los usuarios del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021, los siguientes resultados: el 24.7% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción malo con respecto a la empatía recibida por el personal; mientras que para el 46.1% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción regular con respecto a la empatía recibida por el personal y el 29.2% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción bueno con respecto a la empatía recibida por el personal.

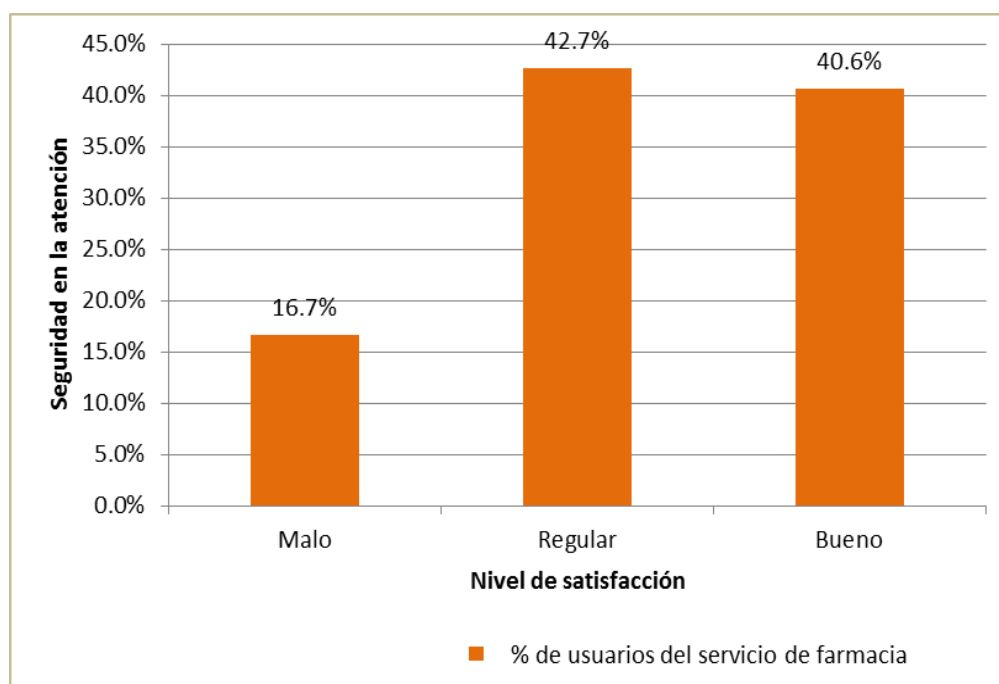
Objetivo específico 4:

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la seguridad en la atención del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021

Tabla 4. Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la seguridad en la atención del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021

	Cantidad	Porcentaje
Malo	64	16,7%
Regular	164	42,7%
Bueno	156	40,6%
Total	384	100,0%

Fuente: Elaboración propia



Interpretación: En la tabla 4 y figura 4, se evidencia con respecto al nivel de satisfacción en relación con la seguridad en la atención de los usuarios del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021, los siguientes resultados: el 16.7% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción malo con respecto a la seguridad de atención; mientras que para el 42.7% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción regular con respecto a la seguridad de atención y el 40.6% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción bueno con respecto a la seguridad de atención.

Objetivo específico 5:

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el horario de atención del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021

Tabla 5. Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el horario de atención del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021

	Cantidad	Porcentaje
Malo	117	30,5
Regular	154	40,1
Bueno	113	29,4
Total	384	100,0

Fuente: Elaboración propia

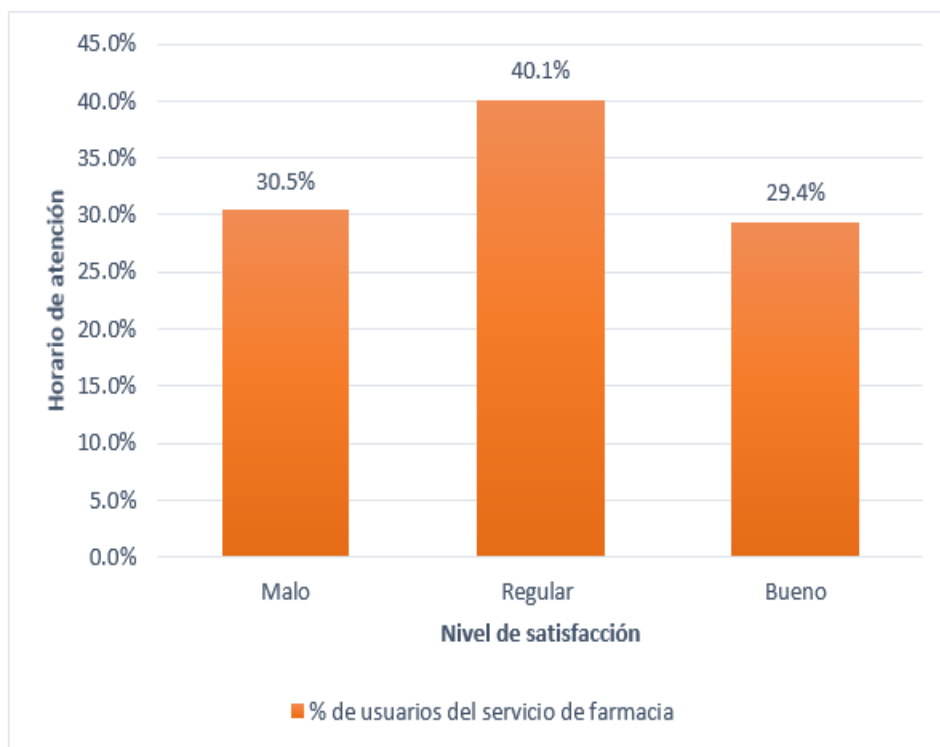


Figura 5. Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el horario de atención del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 5 y figura 5, se evidencia con respecto al nivel de satisfacción en relación con el horario de atención de los usuarios del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021, los siguientes resultados: el 30.5% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción malo con respecto al horario de atención; mientras que para el 40.1% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción regular con respecto al horario de atención y el 29.4% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción bueno con respecto al horario de atención.

IV.DISCUSIONES

En la presente investigación se evaluaron los niveles de satisfacción de los usuarios con la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, en el periodo mayo a julio del 2021; se analizaron cinco dimensiones: la disponibilidad de stock de medicamentos, el tiempo de espera, la empatía recibida por el personal, la seguridad en la atención y el horario de atención.

En nuestro trabajo de investigación, en relación con la dimensión disponibilidad de stock de medicamentos, se determinó que el nivel de satisfacción regular obtuvo el mayor porcentaje del 63.80%, mientras que el 19.50% señala que el nivel de satisfacción es malo y solo el 16.70% considera que el nivel de satisfacción es bueno. Este resultado es similar a los obtenidos por Barzola y Moncada⁸, donde el 73.8% de los usuarios manifestaron un nivel de satisfacción regular con la disponibilidad de stock de medicamentos y a la investigación realizada por García¹⁴, señala que el 54.55% de los usuarios manifestaron un nivel de satisfacción regular con la disponibilidad de stock de medicamentos. Los resultados obtenidos en nuestra investigación nos indica que el sistema de suministro de medicamentos en el servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas es deficiente.

Respecto a nuestros resultados de la dimensión tiempo de espera, se obtuvo que el nivel de satisfacción con mayor porcentaje de los usuarios fue el nivel regular con un 57.3%, mientras que el 25.50% señala que el nivel de satisfacción es malo y solo el 17.20% considera que el nivel de satisfacción es bueno. Comparado a Barzola y Moncada⁸, sus resultados indican similitud, donde el 55.4% de los usuarios manifestaron un nivel de satisfacción regular. Asimismo, nuestro resultado es similar al encontrado por Choque¹³, quien refiere en su investigación que los usuarios califican de regular el tiempo de espera con un 43,52%. Estos resultados se podrían deber a que en el servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera, no existe el personal necesario en la atención al público y eso sería un factor que contribuya a que el tiempo de espera sea más prolongada en la atención.

Asimismo, en relación con el resultado de la dimensión empatía recibida por el personal, se determinó un nivel de satisfacción con mayor porcentaje de los usuarios fue el nivel regular con un 46.1%, mientras que el 24.70% señala que el nivel de satisfacción es malo y solo el

29.20% considera que el nivel de satisfacción es bueno. Este resultado es inferior a lo reportado por Huamán¹⁰, menciona en sus resultados sobre el nivel de satisfacción en la dimensión empatía recibida por el personal, una satisfacción alta con un porcentaje de 65.3% y a la investigación realizada por Chaiña y Pastor²⁸, refiere en sus resultados el 68.3% de los usuarios indicaron que el nivel de satisfacción es alto respecto a la empatía. Esta diferencia nos señala que un buen porcentaje de los usuarios del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera no están conformes con el trato que se les da en el servicio de farmacia, a su vez la información brindada al momento de la dispensación no es suficiente.

En relación con la dimensión seguridad en la atención, en nuestra investigación se determinó que el 42.7% de los usuarios manifestaron un nivel de satisfacción regular, mientras que el 16.70% señala que el nivel de satisfacción es malo y el 40.60% considera que el nivel de satisfacción es bueno. El resultado es inferior en comparación con la investigación de Huamán¹⁰, sus resultados indican una satisfacción alta en momento de la seguridad de atención a los usuarios con un 67.4%. Los resultados que se evidencian en nuestra investigación nos indica que un porcentaje considerable de usuarios está en desacuerdo respecto a si confía en el profesional de atención.

Por último, con relación a la dimensión horario de atención, se determinó que el 40.1% de los usuarios manifestaron un nivel de satisfacción regular, mientras que el 30.50% señala que el nivel de satisfacción es malo y solo el 29.40% considera que el nivel de satisfacción es bueno. El resultado obtenido en la presente investigación es inferior en comparación con la investigación realizada por Flores y Taipe²⁷, sus resultados indican que de los encuestados la mayoría (52.69%) lo aprueba con la calificación muy satisfecho (excelente) con el horario de atención. Esta diferencia nos indica que un alto número de usuarios está en desacuerdo respecto al horario de atención del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas.

V. CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del puesto de Salud Primavera del distrito de Comas durante el periodo mayo a julio del 2021, en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos es regular.
- El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del puesto de Salud Primavera del distrito de Comas durante el periodo mayo a julio del 2021, en relación con el tiempo de espera para la atención es regular.
- El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del puesto de Salud Primavera del distrito de Comas durante el periodo mayo a julio del 2021, en relación la empatía recibida por el personal de farmacia es regular.
- El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del puesto de Salud Primavera del distrito de Comas durante el periodo mayo a julio del 2021, en relación con la seguridad en la atención es regular.
- El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del puesto de Salud Primavera del distrito de Comas durante el periodo mayo a julio del 2021, en relación con el horario de atención es regular.

VI. RECOMENDACIONES

- Realizar evaluaciones al personal, de manera que se identifique el nivel de sus competencias y ayudarlos a mejorar con relación a la atención al público usuario del servicio de farmacia.
- Implementar mejoras en el sistema de suministro de medicamentos, de tal manera, que se asegure el stock de los medicamentos de acuerdo con el petitorio del puesto de salud.
- Ampliar el horario de atención del servicio de farmacia del puesto de Salud Primavera para una mejor atención a los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Fernández R. La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa. España: Editorial Club Universitario; 2010. Essalud. Petitorio farmacológico, Lima 2010.
2. Corbella A. y Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General: 397-9. 1990.
3. Rey C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. En Anales de Documentación, N° 3 Año 2000: Pág. 139 – 153. [Citado 04 Dic 2016]. Disponible en: <http://www.slideshare.net/Marybookie/lasatisfaccion-del-usuario>
4. Dávila R, Tito M. Satisfacción del usuario de los Servicios de Consulta Externa de Pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Rev. de Ciencias de la Salud 2:2 2007: 40-47.
5. Asua B. Globalización, Sociedad de la Información y Formación en las Organizaciones. Citado por Cejas, Magda. En Visión Gerencial. Año 4. N° 1. Vol 4. Enero – Junio 2005. [Fecha de acceso: 10 Dic 2016]. Disponible en: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/25077/2/articulo2.pdf>
6. Valdez JDB. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura [Tesis] , editor. Lima: Universidad; 2018.
7. Aguagallo NCT. Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la fundación internacional buen samaritano Paul Martel [Tesis] , editor. Ambato: Universidad; 2016.

8. Barzola E, 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 [Tesis] , editor. Lima: Universidad; 2019.
9. Pacahuala M. Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán. Febrero-Abril 2018 [Tesis] , editor. Lima: Universidad; 2018.
10. Huaman J, Lima (2017). El presente trabajo de investigación titulado “Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas MIFARMA de la zona 15 de Huaycán, Ate – Lima, 2016”. Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/569/TITULO%20-HUAMAN%20AQUINO%20JESSICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Bustamante F, Gálvez N. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú. Rev Tzhoecoen 2017; 9(1). Link:
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455>
12. Ramírez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. [Tesis de Maestría] Lima: Escuela de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo; 2018.
13. Choque E. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de sucre [Tesis] , editor. Sucre: Universidad; 2019.
14. García E, León E. Satisfacción por tiempo de espera y surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco. Horiz Sanit. 2018; 13(1): 148-155. Link: <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/57/831>
15. Toaquizá N. Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel. 2016. [Tesis de

- Maestría] Ambato: Maestría en Gerencia de Institución de Salud, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato; 2016.
16. Bofill Arturo, López Raúl, Murguido Yadira. Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. Medisur [Internet]. 2016 Jun [citado 2018 Sep 07] ; 14(3): 280-288.
 17. Lima D. Satisfacción del Usuario del Servicio de Salud en el Área de Consulta Externa del Hospital del Día-IESS de la ciudad de Loja, en el primer semestre del 2015. [Tesis] Loja: Carrera de Administración Pública, Área Jurídica, Social y Administrativa, Universidad Nacional de Loja; 2016.
 18. Santiago P, Peña P, Alguacil A, et al. Mejora de la dispensación a pacientes externos de un servicio de farmacia hospitalaria. J Healthcare Quality Res. 2018; 33(1): 23-32.
 19. Magallanes S, Quevedo C. Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de Farmacia del Hospital Regional de Loreto - Punchana – 2015. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. 2015
 20. OMS. (2002). Calidad de la Atención: Seguridad del Paciente. Organización Mundial de la Salud
 21. Gonzales K. Servicio al cliente, estrategias para ser competitivos en los mercados. Bogotá: Ecoe; 2016.
 22. Montoya C, Boyero M. El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. Visión de futuro. 2013; 17(1):130-151. Link: <http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935480005.pdf>

23. Tschohl J. El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. Servicio al cliente. 5ta Ed. España; 2016
24. Chang J. Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán san marcos. [Tesis]. Quetzaltenango: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Rafael Landívar; 2014.
25. Villegas F. Zuñiga L. Gestión de Satisfacción al Cliente II. Rev Cien UNEMI. 2014; 11:107–121. Link: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5210247>
26. Saldaña O, Sanango M. Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo Azogues, 2014. [Tesis]. Cuenca: Escuela de Enfermería, Facultad de Ciencias Médicas, Universidad de Cuenca; 2015.
27. Flores J, Taípe M. Evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes-clientes de la farmacia del Hospital de Pichanaki relacionado con la calidad de servicio, Setiembre-Noviembre 2017. Link: <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.50012848/1470/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. Chaiña L, Pastor M. Nivel de satisfacción en la atención del usuario de la Farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021. Link: <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/441/TESIS%20CHAI%C3%91A-PASTOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexo 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL PUESTO DE SALUD PRIMAVERA DEL DISTRITO DE COMAS, MAYO A JULIO DEL 2021”

Problema General	Objetivo General	Metodología
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021?	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021	Tipo la investigación El tipo de investigación será aplicada y de nivel descriptivo Diseño de investigación La investigación será de tipo descriptiva, no experimental, transversal
Problemas específicos	Objetivos específicos	
a) ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021?	a) Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021	Población: La población estará constituida por usuarios que acudieron al servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, en el periodo mayo a julio del 2021
b) ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tiempo de espera para la atención del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021?	b) Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tiempo de espera para la atención del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021	Técnicas de recopilación de información La técnica que se empleará para la recolección de datos en la presente investigación será la encuesta
c) ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la empatía recibida por el personal del servicio de farmacia del	c) Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la empatía recibida por el personal del servicio de farmacia del	

<p>Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021?</p> <p>d) ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la con la seguridad en la atención del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021?</p> <p>e) ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el horario de atención del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021?</p>	<p>Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021</p> <p>d) Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la con la seguridad en la atención del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021.</p> <p>e) Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el horario de atención del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021</p>	<p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>
--	--	---

Anexo 02: Validación del Instrumento-Experto 1



FORMATO: A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TESIS: "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL PUESTO DE SALUD PRIMAVERA DEL DISTRITO DE COMAS, MAYO A JULIO DEL 2021"

Investigadores: Lucinda Atencia Iribarren y Maricelo Huapaya Castro

Indicación: Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario respecto a la tesis: "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL PUESTO DE SALUD PRIMAVERA DEL DISTRITO DE COMAS, MAYO A JULIO DEL 2021" que le mostramos, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

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

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

		Escala valorativa							
		Malo	Regular	Bueno	1	2	3	4	5
VARIABLE DEPENDIENTE: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO									
DIMENSION 1: DISPONIBILIDAD DE STOCK DE MEDICAMENTOS									
ÍTEM /INDICADORES									
1	¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le receto el médico?						X		
2	¿Considera usted que los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?						X		
DIMENSIÓN 2: TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN									
ÍTEM /INDICADORES									

3	¿Cómo considera el tiempo de atención de su receta?									X
4	¿El personal de farmacia resuelve sus dudas y consultas sobre su medicación?							X		
DIMENSIÓN 3: EMPATÍA RECIBIDA POR EL PERSONAL DE FARMACIA										
ÍTEM/INDICADORES										
5	¿El personal de farmacia le atiende con amabilidad, respeto y paciencia?								X	
6	¿Las quejas de los usuarios son solucionadas con prontitud?								X	
VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA										
DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN POR EL PERSONAL										
ÍTEM /INDICADORES										
7	¿Tiene confianza en su Químico Farmacéutico y técnicos de farmacia?								X	
DIMENSIÓN 2: HORARIO DE ATENCIÓN										
ÍTEM/INDICADORES										
8	¿Cree usted que el horario de atención de la farmacia es la adecuada?								X	


PROMEDIO DE VALORACIÓN

4

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

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



 Firma del experto

Lugar y fecha: Huancayo 24/09/2021



FORMATO: B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

I.1. Título de la Investigación : Nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios del servicio de farmacia del puesto de salud primavera del distrito de comas, mayo a julio del 2021

I.2. Nombre del instrumento : Cuestionario
motivo de evaluación

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: válido, aplicar

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


.....
Firma del experto

Nombres y Apellidos : Carlos Max Rojas Aire

Título Profesional : Químico Farmacéutico

Grado Académico : Magister

Mención : Docencia Universitaria

Anexo 03: Validación del Instrumento-Experto 2



FORMATO: A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TESIS: "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL PUESTO DE SALUD PRIMAVERA DEL DISTRITO DE COMAS, MAYO A JULIO DEL 2021"

Investigadores: Lucinda Atencia Iribarren y Maricielo Huapaya Castro

Indicación: Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario respecto a la tesis: "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL PUESTO DE SALUD PRIMAVERA DEL DISTRITO DE COMAS, MAYO A JULIO DEL 2021" que le mostramos, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

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

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

		Escala valorativa							
		Malo	Regular	Bueno	1	2	3	4	5
VARIABLE DEPENDIENTE: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO									
DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD DE STOCK DE MEDICAMENTOS									
ÍTEM /INDICADORES									
1	¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le receto el médico?								X
2	¿Considera usted que los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?						X		
DIMENSIÓN 2: TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN									
ÍTEM /INDICADORES									
3	¿Cómo considera el tiempo de atención de su receta?								X

4	¿El personal de farmacia resuelve sus dudas y consultas sobre su medicación?									X	
DIMENSIÓN 3: EMPATÍA RECIBIDA POR EL PERSONAL DE FARMACIA											
ÍTEM/INDICADORES											
5	¿El personal de farmacia le atiende con amabilidad, respeto y paciencia?										X
6	¿Las quejas de los usuarios son solucionadas con prontitud?										X
VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA											
DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN POR EL PERSONAL											
ÍTEM /INDICADORES											
7	¿Tiene confianza en su Químico Farmacéutico y técnicos de farmacia?										X
DIMENSIÓN 2: HORARIO DE ATENCIÓN											
ÍTEM/INDICADORES											
8	¿Cree usted que el horario de atención de la farmacia es la adecuada?									X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

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


 Firma del experto

Lugar y fecha: Huancayo 27/09/2021

FORMATO: B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

III. DATOS GENERALES

III.1. Título de la Investigación : Nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios del servicio de farmacia del puesto de salud primavera del distrito de comas, mayo a julio del 2021

III.2. Nombre del instrumento motivo de evaluación : Cuestionario

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: válido, aplicar

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



Firma del experto

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

Título Profesional : Químico Farmacéutico

Grado Académico : Magíster

Mención : Productos Naturales

Anexo 04: Validación del Instrumento-Experto 3



FORMATO: A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TESIS: “NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL PUESTO DE SALUD PRIMAVERA DEL DISTRITO DE COMAS, MAYO A JULIO DEL 2021”

Investigadores: Lucinda Atencia ~~Iribarren~~ y Maricielo Huapaya Castro

Indicación: Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario respecto a la tesis: “NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL PUESTO DE SALUD PRIMAVERA DEL DISTRITO DE COMAS, MAYO A JULIO DEL 2021” que le mostramos, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

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

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

		Escala valorativa							
		Malo	Regular	Bueno	1	2	3	4	5
VARIABLE DEPENDIENTE: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO									
DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD DE STOCK DE MEDICAMENTOS									
ÍTEM /INDICADORES									
1	¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le receto el médico?							X	
2	¿Considera usted que los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?							X	
DIMENSIÓN 2: TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN									
ÍTEM /INDICADORES									
3	¿Cómo considera el tiempo de atención de su receta?							X	

4	¿El personal de farmacia resuelve sus dudas y consultas sobre su medicación?								X
DIMENSIÓN 3: EMPATIA RECIBIDA POR EL PERSONAL DE FARMACIA									
ÍTEM/INDICADORES									
5	¿El personal de farmacia le atiende con amabilidad, respeto y paciencia?								X
6	¿Las quejas de los usuarios son solucionadas con prontitud?							X	
VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA									
DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN POR EL PERSONAL									
ÍTEM /INDICADORES									
7	¿Tiene confianza en su Químico Farmacéutico y técnicos de farmacia?								X
DIMENSIÓN 2: HORARIO DE ATENCIÓN									
ÍTEM/INDICADORES									
8	¿Cree usted que el horario de atención de la farmacia es la adecuada?							X	


PROMEDIO DE VALORACIÓN

4

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

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



 Firma del experto

Lugar y fecha: Huancayo 27/09/2021

FORMATO: B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

V. DATOS GENERALES

V.1. Título de la Investigación : Nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios del servicio de farmacia del puesto de salud primavera del distrito de comas, mayo a julio del 2021

V.2. Nombre del instrumento : Cuestionario
motivo de evaluación

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: válido, aplicar

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


.....
Firma del experto

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

Anexo 05: Evidencias fotográficas

