



**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 CENTRO
MÉDICO SOLIDARIO-HUACHO, ENERO A FEBRERO 2022**

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

AUTOR:

Bach. SUSY ZARAHÍ JUSTO LEÓN

ASESOR:

Dr. Q.F. EDGAR ROBERT TAPIA MANRIQUE

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

SALUD PÚBLICA

Huancayo – Perú

2022

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este momento tan importante de mi vida y haberme dado salud para lograr mi objetivo .

Asimismo, a mis padres quienes me dieron la vida, sus consejos, valores, esfuerzo y por su incondicional apoyo me enseñaron que en la vida hay que luchar para alcanzar la meta.

Todo el trabajo ha sido posible gracias a ellos.

Bach. Susy Zarahi Justo Leon

AGRADECIMIENTO

A Dios Padre Eterno, a mis padres; a mi asesor por su paciencia, disponibilidad para compartir su experiencia profesional y amplio conocimiento sobre la elaboración del material estudiado en este proyecto.

Al servicio de farmacia del centro medico solidario, por brindarme las facilidades y la oportunidad de realizar este trabajo de investigación.

Agradecer a la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Franklin Roosevelt por concederme esta oportunidad de cumplir mis objetivos.

Bach. Susy Zarahi Justo Leon

JURADOS

PRESIDENTE

DR. EDGAR ROBERT TAPIA MANRIQUE

SECRETARIO

MG. CARLOS MAX ROJAS AIRE

VOCAL

MG. JUAN ORLANDO HUAMAN GUTIERREZ

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE

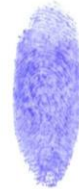
Yo, SUSY ZARAHÍ JUSTO LEÓN de nacionalidad peruana, identificado con, DNI N° 46639925, tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en CALLE JUAN BARRETO N°230 HUACHO. DECLARO BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTÉNTICA Y VERAZ. Me afirmo y ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 11 días del mes de abril del 2022.



BACH. SUSY ZARAHÍ

JUSTO LEÓN

DNI N° 46639925



RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, en el periodo enero a febrero del 2022. Es un estudio de diseño no experimental, descriptivo, prospectivo y longitudinal; la muestra de estudio estuvo conformado por 231 usuarios que acudieron al servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho en el periodo enero a febrero del 2022. La técnica que se empleó para la recolección de información fue la encuesta a los usuarios del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho y se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual estuvo conformado por preguntas claras dirigidas a los usuarios que participan en la encuesta, que permitió conocer la opinión de los usuarios. Los resultados obtenidos del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho durante el periodo enero a febrero del 2022, se presentan a continuación: el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos es regular, el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tiempo de espera para la atención es regular, el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la empatía recibida por el personal de farmacia es buena, el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la seguridad en la atención es regular y el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el horario de atención es buena.

Palabras claves: nivel de satisfacción, calidad de atención, medicamentos.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the level of user satisfaction with the quality of care provided in the pharmacy service of the Solidario-Huacho Medical Center, from January to February 2022. It is a non-experimental, descriptive study, prospective and longitudinal; The study sample consisted of 231 users who attended the pharmacy service of the Solidario-Huacho Medical Center in the period from January to February 2022. The technique used to collect information was the survey of pharmacy service users of the Solidario-Huacho Medical Center and the questionnaire was used as an instrument, which was made up of clear questions addressed to the users who participated in the survey, which allowed knowing the opinion of the users. The results obtained from the pharmacy service of the Solidario-Huacho Medical Center during the period January to February 2022 are presented below: the level of satisfaction of users in relation to the availability of stock of medicines is regular, the level of satisfaction of the users in relation to the waiting time for care is regular, the level of satisfaction of the users in relation to the empathy received by the pharmacy staff is good, the level of satisfaction of the users in relation to the safety in service is regular and the level of user satisfaction in relation to service hours is good.

Keywords: level of satisfaction, quality of care, medications

ÍNDICE

RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	01
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	09
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	09
2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	09
2.3. POBLACIÓN y MUESTRA.....	09
2.4. VARIABLE y OPERACIONALIZACIÓN.....	10
2.5 .TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	12
2.6. ASPECTO ÉTICO	12
2.7. PROCESAMIENTO y ANÁLISIS DE DATOS.....	12
CAPITULO III: RESULTADOS.....	13
CAPITULO IV: DISCUSIONES.....	23
CAPITULO V: CONCLUSIONES.....	25
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	27
ANEXOS.....	31

I. INTRODUCCION

La Federación Farmacéutica Internacional y la Organización Mundial de la Salud (OMS) establecieron directrices sobre las buenas prácticas de farmacia, mediante la articulación de normativas relacionadas con la práctica farmacéutica en todo el mundo, en respuesta a las necesidades de los usuarios respecto a los servicios farmacéuticos en la búsqueda de recibir una atención farmacéutica de calidad basadas en evidencia.¹

Conforme con estas pautas la prioridad de un farmacéutico es asegurar el bienestar de los pacientes a través del buen uso de medicamentos como actividad principal, contribuyendo así al uso racional, a una correcta prescripción y dispensación económica de los medicamentos. También, establece que los servicios a los clientes deben de ser adecuados y perennemente informados a los pacientes.²

La sociedad estadounidense de farmacéuticos hospitalarios definió la misión del farmacéutico, como la prestación de atención farmacéutica que a su vez se definió como la provisión directa y responsable de medicamentos relacionados con el propósito fundamental de lograr una mejora de la calidad de vida de un paciente.³

Para garantizar la implementación de estas normativas en el contexto de cada nación, en relación directa con la atención farmacéutica, la calidad farmacéutica debe de ser evaluada como un proceso al que le componente tres aspectos: estructura, proceso y resultado de los servicios prestados.⁴ La estructura incluye recursos, proveedores de atención, entornos en los que los servicios se proporcionan y su organización. El componente del proceso describe las actividades realizadas en la entrega de cuidado y su calidad se evalúa desde la perspectiva de valor científico y social. Por otro lado, los resultados se refieren a los resultados de la atención o sus efectos en el individuo y su condición de salud y es considerado por muchos que su medición sirve como indicadores válidos de calidad.¹

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 de lo cual debe mantener y adecuar e adaptar) tecnología, estructura, personas y ambiente externo) incluyendo el surgimiento de los cambios políticos e globalización en diferentes situaciones.⁵

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 u opiniones, que nos llevan a obtener los problemas críticos de la atención.

Dada la actual situación a la que los sistemas de farmacia se enfrentan en países de medianos y bajos ingresos, como el Perú, la satisfacción al usuario en la atención farmacéutica debe de contar con evaluaciones permanentes para asegurar los requisitos de calidad que exigen los actuales sistemas de evaluación.⁶

El conocer el estado de cada componente de la cadena de atención farmacéutica concierne a la satisfacción de cada una de las carencias de los pacientes/usuarios. Esto a su vez proporcionará información para avanzar en los servicios de farmacia de manera que pueda optimizar los servicios para garantizar los resultados de salud de los clientes al abordar sus inquietudes y sus necesidades de los servicios.⁷

De acuerdo con lo expuesto, nos formulamos la siguiente pregunta:

¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad en la atención brindada en el servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022?

Asimismo, nos planteamos las siguientes preguntas específicas:

- a) ¿Cuál será la relación entre la disponibilidad de stock de medicamentos con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022?
- b) ¿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 Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022?
- c) ¿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 Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022?
- d) ¿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 servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022?
- e) ¿Cuál será la relación entre el horario de atención del servicio de farmacia con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022 ?

Entre los antecedentes nacionales tenemos:

Barzola E, Moncada R. (2019), realizaron 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”. Emplearon como instrumento el cuestionario SERVQUAL; con una población de 202 usuarios, usándose la encuesta para medir la satisfacción y 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 en el % del nivel de satisfacción la encuesta fue de 67,8%, y la la calidad de atención fue de 44,6 %.⁸

Pacahuala M. (2018), realizo la investigación cuyo objetivo fue “Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán. febrero –abril 2018”. Consideró una muestra de 374 que acudieron a boticas y farmacias del Distrito de Huaycán y compran con o sin receta médica, se recolecto 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 farmacias.⁹

Huamán J. (2017), desarrollo 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 utilizo 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), realizaron 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), realiza 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), realizo 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), realizaron en México 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

Toaquiza A. (2016), desarrollo en Ecuador la 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), realizaron 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 de la investigación con relación a la calidad de servicio, requiere de conformidad con lo solicitado por los usuarios, donde la calidad viene a ser la medición o grado por el cual los productos ofertados cubren las necesidades de las personas que solicitan el servicio o producto. La calidad indica las características de un bien, producto o servicio que apoyan las actividades para satisfacer las necesidades exigidas, por lo que la calidad del servicio aumenta la satisfacción del usuario, por lo que existe una clara relación entre satisfacción y calidad.¹⁸

El modelo Servqual, permite medir y cuantificar la calidad de servicio ofrecida al usuario, identificar los requerimientos de los usuarios. Servqual incluye información sobre la opinión que tiene el cliente sobre el servicio recibido, el tipo de atención del personal, expectativa de los empleados, y principalmente la percepción del usuario sobre el servicio recibido, lo cual permite mejorar los servicios ofrecidos y tener predominio sobre otras empresas. Este modelo Servqual señala que para un usuario le es más fácil evaluar la calidad de su servicio, que la calidad de sus productos, ya que ello causa mayor impacto al momento de la compra, ya que siempre el cliente está comparando el servicio que ofrece una u otra empresa, y es la que determina la elección del cliente.¹⁹

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 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

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.^{22,23}

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 llevará a evaluar el nivel de satisfacción en la atención de los usuarios que acuden al servicio de Centro Médico Solidario-Huacho, en el periodo enero a febrero del 2022 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 Centro Médico Solidario-Huacho, en el periodo enero a febrero del 2022.

Los objetivos específicos fueron:

- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022

- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tiempo de espera para la atención del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022
- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la empatía recibida por el personal de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022
- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la seguridad en la atención recibida por el personal de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022
- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el horario de atención del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022

II. METODOLOGIA

2.1 Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación fue básica y de nivel descriptivo.

2.2 Diseño de investigación

Es una investigación de diseño no experimental, descriptivo, prospectivo y longitudinal.

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población de estudio

La población estuvo conformado por 580 usuarios acudieron al servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho en el periodo enero a febrero del 2022

2.3.2 Muestra de estudio

La muestra se calculará en función a la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

donde:

- N = 580 usuarios que acudieron en el periodo enero a febrero 2021
- Nivel de confianza (1-a) =0.975
- Z de 1- α ($Z_{1-\alpha}$) =1.96
- Prevalencia de la enf./pob (p)= 0.50
- Complemento de p (q)= 0.50
- Precisión (d) = 0.05
- Tamaño de la muestra (n)

Reemplazando los datos, se determinó el tamaño de la muestra (n):

n= 231 usuarios que acudieron al servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho en el periodo enero a febrero del 2022

Criterios de inclusión:

- Usuarios del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, en el periodo enero a febrero del 2022

Criterios de exclusión

- Usuarios del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, en un periodo no comprendido entre enero a febrero del 2022

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
		Medicamentos de calidad	
	Tiempo de espera para la atención	Tiempo de espera prudente	
		El personal de farmacia resuelve sus dudas	
	Empatía recibida por el personal de farmacia	trato recibido por el personal de farmacia	
		los usuarios resuelven las quejas con prontitud	
El personal de farmacia le atiende con respeto			
Variable independiente: Calidad de atención brindada en el servicio de farmacia	Seguridad en la atención por el personal	Tiene confianza en su Farmacéutico y técnicos de farmacia	
		Siente usted garantía en la atención por el personal de farmacia	
	Horario de atención	Horario de atención adecuado	

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.5.1 Técnicas

La técnica que se empleó para la recolección de información fue la encuesta a los usuarios del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho en el periodo comprendido enero a febrero del 2022.

2.5.2 Instrumento de recolección de datos

Se empleó como instrumento el cuestionario, el cual estuvo conformado por preguntas claras dirigidas a los usuarios que participan en la encuesta, que permitió conocer la opinión de los usuarios.

2.6 Aspecto ético

No se afectó la integridad de las personas usuarios puesto que la información recabada de las encuestas será considerada solo para fines de la investigación

2.7 Procesamiento y análisis de datos

Se procedió a ordenar la información obtenida, considerando los indicadores de la variable. En la presentación de los resultados obtenidos, se utilizó tablas, cuadros estadísticos y gráficos, los cuales nos ayudaron a interpretar en forma pertinente dicha información y redactar la discusión de resultados.

III. RESULTADOS

La presente investigación se consideró a 231 usuarios del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho durante el periodo enero a febrero del 2022; se evaluó el nivel de satisfacción en relación con la calidad de atención que reciben los usuarios en el servicio de farmacia. Los resultados se presentan según el orden de los objetivos específicos planteados:

Objetivo específico 1:

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022

Tabla 1. Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	28	12,1
Regular	145	62,8
Bueno	58	25,1
Total	231	100,0

Fuente: Elaboración propia

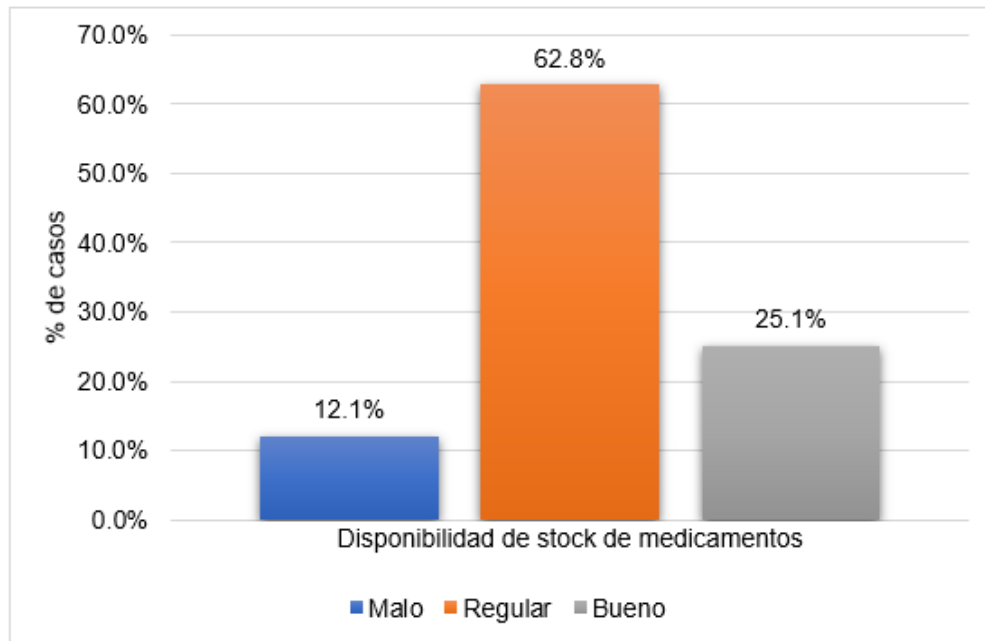


Figura 1. Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 1 y figura 1, en relación con el nivel de satisfacción de los usuarios con la disponibilidad de stock de medicamentos del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho durante el periodo enero a febrero del 2022, se evidencian los siguientes resultados:

- El 12.1% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción malo
- El 62.8% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción regular
- El 25.1% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción bueno

Objetivo específico 2:

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tiempo de espera para la atención del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022

Tabla 2. Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tiempo de espera para la atención del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	18	7,8
Regular	152	65,8
Bueno	61	26,4
Total	231	100,0

Fuente: Elaboración propia

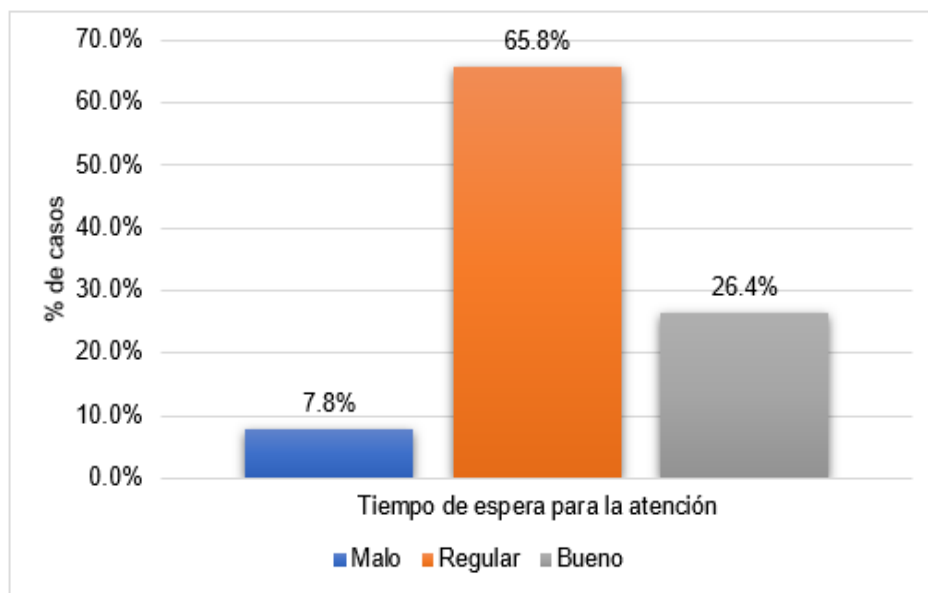


Figura 2. Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tiempo de espera para la atención del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 2 y figura 2, en relación con el el tiempo de espera para la atención del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho durante el periodo enero a febrero del 2022, se evidencian los siguientes resultados:

- El 7.8% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción malo
- El 65.8% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción regular
- El 26.4% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción bueno

Objetivo específico 3:

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la empatía recibida por el personal de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022

Tabla 3. Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la empatía recibida por el personal de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	26	11,3
Regular	94	40,6
Bueno	111	48,1
Total	231	100,0

Fuente: Elaboración propia

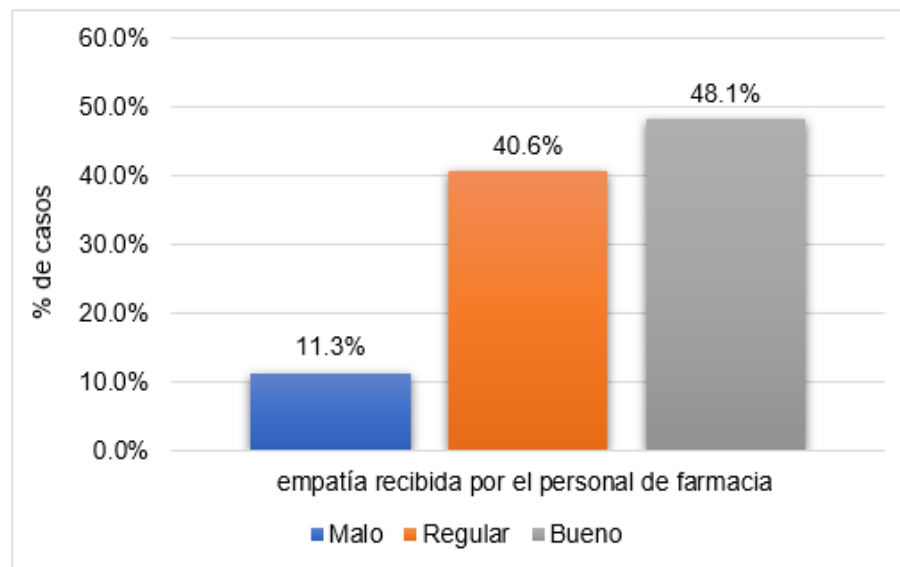


Figura 3. Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la empatía recibida por el personal de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 3 y figura 3, en relación con la empatía recibida por el personal de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho durante el periodo enero a febrero del 2022, se evidencian los siguientes resultados:

- El 11.3% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción malo
- El 40.6% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción regular
- El 48.1% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción bueno

Objetivo específico 4:

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la seguridad en la atención recibida por el personal de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022

Tabla 4. Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la seguridad en la atención recibida por el personal de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	29	12,6
Regular	104	45,0
Bueno	98	42,4
Total	231	100,0

Fuente: Elaboración propia

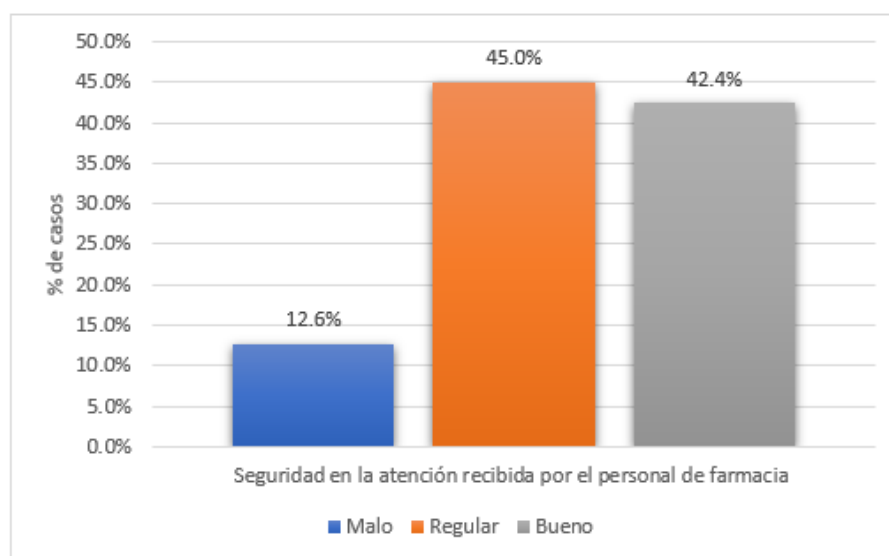


Figura 4. Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la seguridad en la atención recibida por el personal de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 4 y figura 4, en relación con la seguridad en la atención recibida por el personal de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho durante el periodo enero a febrero del 2022, se evidencian los siguientes resultados:

- El 12.6% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción malo
- El 45.0% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción regular
- El 42.4% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción bueno

Objetivo específico 5:

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el horario de atención del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022

Tabla 5. Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el Horario de atención del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	42	18,2
Regular	63	27,3
Bueno	126	54,5
Total	231	100,0

Fuente: Elaboración propia

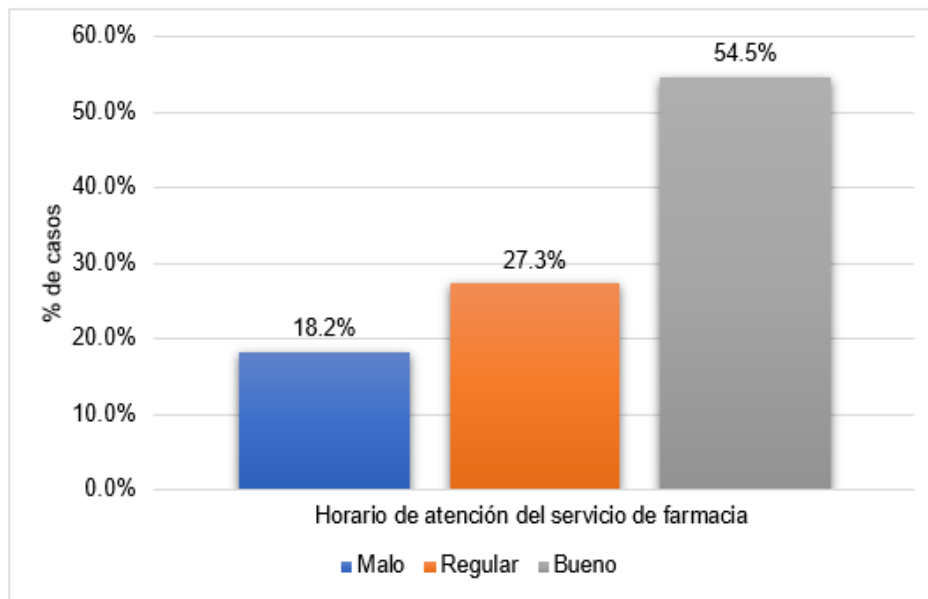


Figura 5. Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el horario de atención del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 5 y figura 5, en relación con el horario de atención del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho durante el periodo enero a febrero del 2022, se evidencian los siguientes resultados:

- El 18.2% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción malo
- El 27.3% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción regular
- El 54.5% de los usuarios identificaron un nivel de satisfacción bueno

III. DISCUSIONES

En el presente estudio se evaluaron el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención recibida en servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, durante el periodo enero a febrero del 2022; a continuación procedemos a realizar el análisis de los resultados:

En relación con la disponibilidad de stock de medicamentos, se identificó que el nivel de mayor satisfacción fue regular con un 62.8% , seguido con el 25.1% que manifiestan un nivel de satisfacción bueno y solo el 12.1% señalan un nivel de satisfacción malo. Nuestro 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. Según los resultados obtenidos en nuestra investigación nos indica que el sistema de suministro de medicamentos en el servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, durante el periodo enero a febrero del 2022 es deficiente. Esto se podría deber a la ineficiencia del personal encargado en la gestión de suministro de los medicamentos del Centro Médico Solidario-Huacho.

En relación con el tiempo de espera para la atención del servicio de farmacia, se identificó que el nivel de mayor satisfacción fue regular con un 65.8% , seguido con el 26.4% que manifiestan un nivel de satisfacción bueno y solo el 7.8% señalan un nivel de satisfacción malo. Nuestro resultado es semejante al compararlo con la investigación realizada por Barzola y Moncada ⁸, quienes reportan que el 55.4% de los usuarios manifestaron un nivel de satisfacción regular. Estos resultados podrían deberse a que en el servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, no existe 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.

En relación con la empatía recibida por el personal de farmacia, se identificó que el nivel de mayor satisfacción fue buena con un 48.1% , seguido con el 40.6% que manifiestan un nivel de satisfacción regular y solo el 11.3% indican un nivel de satisfacción malo.

Este resultado difiere 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%. Esta diferencia nos señala que un buen porcentaje de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho 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 seguridad en la atención recibida por el personal de farmacia, se identificó que el nivel de mayor satisfacción fue regular con un 45.0%, seguido con el 42.4% que manifiestan un nivel de satisfacción bueno y solo el 12.6% señalan un nivel de satisfacción malo. Nuestro 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%. Estos resultados evidencian que un porcentaje considerable de usuarios confían en el personal de farmacia.

En relación con el horario de atención del servicio de farmacia, se identificó que el nivel de mayor satisfacción fue bueno con un 54.5%, seguido con el 27.3% que manifiestan un nivel de satisfacción regular y solo el 18.2% señalan un nivel de satisfacción malo. Nuestro resultado es similar en comparación con la investigación de Huamán¹⁰, quien reporta que los encuestados la mayoría (52.69%) lo aprueba con la calificación muy satisfecho (excelente) con el horario de atención. Estos resultados nos indica que hay un alto número de usuarios que están en acuerdo respecto al horario de atención del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho.

IV. CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho durante el periodo enero a febrero del 2022, en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos es regular.
- El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del del Centro Médico Solidario-Huacho durante el periodo enero a febrero del 2022, en relación con el tiempo de espera para la atención es regular.
- El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del del Centro Médico Solidario-Huacho durante el periodo enero a febrero del 2022, en relación la empatía recibida por el personal de farmacia es bueno.
- El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho durante el periodo enero a febrero del 2022, en relación con la seguridad en la atención es regular.
- El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho durante el periodo enero a febrero del 2022, en relación con el horario de atención es bueno.

V. 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.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Surur AS, Teni FS, Girmay G, Moges E, Tesfa M, Abraha M. Satisfaction of clients with the services of an outpatient pharmacy at a university hospital in northwestern Ethiopia: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research* 2015; 15:229. Link: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26062912>.
2. Good Pharmacy Practice. Joint FIP/WHO guidelines on GPP: standards for quality of pharmacy services. Geneva: International Pharmaceutical Federation; 2012.
3. American Society of Hospital Pharmacists. ASHP statement on pharmaceutical care. *Am J Hosp Pharm.* 1993; 50:1720–3
4. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Q.* 2005;83(4):691–729. Link: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2690293/>
5. Aguagallo NCT. Nivel de satisfaccion del usuario externo en la farmacia de la fundacion internacional buen samaritano Paul Martel [Tesis] , editor. Ambato: Universidad; 2016
6. Valdiviezo V. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del banco de crédito del Perú, agencia Piura 2016. [Tesis] Piura: Escuela de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional de Piura; 2017
7. Gill L, White L. A critical review of patient satisfaction. *Leadersh Health Serv.* 2009;22(1):8–19. Link: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/17511870910927994/full/html>
8. Barzola E, Moncada R. Nivel de satisfaccion y calidad en la atencion del usuario de la farmacia de consulta externa del hospital III de emergencia Grau Essalud [Tesis] , editor. Lima: Universidad; 2019.

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. Toaquiza 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. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000300010&lng=es.
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. Arancibia S, Leguina A, Espinoza P. Factores determinantes en la percepción de la imagen y calidad de servicio y sus efectos en la satisfacción del cliente. Rev Ciencias sociales. 2013; 19(2):255-267. Link: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28026992007>
19. Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer. Manual de atención a los clientes, Estrategias socioeconómicas sostenibles para la igualdad de oportunidades de las y los jóvenes Ecuador. Quito. CEPAM, Fundación de Ayuda contra la Drogadicción; 2013
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. Link: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14556/Jim;jsessionid=AF1A47F9E3245AE57D48467D251A1C9F?sequence=5>
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

Anexo 01: Matriz de consistencia**Título: NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO MEDICO SOLIDARIO-HUACHO, ENERO A FEBRERO 2022**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad en la atención brindada en el servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>a) ¿Cuál será la relación entre la disponibilidad de stock de medicamentos con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022?</p> <p>b) ¿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 Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, en el periodo enero a febrero del 2022</p> <p>Objetivo Específicos</p> <p>a) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la disponibilidad de stock de medicamentos del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022</p> <p>b) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tiempo de espera para la atención del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>No aplica</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>El tipo de investigación será aplicada y de nivel descriptivo</p> <p>Diseño de la Investigación</p> <p>Es una investigación de diseño no experimental, descriptivo, prospectivo y longitudinal</p> <p>Población de estudio</p> <p>La población estará conformada por usuarios que acuden al servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, en el periodo enero a febrero del 2022</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p> <p>La técnica que se empleará para la recolección de información será la encuesta a los usuarios del servicio de</p>

<p>c) ¿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 Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022?</p> <p>d) ¿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 servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022?</p> <p>e) ¿Cuál será la relación entre el horario de atención del servicio de farmacia con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022?</p>	<p>c) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la empatía recibida por el personal de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022</p> <p>d) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la seguridad en la atención recibida por el personal de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022</p> <p>e) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el horario de atención del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero del 2022</p>		<p>farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho en el periodo comprendido enero a febrero del 2022</p> <p>Se empleará como instrumento el cuestionario, el cual estará conformada por preguntas claras dirigidas a los usuarios que participan en la encuesta, que permitirá conocer la opinión de los usuarios.</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 CENTRO MÉDICO SOLIDARIO-HUACHO, ENERO A FEBRERO 2022”

Investigadora: Bach. SUSY ZARAHÍ JUSTO LEÓN

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 Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero 2022” 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

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 04/03/2022

FORMATO: B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la Investigación : Nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero 2022
- 1.2. Nombre del instrumento motivo de evaluación : Cuestionario

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 : Magíster

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 CENTRO MÉDICO SOLIDARIO-HUACHO, ENERO A FEBRERO 2022"

Investigadora: Bach. SUSY ZARAHÍ JUSTO LEÓN

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 Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero 2022" 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 07/03/2022

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 CENTRO MÉDICO SOLIDARIO-HUACHO, ENERO A FEBRERO 2022"

Investigadores: **Bach. SUSY ZARAHÍ JUSTO LEÓN**

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 Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero 2022" 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	

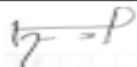
PROMEDIO DE VALORACIÓN

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 06/03/2022



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 Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero 2022

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

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 : *Magister*

Mención : *Ciencia de los alimentos*