



Universidad Nacional  
**SAN LUIS GONZAGA**



## **Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional**

Esta licencia permite a otras distribuir, combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial y, a pesar que son nuevas obras deben siempre rendir crédito y ser no comerciales, no están obligadas a licenciar sus obras derivadas bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA  
FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA  
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD



AT\_2024-FFBB-010

**CONSTANCIA**

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título de **Informe final de tesis** es:

**“Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica”**

Presentado por:

**HUAMAN POMA, SUYE SMITH**

**Bachiller** del nivel **PREGRADO** de la Facultad de **FARMACIA Y BIOQUÍMICA**. El resultado obtenido es **2%** por el cual se otorga el calificativo de:

**APROBADO**, según Reglamento de Evaluación de la Originalidad.

Con Código de Matricula: 20174623

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad. Observaciones:

Ica, 20 de Septiembre de 2024

.....  
Dra. JOSEFA BERTHA PARI OLARTE  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE  
INVESTIGACION FACULTAD DE FARMACIA  
Y BIOQUÍMICA



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
Facultad de Farmacia y Bioquímica



“Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica”

Línea de investigación  
Salud pública y conservación del medio ambiente

INFORME FINAL DE TESIS

AUTOR  
BACH. HUAMAN POMA SUYE SMITH

Ica, Perú  
2024

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Leónidas y Antero quienes con amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir este sueño, ustedes son mi fuerza y motivación para seguir adelante ya que siempre han sido mis mejores guías de vida, por creer en mí incluso en los momentos más difíciles.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, por darme la sabiduría y fortaleza para alcanzar, mis objetivos.

A mi familia, por haberme brindado su apoyo incondicional y por ser el principal motivo para ser mejor cada día.

A mi asesor por su constante apoyo, paciencia, sabiduría y guía invaluable a lo largo del desarrollo de esta investigación.

A los docentes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica por impartir sus conocimientos durante estos años de formación profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|   |      |
|---|------|
| <b>DEDICATORIA</b> .....                                  | ii   |
| <b>AGRADECIMIENTOS</b> .....                              | iii  |
| <b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....                          | iv   |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....                             | v    |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....                            | vi   |
| <b>RESUMEN</b> .....                                      | vii  |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                     | viii |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....                              | 9    |
| <b>II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA</b> .....                  | 17   |
| 2.1 Tipo y diseño de la investigación .....               | 17   |
| 2.2 Población y muestra .....                             | 17   |
| 2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 18   |
| 2.4 Análisis de datos.....                                | 18   |
| 2.5 Aspectos éticos .....                                 | 18   |
| <b>III. RESULTADOS</b> .....                              | 19   |
| <b>IV. DISCUSIÓN</b> .....                                | 34   |
| <b>V. CONCLUSIONES</b> .....                              | 35   |
| <b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....                          | 36   |
| <b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....              | 37   |
| <b>VIII. ANEXOS</b> .....                                 | 40   |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1.</b> Caracterización sociodemográfica de los usuarios que acudieron al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.....                      | 19 |
| <b>Tabla 2.</b> Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica..... | 20 |
| <b>Tabla 3.</b> Dimensión Tangibilidad vs Nivel Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.....           | 21 |
| <b>Tabla 4.</b> Dimensión Capacidad de respuesta vs Nivel Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica..... | 22 |
| <b>Tabla 5.</b> Dimensión Fiabilidad vs Nivel Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.....             | 23 |
| <b>Tabla 6.</b> Dimensión Empatía vs Nivel Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.....                | 24 |
| <b>Tabla 7.</b> Dimensión Seguridad vs Nivel Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.....              | 25 |
| <b>Tabla 8.</b> Relación entre el sexo y la calidad de atención.....   | 26 |
| <b>Tabla 9.</b> Relación entre la edad y la calidad de atención.....   | 27 |
| <b>Tabla 10.</b> Relación entre el nivel de estudios y la calidad de atención.....   | 28 |
| <b>Tabla 11.</b> Relación entre la clase de usuario y la calidad de atención.....  | 29 |
| <b>Tabla 12.</b> Relación entre la condición del encuestado y la calidad de atención.....  | 30 |



## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 2.</b> Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica..... | 20 |
| <b>Figura 3.</b> Dimensión Capacidad de respuesta vs Nivel Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica..... | 21 |
| <b>Figura 4.</b> Dimensión Fiabilidad vs Nivel Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.....             | 22 |
| <b>Figura 5.</b> Dimensión Empatía vs Nivel Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.....                | 23 |
| <b>Figura 6.</b> Dimensión Empatía vs Nivel Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.....                | 24 |
| <b>Figura 7.</b> Dimensión Seguridad vs Nivel Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.....              | 25 |
| <b>Figura 8.</b> Relación entre el sexo y la calidad de atención.....   | 26 |
| <b>Figura 9.</b> Relación entre la edad y la calidad de atención.....   | 27 |
| <b>Figura 10.</b> Relación entre el nivel de estudios y la calidad de atención.....   | 28 |
| <b>Figura 11.</b> Relación entre la clase de usuario y la calidad de atención.....  | 29 |
| <b>Figura 12.</b> Relación entre la condición del encuestado y la calidad de atención.....  | 30 |

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

**Material y método:** Estudio de tipo básico, descriptivo, correlacional de corte transversal. La muestra fue de 193 usuarios que acuden al centro de salud La Palma, Ica, quienes desarrollaron una encuesta de 42 preguntas para medir el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención recibida, en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica. Se realizó un análisis estadístico de tipo descriptivo y se evaluaron correlaciones con Rho de Spearman.

**Resultados:** La muestra se caracterizó por estar mayormente conformada por usuarios de 46 a 59 años (29.5%), de sexo femenino (65.3%), que concurren al centro de salud en condición de pacientes (79.8%) continuadores (75.6%), en su mayoría con sólo educación secundaria (50.8%) y con SIS (84.5%). Se logró determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica, con una relación directa estadísticamente significativa entre la satisfacción y la calidad de atención ( $p$ -valor = 0.000), donde el 54.9% de la población evaluada se encuentra muy satisfecho con la atención brindada.

**Conclusión:** Existe una alta tasa de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

**Palabras clave:** satisfacción, calidad, empatía, confiabilidad, paciente.

## ABSTRACT

**Objective:** Determine the level of user satisfaction regarding the quality of care received in the pharmacy service of the La Palma Health Center, Ica.

**Material and method:** Basic, descriptive, correlational, cross-sectional study. The sample consisted of 193 users who attend the La Palma health center, Ica, who completed a 42-question survey to measure the level of satisfaction regarding the quality of care received in the pharmacy service of the La Palma Health Center, Ica. A descriptive statistical analysis was performed and correlations were evaluated with Spearman's Rho.

**Results:** The sample was characterized by being mostly made up of users aged 46 to 59 years (29.5%), female (65.3%), who attend the health center as patients (79.8%) and continuers (75.6%), mostly with only secondary education (50.8%) and with SIS (84.5%). It was possible to determine the relationship that exists between the level of satisfaction of users regarding the quality of care received in the pharmacy service of the La Palma Health Center, Ica, with a statistically significant direct relationship between satisfaction and quality of care ( $p$ -value = 0.000), where 54.9% of the population evaluated is very satisfied with the care provided.

**Conclusion:** There is a high rate of user satisfaction regarding the quality of care received in the pharmacy service of the La Palma Health Center, Ica.

**Keywords:** satisfaction, quality, empathy, reliability, patient.

## I. INTRODUCCIÓN

El concepto de Buenas Prácticas Farmacéuticas (BPF) y Atención Farmacéutica (AF) se centra en la atención adecuada al paciente y una calidad de vida óptima. Dado que la evaluación de la calidad en cuanto al servicio es directamente proporcional a la satisfacción de los beneficiarios, los estándares en cuanto a calidad de las BPF y los CP son esenciales en el sistema sanitario. La calidad de los servicios farmacéuticos se evalúa en tres elementos importantes: estructura, proceso y resultados. La estructura incluye activos y entornos, los procesos incluyen actividades y los resultados incluyen efectos que son mostrados en la atención sanitaria. El servicio farmacéutico, como también satisfacción de los pacientes refleja sus expectativas y preferencias en relación con la atención médica. Es fundamental comprender el nivel de insatisfacción de los servicios farmacéuticos. Las calificaciones de satisfacción ayudarán a identificar áreas de servicio específicas que necesitan mejoras urgentes y reforzarán los cambios positivos en los servicios farmacéuticos existentes. Esto permitirá mejorar los servicios para los clientes, abordando sus necesidades e inquietudes. (1)

La atención farmacéutica de calidad abarca un conjunto de tareas y actividades habituales y clínicas realizadas por los farmacéuticos, establecidas en la ética profesional, que ayudan a optimizar el bienestar del paciente, a fomentar así el uso razonable y eficaz de los medicamentos. Los farmacéuticos miembros del equipo sanitario, son responsables de desarrollar, monitorear y evaluar la farmacoterapia y su impacto en pacientes. El consentimiento del farmacéutico del hospital a sus responsabilidades no le otorga exclusividad. Sin duda, este enfoque aporta un valor añadido a las labores del equipo médico: incrementa la eficiencia, la convicción y fomenta el uso responsable de los medicamentos; Participar en otras áreas: procesos de gestión, enseñanza de medicamentos. (2)

La satisfacción del paciente es un indicador importante de la calidad de atención médica y un predictor importante de las relaciones con los proveedores y la adherencia al tratamiento. No obstante, resulta complicado señalar un factor que este directamente vinculado a la alta o baja satisfacción del paciente con los servicios médicos recibidos. Durante los últimos 15 años, la satisfacción del paciente se ha conceptualizado de diferentes maneras y se ha descrito un constructo complejo. Varios factores influyen en la satisfacción del paciente. Algunos de estos factores abarcan la demografía del paciente, su estado de salud, las características del proveedor, como su conocimiento técnico, su enfoque en el usuario y el tiempo de espera. Asimismo, se ha observado que las expectativas de los pacientes tienen una conexión directa con sus grados de satisfacción. Realizar cambios basados en esta retroalimentación es esencial para mejorar el sistema sanitario y lograr una satisfacción óptima del paciente. (3)

En un estudio llevado a cabo en Latinoamérica, se evaluaron 3,484 pacientes en siete hospitales. 42.3% se mostraron satisfechos, mientras que 57,7% pacientes manifestaron insatisfacción. (4) Según varios estudios realizados a nivel nacional, se ha confirmado que existen problemas en la satisfacción de los clientes respecto a la calidad de atención en las farmacias. Estas dificultades están relacionadas con aspectos como la infraestructura, la ubicación, la visibilidad de los productos y la capacitación del personal. En los establecimientos públicos se presentan varios problemas relacionados con la atención al usuario, destacándose el desabastecimiento de productos farmacéuticos, los tiempos de espera, la falta de amabilidad en el trato, la limitada capacitación del personal, el estrés laboral y el incumplimiento de buenas prácticas de dispensación. Todo esto provoca contratiempos entre los pacientes y el personal de salud. (5)

**Entre los antecedentes internacionales relacionados al estudio, se tienen;**

Saar M y Urbala M. (6) El objetivo de este estudio fue “Evaluar la satisfacción del personal hospitalario con los servicios de farmacia hospitalaria en Estonia-2022”. La metodología se realizó una encuesta en línea en los hospitales públicos de Estonia desde noviembre de 2020 y enero de 2021. Incluidos 2 hospitales regionales, 1 hospital central y 2 hospitales generales abarcan diferentes tipos de hospitales, Con un total de 269 encuestados”. Los resultados dieron a conocer que la satisfacción general con los servicios de farmacia hospitalaria es de 3,9 sobre 5. La satisfacción en los hospitales generales fue mayor que en los hospitales regionales y centrales. Los servicios de prescripción recibieron la puntuación mayor (4.2), mientras que los de dispensación y distribución de medicamentos recibieron la puntuación más baja (3.7), se concluyó que los trabajadores sanitarios y otros profesionales están generalmente satisfechos con los servicios de farmacia hospitalaria, pero hay margen de mejora.

Molla M, et al. (7) El objetivo de este estudio fue “Evaluar la satisfacción del paciente con los servicios farmacéuticos y factores relacionados en hospitales públicos del noroeste de Etiopía-2022”. La metodología fue transversal, cuantitativo de base institucional, se analizaron un total de 401 muestras. Los resultados dieron a conocer que la satisfacción general fue de 30,6 sobre 100 puntos. Los pacientes calificaron las salas de espera como incómodas, la escasez de medicamentos como negativa y las consultas privadas como incómodas. Se concluyó que es fundamental mejorar la satisfacción del paciente.

En el estudio de Pantira P y Kitiyot Y. (8) Tuvo como objetivo “Determinar la satisfacción del cliente con las instalaciones y servicios de las farmacias según las normas de buenas prácticas farmacéuticas, así como su efecto en la satisfacción general y la intención de utilizar los servicios como primera opción para afecciones comunes y no graves, Tailandia -2022”. La metodología fue transversal, el tamaño de muestra 388 clientes de las farmacias. Los resultados dieron a conocer que los clientes califican el sistema operativo (OS) y las enfermedades comunes y no graves, lugares y equipos (IntR) muy positivamente.

Hubo una fuerte correlación entre el sistema operativo  $4.4 \pm 0.7$  y las enfermedades comunes y no graves, lugares y equipos (IntR)  $4.6 \pm 0.7$  sobre 5. La satisfacción, se con los criterios de buenas prácticas farmacéuticas (GPP) indicó un alto nivel de satisfacción se concluyó que los clientes tailandeses tenían altos niveles de OS y de IntR hacia las instalaciones y servicios de farmacia basados en los estándares GPP.

Jayak K, et al. (9) El objetivo de este estudio fue “Determinar el nivel de satisfacción del paciente y las expectativas de los servicios de la Instalación de Farmacia del Hospital Muhammadiyah Siti Khodijah Gurah-2023”. La metodología fue de tipo descriptivo cuantitativo el formato de respuesta fue tipo Likert. Los resultados dieron a conocer que se obtuvo un valor de diferencia negativo en cada dimensión, Por lo tanto, el servicio de farmacia del Hospital Siti Khodija Ghurakh Kediri no satisface la perspectiva del usuario. El resultado del índice medio para cada parámetro es 74.89%, lo cual se incluye en la categoría de satisfacción, se concluyó que la calidad del servicio brindado no es de acuerdo con las expectativas del paciente.

Martins M, et al. (10) Esta investigación tuvo como objetivo “Evaluar nivel de satisfacción con los servicios de farmacia entre los usuarios y las impresiones de los gerentes/farmacéuticos-2022”. La metodología se utilizó métodos mixtos, incluyendo un estudio retrospectivo y descriptivo. Los resultados fueron que 44.4% de las farmacias cuentan con un farmacéutico a tiempo completo. Entre los establecimientos visitados, el 5.3% no contaban con aire acondicionado y 33,3% de los elementos necesarios cumplían con los criterios de buena conservación de medicamentos e insumos. Aunque se ha dispensado el 77.9% de los medicamentos prescritos, no se ha alcanzado el objetivo del 80%. El nivel de satisfacción con el servicio de farmacia fue insatisfacción con un valor de  $3.2 \pm 0.6$ , se concluyó que en general, los usuarios están insatisfechos con los servicios de las farmacias, especialmente con la atención farmacéutica.

Semegn S y Alemkere G. (11) El objetivo de estudio fue “Evaluar de la satisfacción del cliente con los servicios farmacéuticos en la farmacia ambulatoria del Hospital Especializado Tikur Anbessal-2019”. La metodología fue de tipo transversal los criterios de inclusión fueron entrevistados utilizando una escala Likert de cinco escalas. Los resultados obtuvieron que la mayoría de los participantes eran hombres con una edad media 38,97, 13,73. La satisfacción media fue del 51,6% y la percepción sobre la ausencia de personal en la farmacia y la sala de espera tiene una relación negativa con su satisfacción, se concluyó que los participantes del estudio tienen una satisfacción general superior al 50%.

Kebede H, et al. (12) La investigación tuvo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con el servicio de farmacia ambulatoria y los factores contribuyentes en los hospitales públicos de la ciudad de Dessie, South Wollo, noreste de Etiopía-2021”. La metodología se realizó un estudio transversal en 414 pacientes mayores de 18 años del servicio de farmacia para pacientes ambulatorios de los hospitales públicos de la ciudad de Dessie.

Los resultados dieron a conocer que del total de pacientes que participaron en el estudio 59.4% estaban satisfechos con los servicios ambulatorios y una asociación positiva en la sala de espera, la frecuencia de las visitas y el estado de pago, pero existe una asociación negativa en el caso de los pacientes de entre 28 y 37 años, se concluyó que la satisfacción de los pacientes con los servicios de farmacia para pacientes ambulatorios proporcionados por los hospitales públicos de la ciudad de Dessie es satisfecho con márgenes de mejora .

Ayele Y, et al. (13) El objetivo de este estudio fue “Evaluar la satisfacción con el servicio de farmacia en hospitales públicos ubicados en el este de Etiopía -2020”. La metodología se realizó un estudio tipo transversal con tamaño de muestra 422 pacientes. Los resultados demostraron que se obtuvieron una satisfacción promedio global de 46,19%. Los pacientes de 26 -35 y 36 – 50 años tuvieron un índice de satisfacción un 50% y un 60% menor en comparación con los de 18 a 25 años. Los residentes rurales y aquellos que recibían todos los medicamentos en su hospital estaban más satisfechos, se concluyó que se encontró que la satisfacción del paciente con el servicio de farmacia era muy baja. Por lo tanto, los proveedores y administradores de atención médica deben prestar la debida atención a los factores que contribuyen a mejorar la calidad del servicio y, en última instancia, aumentar la satisfacción del paciente.

Finalmente, Sato N, et al. (14) Este estudio tuvo como objetivo “Identificar factores que pueden afectar la calidad de los servicios de PAS brindados por farmacéuticos comunitarios en Japón-2020”. La metodología se realizaron entrevistas en profundidad. Los resultados estos fueron: impacto en los individuos y el público en general, e impacto en otros profesionales. principales temas identificados coincidieron con los informados en otros estudios que examinaron la expansión del papel de los farmacéuticos comunitarios, este estudio también identificó hallazgos que parecían únicos en el contexto japonés, se concluyó que estos hallazgos, basados en el marco de Donabedian, pueden usarse para comprender mejor el alcance y la calidad de los servicios de PAS prestados en Japón.

#### **Dentro de los antecedentes nacionales:**

Aquino M. (15) Esta investigación tuvo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C, ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho en el mes de enero de 2017.2018”. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental de corte transversal. Se desarrolló en 348 usuarios atendidos en el servicio de farmacia a quienes se les aplicó el cuestionario SERVPERF. Los resultados señalaron que su valor obtenido fue  $p = 0.000$ , que indica una diferencia significativa en los niveles de satisfacción (-45.97%) , mientras que el 25.67 % de los usuarios califica como insatisfecho la calidad del servicio entre las diferentes proporciones, con un 51% de usuarios satisfechos confiabilidad, 61.49% respuesta rápida, 53.4% empatía y 47.36 %, tangibilidad, mientras que un 41% seguridad se mostró insatisfecho, se concluyó que en términos específicos, más de la mitad de los usuarios perciben

dificultades respecto a la seguridad de la calidad de atención, que está relacionado con la cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza.

Por otro lado, más del 60% de los usuarios están conformes con la efectividad, empatía y la rapidez con la que son atendidos, así como con los ambientes, implementos y equipo con los que cuenta el servicio de farmacia.

Reyes G y Contreras K. (16) El objetivo de este estudio fue “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023. La metodología fue cuantitativa, de diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo y correlacional el tamaño de muestra 384 individuos el muestreo fue no probabilístico. Los resultados dieron a conocer que la calidad de servicio de la farmacia es baja (34.38%) y el nivel de satisfacción es medio (34.11%). El aspecto de accesibilidad es bajo (34%), empatía es baja (40.9%), el aspecto de capacidad técnica es baja (37%), el aspecto de seguridad es medio bajo (36.2%), el aspecto de satisfacción presenta nivel bajo con la disponibilidad de medicamentos y costo (35.4%), la comunicación farmacéutica nivel bajo promedio (37%), mientras que la satisfacción con la gestión farmacéutica nivel medio (33.3%), se concluyó que efectivamente existe una relación significativa, positiva moderada entre las variables de estudio se requiere una rápida evaluación y toma de decisiones.

Cortez M y Quispe M. (17) Esta investigación tuvo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia Inkafarma Lima,2022”. La metodología fue de tipo descriptivo, observacional, diseño no experimental de corte transversal con una muestra de 40 usuarios que asistieron a la farmacia Inkafarma. Cuyos resultados arrojaron que 62.5% de los usuarios expresó satisfacción, mientras que el 37,5% expresó insatisfacción. El 82.5% estaba satisfecho con los servicios farmacéuticos, mientras que el 17,5% estaba insatisfecho con el servicio recibido. Concluyó que generalmente los usuarios se sienten satisfechos con el servicio de farmacia Inkafarma.

Chamorro R y García C. (18) El objetivo de esta investigación fue “Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes en los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviación, en el distrito de San Borja, octubre-noviembre, 2022”. La metodología fue de enfoque cualitativo, tipo correlacional y transversal, y el diseño no experimental, la muestra fue de 15 establecimientos farmacéuticos y 225 clientes. Los resultados determinaron que la calidad de atención fue excelente (59.1%), la empatía (49.3%), confiabilidad (50.2%) y aspectos tangibles (60.9%), y la satisfacción fue muy satisfactoria (57.4%), en las dimensiones de entorno (72.0%) y humanas (49.8%). También, se encontró correlación de calidad de atención y la satisfacción del beneficiario  $p < 0.05$  de las farmacias de salud de la Avenida. Aviación de San Borja, se concluye que la calidad de atención fue excelente y el grado de satisfacción fue muy satisfecha.

Atencia L y Huapaya J. (19) La investigación tuvo como objetivo “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”. La metodología fue de diseño no experimental la muestra fue 384 usuarios. Los resultados dieron a conocer que la satisfacción de los pacientes con la disposición de insumos médicos fue regular (63.8%), la satisfacción en relación al tiempo de espera para exámenes y tratamientos médicos fue regular (57.3%), la satisfacción referente a la empatía del personal de farmacéutico fue frecuente (46.10%), la satisfacción con la seguridad en la atención fue frecuente (42.70%), con los horarios de trabajo fue regular (40.10%), se concluyó que en general la satisfacción y la calidad de atención fue regular.

Madrid R y Montañez J. (20) La investigación tuvo como objetivo “Evaluar el nivel de satisfacción y calidad en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica-2022”. La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, transversal; diseño no experimental – transversal, la muestra conformada por 146 pacientes. Los resultados dieron a conocer que el 85.6% de los usuarios evaluaron el nivel de satisfacción y la calidad del servicio como excelente, mientras que el 4,8% lo considero bueno, el 5,5% lo califico como promedio y el 4,1% lo ubico en un nivel malo, se concluyó el nivel de satisfacción y calidad de atención fue excelente en la botica Biofarma.

La calidad de atención brindada en los servicios de salud, medida por la satisfacción del usuario es un aspecto fundamental del sistema de salud moderna. Por lo tanto, este estudio tiene como objetivo proporcionar datos relevantes sobre el estado actual de los servicios que prestan las farmacias, abordar posibles deficiencias y mejorar los beneficios actuales de la unidad de servicio. Para medir la calidad de servicio prestado por el Centro de Salud y la satisfacción del cliente; en la actualidad, se emplea el SERVQUAL, un método creado que tiene como objeto mensurar la calidad de los servicios que ofrecen el sector salud, tomando en cuenta la satisfacción del beneficiario. Los datos obtenidos de esta herramienta pueden mejorar su capacidad para satisfacer sus necesidades. La tendencia actual de todo proveedor de servicios sanitarios es asegurar la completa satisfacción del usuario y fidelizarlo, lo que requiere de una estrategia de mayor calidad para perseguir mayores niveles de calidad y servicio, convirtiéndose en el principal motor económico de la organización. A su vez, los altos directivos de los establecimientos quieren crear mecanismos y planes de acción para garantizar la calidad de servicio y, por tanto, retener a los usuarios satisfechos que se convertirán en una realidad que puede ayudar a multiplicar los ingresos, aumentar los beneficios y permitir a los establecimientos sobrevivir en un entorno altamente competitivo. De acuerdo con la normativa europea de farmacia hospitalaria, el objetivo general del servicio de farmacia hospitalaria es optimizar los resultados de los pacientes mediante el trabajo colaborativo en equipos multidisciplinarios para conseguir el uso de los medicamentos de forma responsable en cada instalación. Es esencial comprender en profundidad la satisfacción del personal hospitalario con los servicios de farmacia para poder optimizar la atención y lograr niveles de la calidad superiores. La satisfacción del consumidor con el servicio se puede medir

comparando las expectativas del consumidor sobre la calidad de servicio deseada con la realidad que recibe o percibe. Los servicios farmacéuticos son servicios auxiliares y uno de los principales centros que prestan más del 90% de los servicios médicos en los hospitales.

Los resultados obtenidos serán de utilidad a las instituciones, a la comunidad y a la sociedad, para saber cómo se encuentra nuestro sistema de salud, esto permitirá actuar de forma más eficaz al momento de atender a nuestros clientes/pacientes a la hora de dispensar medicamentos o cualquier otra medida.

### **Formulación del problema**

#### **Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica?

#### **Problemas Específicos**

**PE1.** ¿Cuál es la calidad de servicio prestado a los pacientes que acuden al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica – 2023 teniendo en cuenta las dimensiones: aspectos tangibles, respuesta rápida, confiabilidad, empatía y seguridad?

**PE2.** ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades percibidos en cuanto a la calidad de servicio a los usuarios que acuden al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica?

**PE3.** ¿Habrá diferencias en la calidad del servicio que se brinda en la farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica las cuales harán que se vea afectada según ciertos factores como el sexo, edad, nivel de estudio, tipo de usuario, condición?

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

#### **Objetivos específicos**

**OE1.** Determinar la calidad de servicio prestado a los pacientes que acuden al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica – 2023 teniendo en cuenta las dimensiones: aspectos tangibles, respuesta rápida, confiabilidad, empatía y seguridad.

**OE2.** Identificar las fortalezas y debilidades percibidos en cuanto a la calidad de servicio a los usuarios que acuden al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

**OE3.** Determinar si la calidad del servicio que se brinda en la farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica se ve afectada según ciertos factores como el sexo, edad, nivel de estudio, tipo de usuario, condición.

### **Hipótesis de la investigación**

#### **Hipótesis General**

Existe una alta tasa de insatisfacción en los usuarios que acuden al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica en cuanto a la calidad en su atención.

### **Hipótesis específicas**

**H1.** Existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

**H2.** Existe relación significativa entre la dimensión respuesta rápida y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

**H3.** Existe relación significativa entre la dimensión confiabilidad y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

**H4.** Existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

**H5.** Existe relación significativa entre la dimensión Seguridad y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

### **Variables de la investigación**

- Satisfacción del usuario
- Calidad de atención

El informe final se presenta, de acuerdo con lo establecido por el Vicerrectorado de investigación en ocho secciones comentadas:

- I. Introducción. Presentación de los temas del tema de investigación, contexto, importancia del tema, formulación del problema, objetivos de la investigación, hipótesis de la investigación.
- II. Estrategia metodológica. Se presenta el tipo, diseño, técnica de investigación, la misma que se trata de encuesta física, población, muestra y los aspectos éticos.
- III. Resultados. Presentados en tablas y gráficos, La relación se determinó utilizando intervalos de confianza para las proporciones.
- IV. Discusión. Los resultados se explican haciendo referencia a antecedentes o estudios relevantes.
- V. Conclusiones. Se presentan de acuerdo con objetivos propuestos
- VI. Recomendaciones.
- VII. Referencias bibliográficas. Se presenta la bibliografía utilizada.
- VIII. Anexos. consentimiento informado, el instrumento, validaciones y confiabilidad, evidencias de aplicación de los instrumentos, matriz de consistencia

## II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio es de carácter básico ya que generará nuevos conocimientos basadas en los hallazgos de un tema de estudio donde se compilan información teórica científica relacionada con la realidad acontecida. Es de enfoque cuantitativo porque se usa herramientas de análisis estadístico y matemático permite la descripción, explicación y predicción de fenómenos utilizando datos numéricos. El nivel tipo descriptivo, correlacional, detallan las cualidades o características de estudio y analizan su incidencia e interrelación de las variables. Es de tipo no experimental el diseño de estudio, porque se observan y analizan situaciones que ya existen y no se manipula las variables deliberadamente, corte transversal los datos fueron recopilados en un período de tiempo determinado. (21)

### 2.2. Población y muestra

Población

Beneficiarios que acudieron al Establecimiento de Salud La Palma, Ica. (387 usuarios)

Muestra

En 193 beneficiarios que obtuvieron servicio en la farmacia del establecimiento de La Palma, Ica que contestaron el instrumento; y se utilizó la fórmula estadística de población finita. (Anexo 8.6)

Muestreo

Probabilística.

Por conglomerados, es una técnica de acopio de datos muy eficaz para identificar de un grupo las características planteadas. Es especialmente útil cuando se tienen similares grupos (como pacientes) que presentan una diversidad interna (edad), se recopilan datos de todos los elementos al interior de estos grupos seleccionados, lo que simplifica el proceso y reduce costos. (22)

#### **Criterios de inclusión.**

- Usuarios que acuden al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.
- Usuarios que contesten la encuesta.

#### **Criterios de exclusión.**

- Usuarios que no contesten la encuesta.

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó como técnica la encuesta, que se efectuó utilizando una hoja de recolección de datos en la que se consignaron los datos completos de los participantes, y ha sido diseñada convenientemente para este propósito (Ver anexo 8.2).

La hoja de datos recolectada sirvió como instrumento para la medición, inicialmente con el apartado dedicado a los datos demográficos del encuestado, seguido por los factores sociodemográficos, y finalizando con el cuestionario SERVPERF.

### **2.4. Análisis de datos**

Utilizando la ficha de los datos recolectados, y haciendo uso de una laptop Lenovo Core i6 se elaboró la base de datos utilizando Excel y SPSS versión 26, lo que facilitó la generación de gráficos y tablas.

En etapa inicial, se empleó un análisis estadístico descriptivo para determinar los valores de tasa y la periodicidad, como también los datos se exhibieron las tablas de contingencia para ser interpretados y analizados. Subsiguientemente para disentir las hipótesis se empleó la estadística inferencial.

Los resultados indican que, si la significancia es  $< 0.05$ , las variables contrastadas hay una asociación significativa. Se estableció como nivel estadístico de significancia en  $p < 0.05$ .

### **2.5. Aspectos éticos**

Los principios éticos aplicados durante este estudio:

Autonomía: Se respetó la decisión voluntaria de los pacientes que participaron en este estudio.

Beneficencia: Se actuó en la línea del bien en beneficio de cada paciente.

No Maleficencia: No se hizo ningún daño mediante la actuación de conocimientos y habilidades del farmacéutico, respetando la dignidad de la persona humana.

Justicia: Se atendió a todos los usuarios con equidad y sin discriminación.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1.** Características sociodemográficas de los usuarios que acudieron al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica

| Características                          |                                  | n=193 | %      |
|--|----------------------------------|-------|--------|
| <b>Características sociodemográficas</b> |                                  |       |        |
| Condición del encuestado                 |                                  |       |        |
|  | Paciente                         | 154   | 79,8   |
|  | Acompañante                      | 39    | 20,2   |
| Sexo                                     |                                  |       |        |
|  | Masculino                        | 67    | 34,7   |
|  | Femenino                         | 126   | 65,3   |
| Edad (años)                              |                                  |       |        |
|  | 18 – 31                          | 50    | 25,9   |
|  | 32 – 45                          | 40    | 20,7   |
|  | 46 – 59                          | 57    | 29,5   |
|  | 60 - 73                          | 46    | 23,8   |
| Nivel de estudios                        |                                  |       |        |
|  | Sin nivel                        | 18    | 9,3    |
|  | Primaria                         | 47    | 24,4   |
|  | Secundaria                       | 98    | 50,8   |
|  | Superior Técnico o Universitario | 30    | 15,5   |
| Tipo de seguro                           |                                  |       |        |
|  | SIS                              | 163   | 84,5   |
|  | EsSalud                          | 10    | 5,2    |
|  | Ninguno                          | 20    | 10,4   |
|  | Otros                            | 0     | 0      |
| Clase de usuario                         |                                  |       |        |
|  | Nuevo                            | 47    | 24,4   |
|  | Continuador                      | 146   | 75,6   |
| Persona que le atendió en farmacia       |                                  |       |        |
|  | Farmacéutico                     | 174   | 90,2   |
|  | Expendedor (a)                   | 19    | 9,8    |
|  | Edad, Media (DE)                 | 45,55 | 16,428 |

En la tabla 1, se observa que participaron 193 usuarios (100%) en el estudio: varones (34.7%) y mujeres (65.3%), con edades de entre 18 – 73 años, siendo más frecuente el rango entre 46 y 59 años (29.5%); evidenciándose una edad media de 45,55 y Desviación Estándar (DE) 16.428. Respecto al nivel de estudios, la mayoría de encuestados presenta sólo educación secundaria (50.8%) y según su tipo de seguro, la gran mayoría presenta SIS (84.5%). Según la clase de usuario, el 75.6% es un usuario continuador y referente a la persona que los atendió en farmacia, se ha encontrado que el farmacéutico es el que participa más en esta actividad con un 90.2%.

**Tabla 2.** Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

|                               |                                    |                                    | Calidad de Atención |        |        |
|-------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|---------------------|--------|--------|
|                               |                                    |                                    | Regular             | Buena  | Total  |
| <b>Nivel del Satisfacción</b> | <b>Neutral</b>                     | Recuento                           | 67                  | 20     | 87     |
|                               |                                    | % dentro de Nivel del Satisfacción | 77,0 %              | 23,0%  | 100,0% |
|                               |                                    | % dentro de Calidad de Atención    | 58,3%               | 25,6%  | 45,1%  |
|                               | <b>Muy satisfecho</b>              | Recuento                           | 48                  | 58     | 106    |
|                               |                                    | % dentro de Nivel del Satisfacción | 45,3%               | 54,7%  | 100,0% |
|                               |                                    | % dentro de Calidad de Atención    | 41,7%               | 74,4%  | 54,9%  |
| <b>Total</b>                  | Recuento                           | 115                                | 78                  | 193    |        |
|                               | % dentro de Nivel del Satisfacción | 59,6%                              | 40,4%               | 100,0% |        |
|                               | % dentro de Calidad de Atención    | 100,0%                             | 100,0%              | 100,0% |        |

**Figura 2.** Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

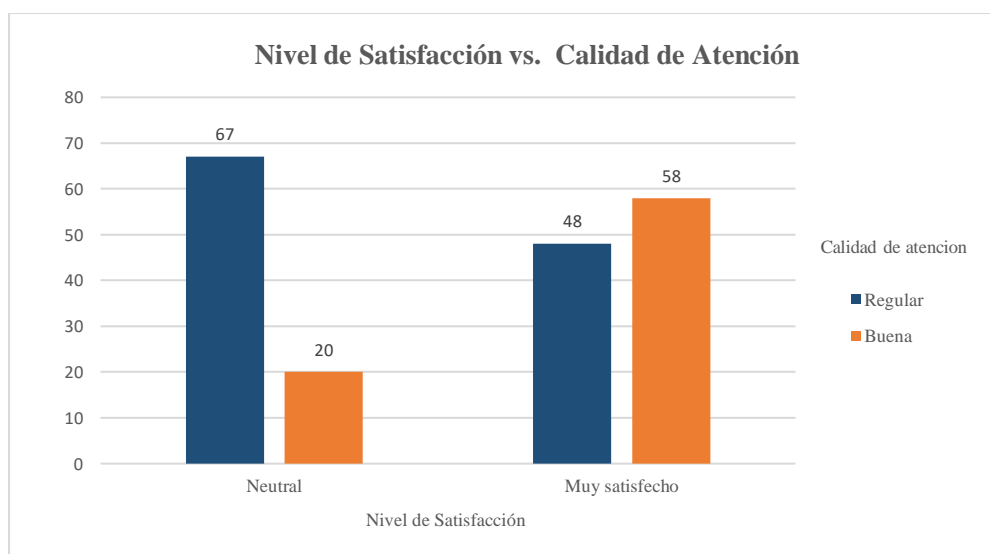


Tabla y figura 2, se nota que el 54.9% de los usuarios encuestados se encuentran muy satisfechos con la atención recibida. Mientras que sólo el 45.1% están neutralmente satisfechos en el Centro de Salud La Palma Ica.

**Tabla 3.** Dimensión Tangibilidad vs Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

|                       |                       | Tangibilidad                       |         |        |        |
|-----------------------|-----------------------|------------------------------------|---------|--------|--------|
|                       |                       |                                    | Regular | Buena  | Total  |
| Nivel de satisfacción | Neutral               | Recuento                           | 115     | 20     | 135    |
|                       |                       | % dentro de Nivel del Satisfacción | 85,2%   | 14,8%  | 100,0% |
|                       |                       | % dentro de Tangibilidad           | 100,0%  | 25,6%  | 69,9%  |
| Totalmente satisfecho | Totalmente satisfecho | Recuento                           | 0       | 58     | 58     |
|                       |                       | % dentro de Nivel del Satisfacción | 0,0%    | 100,0% | 100,0% |
|                       |                       | % dentro de Tangibilidad           | 0,0%    | 74,4%  | 30,1%  |
| Total                 |                       | Recuento                           | 115     | 78     | 193    |
|                       |                       | % dentro de Nivel del Satisfacción | 59,6%   | 40,4%  | 100,0% |
|                       |                       | % dentro de Tangibilidad           | 100,0%  | 100,0% | 100,0% |

**Figura 3.** Dimensión Tangibilidad vs Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

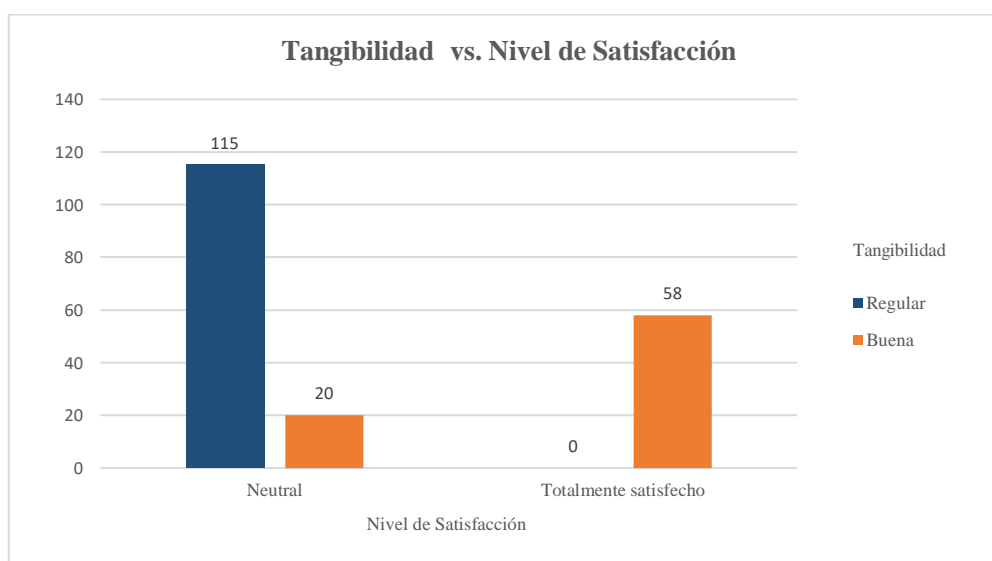


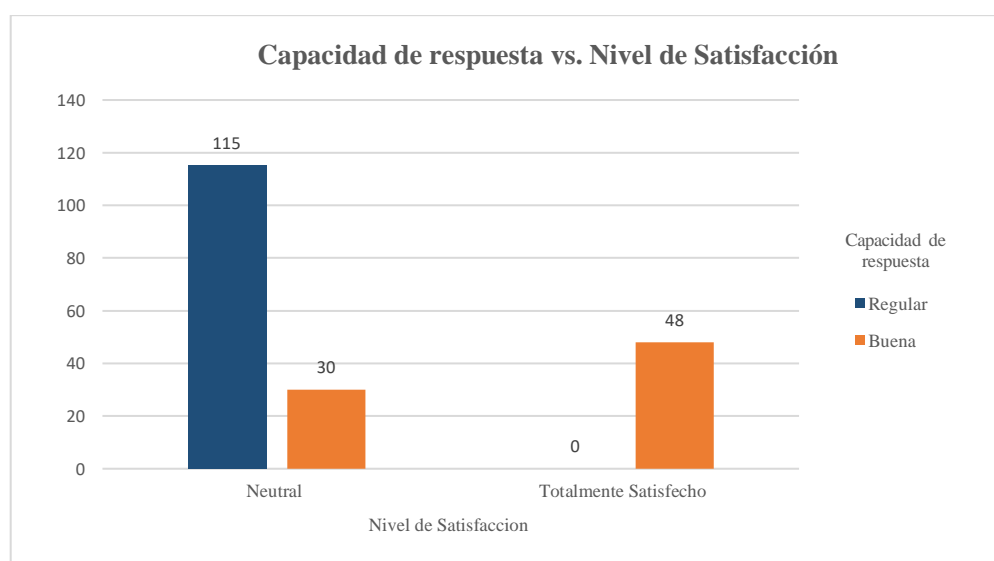
Tabla y figura 3, en la dimensión Tangibilidad, notamos que la mayoría de los pacientes encuestados (69.9%) están en una posición neutralmente satisfecha frente a la tangibilidad. Mientras que sólo el 30.1% están totalmente satisfechos.



**Tabla 4.** Dimensión Capacidad de respuesta vs Nivel Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

|                       |                       | Capacidad de respuesta             |         |        |        |
|-----------------------|-----------------------|------------------------------------|---------|--------|--------|
|                       |                       |                                    | Regular | Buena  | Total  |
| Nivel de satisfacción | Neutral               | Recuento                           | 115     | 30     | 145    |
|                       |                       | % dentro de Nivel del Satisfacción | 79,3%   | 20,7%  | 100,0% |
|                       |                       | % dentro de Capacidad de respuesta | 100,0%  | 38,5%  | 75,1%  |
| Totalmente satisfecho | Totalmente satisfecho | Recuento                           | 0       | 48     | 48     |
|                       |                       | % dentro de Nivel del Satisfacción | 0,0%    | 100,0% | 100,0% |
|                       |                       | % dentro de Capacidad de respuesta | 0,0%    | 61,5%  | 24,9%  |
| Total                 | Total                 | Recuento                           | 115     | 78     | 193    |
|                       |                       | % dentro de Nivel del Satisfacción | 59,6%   | 40,4%  | 100,0% |
|                       |                       | % dentro de Capacidad de respuesta | 100,0%  | 100,0% | 100,0% |

**Figura 4:** Dimensión Capacidad de respuesta vs Nivel Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

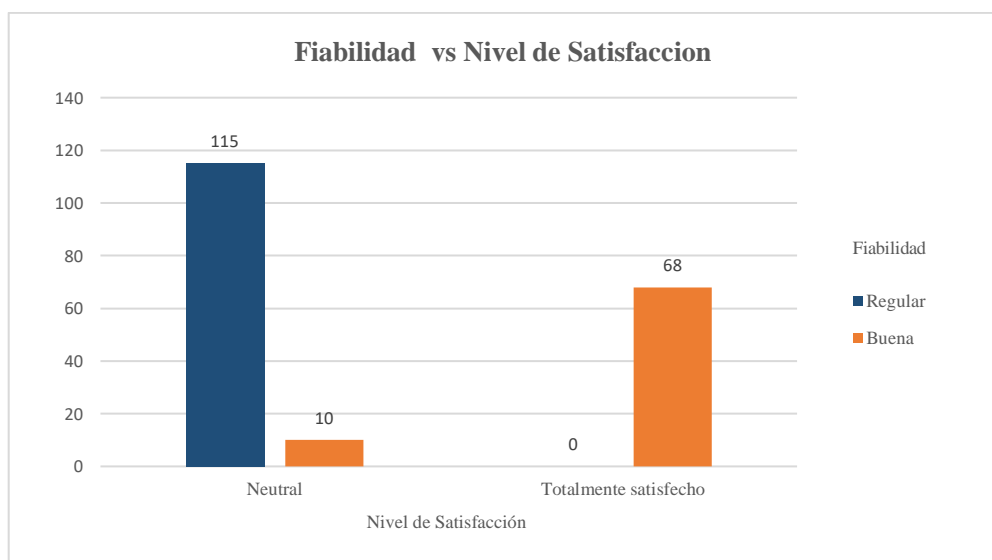


En la tabla y figura 4, dentro de la dimensión Capacidad de respuesta, se puede observar que la mayoría de los pacientes encuestados (75.1%) se encuentran una posición neutralmente satisfecha frente a la capacidad de respuesta de la calidad de atención. Mientras que sólo el 24.9% se encuentran totalmente satisfechos.

**Tabla 5.** Dimensión Fiabilidad vs Nivel Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

|                       |         | Fiabilidad                         |         |        |        |
|-----------------------|---------|------------------------------------|---------|--------|--------|
|                       |         |                                    | Regular | Buena  | Total  |
| Nivel de satisfacción | Neutral | Recuento                           | 115     | 10     | 125    |
|                       |         | % dentro de Nivel del Satisfacción | 92,0%   | 8,0%   | 100,0% |
|                       |         | % dentro de Fiabilidad             | 100,0%  | 12,8%  | 64,8%  |
| Totalmente satisfecho |         | Recuento                           | 0       | 68     | 68     |
|                       |         | % dentro de Nivel del Satisfacción | 0,0%    | 100,0% | 100,0% |
|                       |         | % dentro de Fiabilidad             | 0,0%    | 87,2%  | 35,2%  |
| Total                 |         | Recuento                           | 115     | 78     | 193    |
|                       |         | % dentro de Nivel del Satisfacción | 59,6%   | 40,4%  | 100,0% |
|                       |         | % dentro de Fiabilidad             | 100,0%  | 100,0% | 100,0% |

**Figura 5.** Dimensión Fiabilidad vs Nivel Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.



En la tabla y figura 5, dentro de la dimensión Fiabilidad, podemos observar que la mayoría de los pacientes encuestados (64.8%) se encuentran una posición neutralmente satisfecha frente a la fiabilidad de la calidad de atención. Asimismo, sólo el 35.2% se encuentran totalmente satisfechos.

**Tabla 6.** Dimensión Empatía vs Nivel Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

|                       |         | Empatía                            |        |        |        |
|-----------------------|---------|------------------------------------|--------|--------|--------|
|                       |         | Regular                            | Buena  | Total  |        |
| Nivel de satisfacción | Neutral | Recuento                           | 105    | 10     | 115    |
|                       |         | % dentro de Nivel del Satisfacción | 91,3%  | 8,7%   | 100,0% |
|                       |         | % dentro de Empatía                | 91,3%  | 12,8%  | 59,6%  |
| Totalmente satisfecho |         | Recuento                           | 10     | 68     | 78     |
|                       |         | % dentro de Nivel del Satisfacción | 12,8%  | 87,2%  | 100,0% |
|                       |         | % dentro de Empatía                | 8,7%   | 87,2%  | 40,4%  |
| Total                 |         | Recuento                           | 115    | 78     | 193    |
|                       |         | % dentro de Nivel del Satisfacción | 59,6%  | 40,4%  | 100,0% |
|                       |         | % dentro de Empatía                | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

**Figura 6.** Dimensión Empatía vs Nivel Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

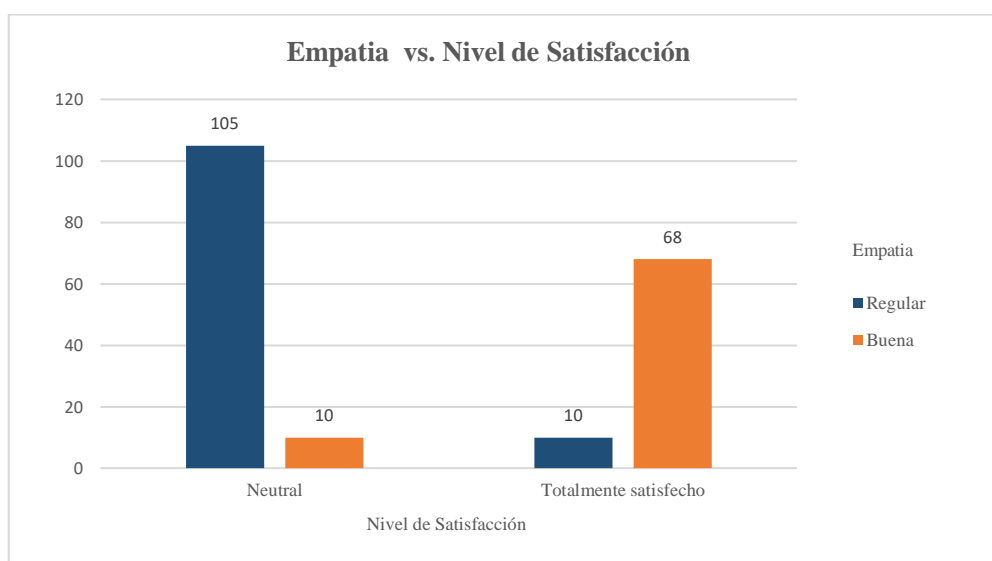


Tabla y figura 6, referente a la Empatía, evidenciamos que mayor la mayoría de los pacientes encuestados (59.6%) se encuentran una posición neutralmente satisfecha frente a la empatía que muestran en el momento de la atención. Mientras que sólo el 40.4% se encuentran totalmente satisfechos.

**Tabla 7.** Dimensión Seguridad vs Nivel Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

|                       |                       | Seguridad                          |         |        |        |
|-----------------------|-----------------------|------------------------------------|---------|--------|--------|
|                       |                       |                                    | Regular | Buena  | Total  |
| Nivel de satisfacción | Neutral               | Recuento                           | 19      | 40     | 59     |
|                       |                       | % dentro de Nivel del Satisfacción | 32,2%   | 67,8%  | 100,0% |
|                       | % dentro de Seguridad | 16,5%                              | 51,3%   | 30,6%  |        |
| Totalmente satisfecho | Totalmente satisfecho | Recuento                           | 96      | 38     | 134    |
|                       |                       | % dentro de Nivel del Satisfacción | 71,6%   | 28,4%  | 100,0% |
|                       | % dentro de Seguridad | 83,5%                              | 48,7%   | 69,4%  |        |
| Total                 | Total                 | Recuento                           | 115     | 78     | 193    |
|                       |                       | % dentro de Nivel del Satisfacción | 59,6%   | 40,4%  | 100,0% |
|                       |                       | % dentro de Seguridad              | 100,0%  | 100,0% | 100,0% |

**Figura 7.** Dimensión Seguridad vs Nivel Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

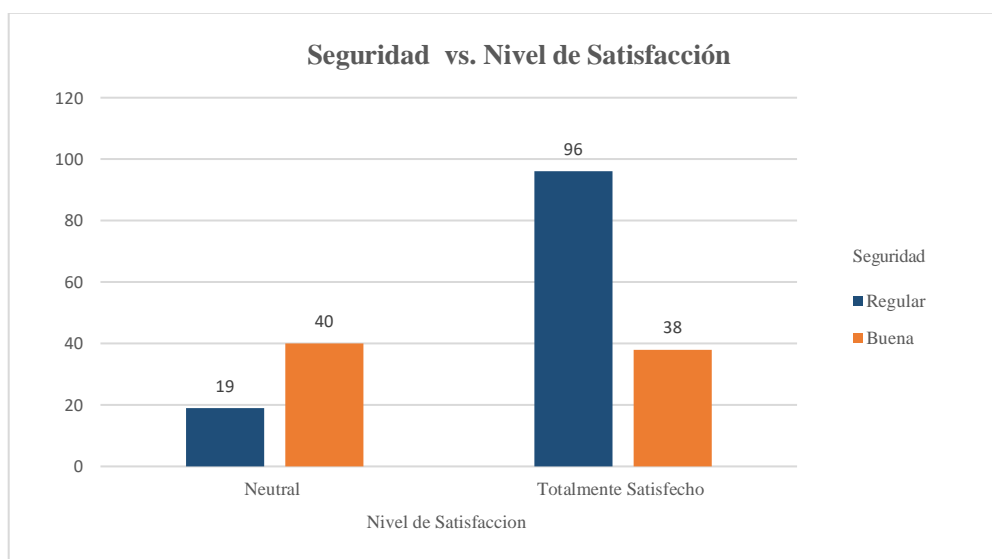


Tabla y figura 7, dentro de la dimensión Seguridad, se evidencia que la mayoría de los pacientes encuestados (69.4%) se encuentran una posición totalmente satisfecho frente a la seguridad que muestran en el momento de la atención. Mientras que sólo el 30.6% se encuentran en una posición neutral.

**Tabla 8.** Relación entre el sexo y la calidad de atención.

| Sexo      |                                 |          | Calidad de Atención |        | Total  |
|-----------|---------------------------------|----------|---------------------|--------|--------|
|           |                                 |          | Regular             | Buena  |        |
| Masculino | Recuento                        |          | 48                  | 19     | 67     |
|           | % dentro de Sexo                |          | 71,6%               | 28,4%  | 100,0% |
|           | % dentro de Calidad de Atención |          | 41,7%               | 24,4%  | 34,7%  |
|           | Femenino                        | Recuento | 67                  | 59     | 126    |
|           | % dentro de Sexo                |          | 53,2%               | 46,8%  | 100,0% |
|           | % dentro de Calidad de Atención |          | 58,3%               | 75,6%  | 65,3%  |
| Total     | Recuento                        |          | 115                 | 78     | 193    |
|           | % dentro de Sexo                |          | 59,6%               | 40,4%  | 100,0% |
|           | % dentro de Calidad de Atención |          | 100,0%              | 100,0% | 100,0% |

**Figura 8.** Relación entre el sexo y la calidad de atención.

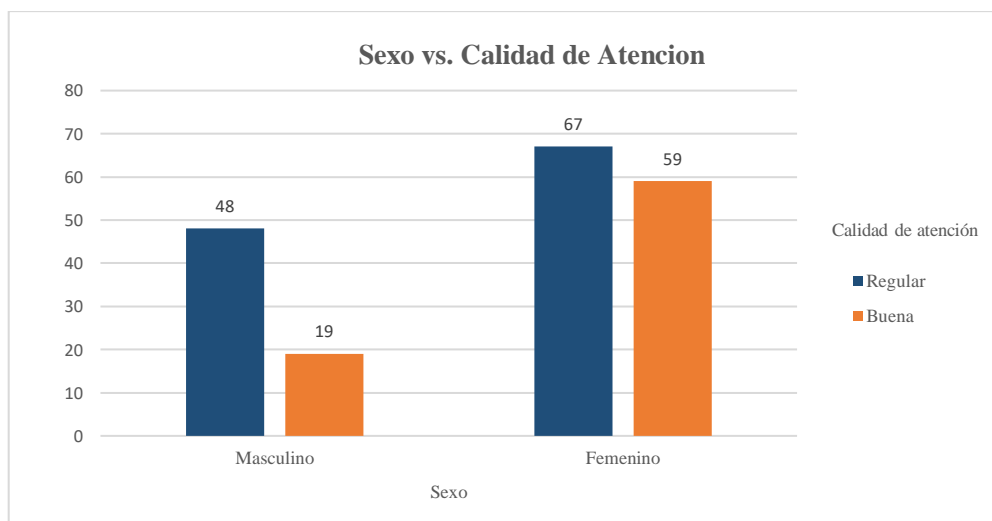


Tabla y figura 8, podemos determinar que los varones encuestados en su gran mayoría se encuentran con una calidad de atención regular (71.6%), al igual que la mayor parte de las mujeres encuestadas (53.2%).

**Tabla 9.** Relación entre la edad y la calidad de atención.

|               |                                 | Calidad de Atención             |        |        |        |
|---------------|---------------------------------|---------------------------------|--------|--------|--------|
|               |                                 | Regular                         | Buena  | Total  |        |
| Grupo de edad | 18 - 31 años                    | Recuento                        | 20     | 30     | 50     |
|               |                                 | % dentro de Grupo de edad       | 40,0%  | 60,0%  | 100,0% |
|               |                                 | % dentro de Calidad de Atención | 17,4%  | 38,5%  | 25,9%  |
|               | 32 - 45 años                    | Recuento                        | 10     | 30     | 40     |
|               |                                 | % dentro de Grupo de edad       | 25,0%  | 75,0%  | 100,0% |
|               |                                 | % dentro de Calidad de Atención | 8,7%   | 38,5%  | 20,7%  |
|               | 46 - 59 años                    | Recuento                        | 48     | 9      | 57     |
|               |                                 | % dentro de Grupo de edad       | 84,2%  | 15,8%  | 100,0% |
|               |                                 | % dentro de Calidad de Atención | 41,7%  | 11,5%  | 29,5%  |
| Total         | 60 - 73 años                    | Recuento                        | 37     | 9      | 46     |
|               |                                 | % dentro de Grupo de edad       | 80,4%  | 19,6%  | 100,0% |
|               |                                 | % dentro de Calidad de Atención | 32,2%  | 11,5%  | 23,8%  |
|               | Recuento                        | 115                             | 78     | 193    |        |
|               | % dentro de Grupo de edad       | 59,6%                           | 40,4%  | 100,0% |        |
|               | % dentro de Calidad de Atención | 100,0%                          | 100,0% | 100,0% |        |

**Figura 9.** Relación entre la edad y la calidad de atención.

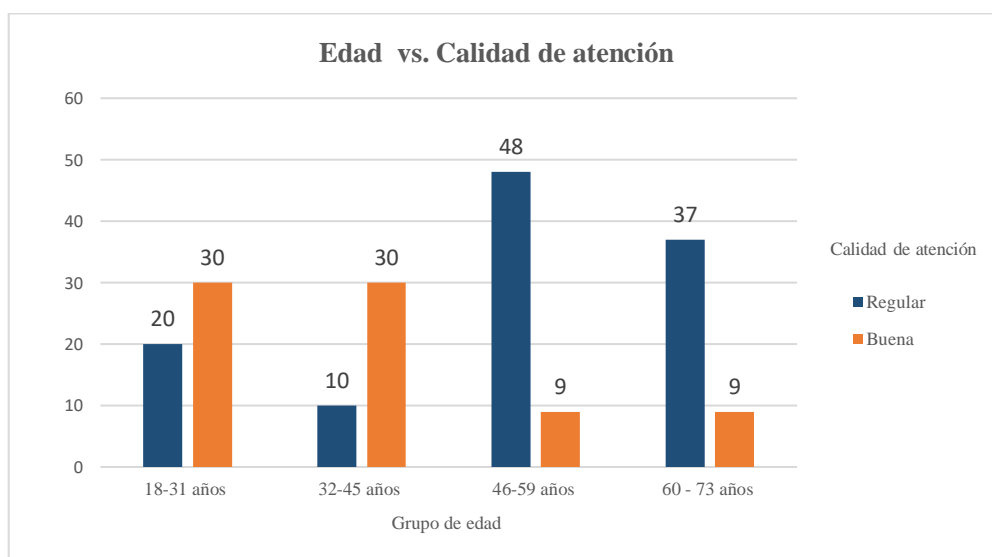


Tabla y figura 9, respecto a la edad podemos estimar que los encuestados entre 18 y 31 años encuentran una buena calidad de atención (38.5%), mientras que los que oscilan entre 46 y 59 años, en su gran mayoría encuentran una regular calidad de atención (84.2%).

**Tabla 10.** Relación entre el nivel de estudios y la calidad de atención.

|                                  |                                 |                                 | Calidad de Atención |        | Total  |
|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------|--------|--------|
|                                  |                                 |                                 | Regular             | Buena  |        |
| Nivel de estudios                | Sin nivel                       | Recuento                        | 9                   | 9      | 18     |
|                                  |                                 | % dentro de Nivel de estudios   | 50,0%               | 50,0%  | 100,0% |
|                                  |                                 | % dentro de Calidad de Atención | 7,8%                | 11,5%  | 9,3%   |
|                                  | Primaria                        | Recuento                        | 37                  | 10     | 47     |
|                                  |                                 | % dentro de Nivel de estudios   | 78,7%               | 21,3%  | 100,0% |
|                                  |                                 | % dentro de Calidad de Atención | 32,2%               | 12,8%  | 24,4%  |
|                                  | Secundaria                      | Recuento                        | 59                  | 39     | 98     |
|                                  |                                 | % dentro de Nivel de estudios   | 60,2%               | 39,8%  | 100,0% |
|                                  |                                 | % dentro de Calidad de Atención | 51,3%               | 50,0%  | 50,8%  |
| Superior Técnico o Universitario | Recuento                        | 10                              | 20                  | 30     |        |
|                                  | % dentro de Nivel de estudios   | 33,3%                           | 66,7%               | 100,0% |        |
|                                  | % dentro de Calidad de Atención | 8,7%                            | 25,6%               | 15,5%  |        |
| Total                            | Recuento                        | 115                             | 78                  | 193    |        |
|                                  | % dentro de Nivel de estudios   | 59,6%                           | 40,4%               | 100,0% |        |
|                                  | % dentro de Calidad de Atención | 100,0%                          | 100,0%              | 100,0% |        |

**Figura 10.** Relación entre el nivel de estudios y la calidad de atención.

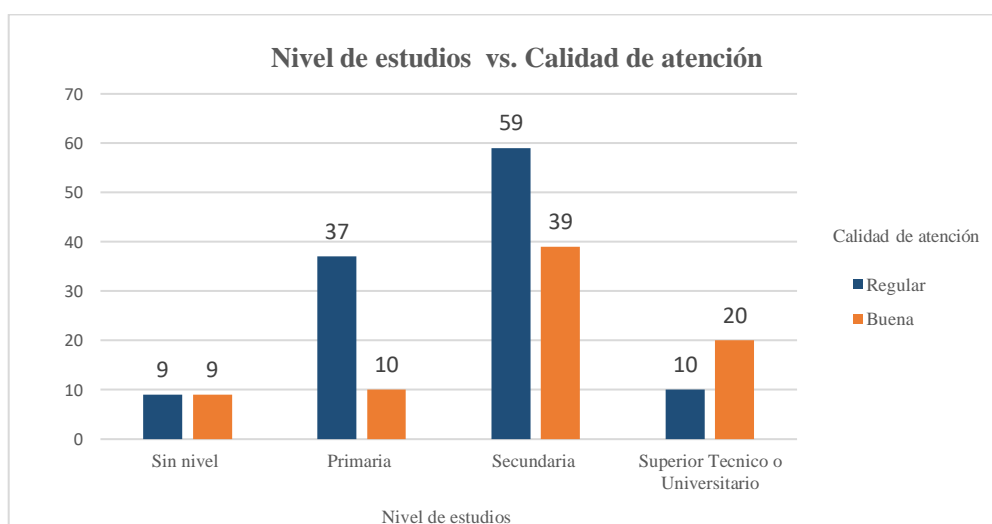


Tabla y figura 10, podemos notar que mayoría que solo ha llevado educación secundaria encuentra una regular calidad de atención (60.2%), mientras que 66.7% de los universitarios/técnicos encuentran una buena calidad de atención.

**Tabla 11.** Relación entre la clase de usuario y la calidad de atención.

|                  |                                 | Calidad de Atención             |        |        |        |
|------------------|---------------------------------|---------------------------------|--------|--------|--------|
|                  |                                 | Regular                         | Buena  | Total  |        |
| Clase de usuario | Nuevo                           | Recuento                        | 19     | 28     | 47     |
|                  |                                 | % dentro de Clase de usuario    | 40,4%  | 59,6%  | 100,0% |
|                  |                                 | % dentro de Calidad de Atención | 16,5%  | 35,9%  | 24,4%  |
|                  | Continuador                     | Recuento                        | 96     | 50     | 146    |
|                  |                                 | % dentro de Clase de usuario    | 65,8%  | 34,2%  | 100,0% |
|                  |                                 | % dentro de Calidad de Atención | 83,5%  | 64,1%  | 75,6%  |
| Total            | Recuento                        | 115                             | 78     | 193    |        |
|                  | % dentro de Clase de usuario    | 59,6%                           | 40,4%  | 100,0% |        |
|                  | % dentro de Calidad de Atención | 100,0%                          | 100,0% | 100,0% |        |

**Figura 11.** Relación entre la clase de usuario y la calidad de atención.

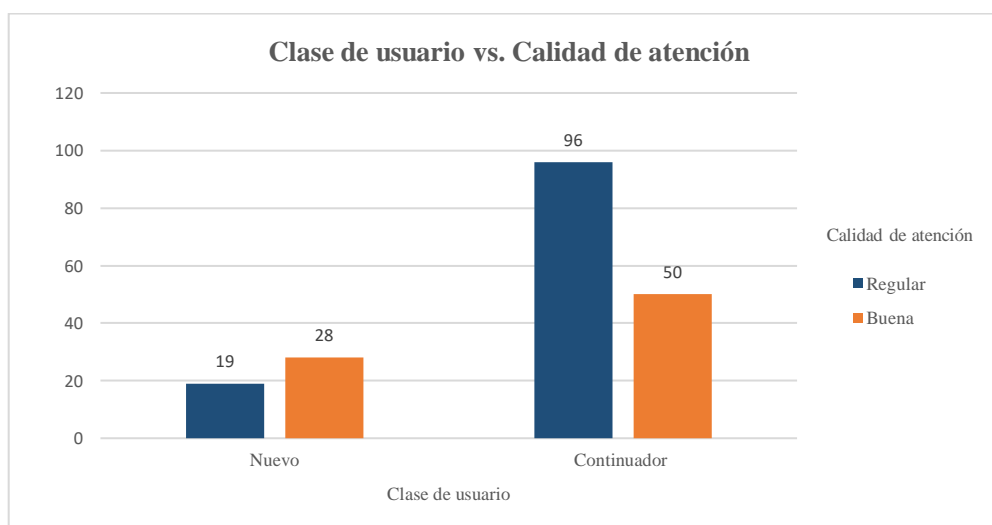


Tabla y figura 11, observamos que aquellos pacientes que son continuadores consideran como regular la calidad tras la atención recibida (65.8%), a diferencia de los nuevos que observan una buena calidad de atención (59.6%).



**Tabla 12.** Relación entre la condición del encuestado y la calidad de atención

|                                      |   | Calidad de Atención |        |        |
|--------------------------------------|---|---------------------|--------|--------|
|                                      |   | Regular             | Buena  | Total  |
| Condición del Paciente<br>encuestado | Recuento                                | 86                  | 68     | 154    |
|                                      | % dentro de Condición del<br>encuestado | 55,8%               | 44,2%  | 100,0% |
|                                      | % dentro de Calidad de Atención         | 74,8%               | 87,2%  | 79,8%  |
|                                      | Acompañante Recuento                    | 29                  | 10     | 39     |
|                                      | % dentro de Condición del<br>encuestado | 74,4%               | 25,6%  | 100,0% |
|                                      | % dentro de Calidad de Atención         | 25,2%               | 12,8%  | 20,2%  |
| Total                                | Recuento                                | 115                 | 78     | 193    |
|                                      | % dentro de Condición del<br>encuestado | 59,6%               | 40,4%  | 100,0% |
|                                      | % dentro de Calidad de Atención         | 100,0%              | 100,0% | 100,0% |

**Figura 12.** Relación entre la condición del encuestado y la calidad de atención

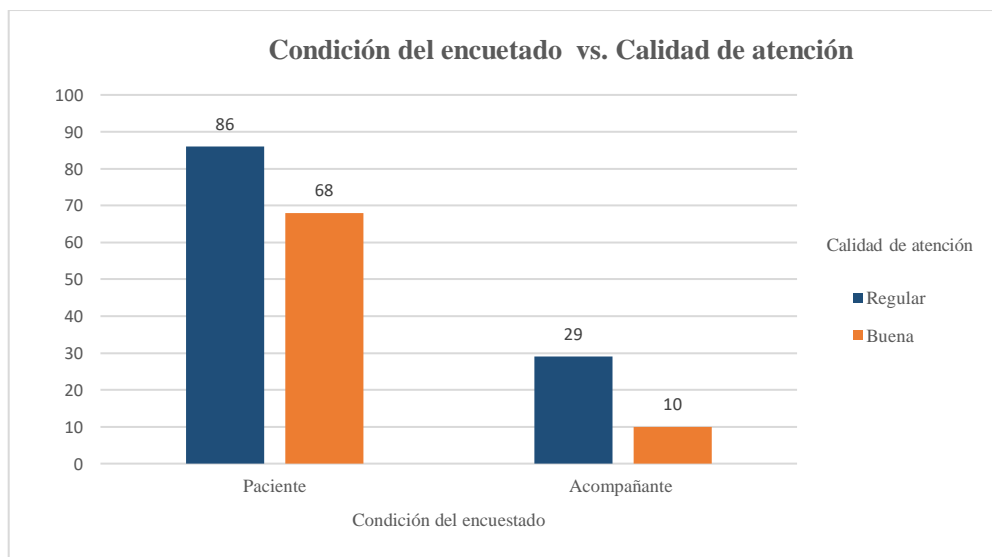


Tabla y figura 12, evidenciamos que aquellos que van al Centro de Salud La Palma, Ica, como pacientes, perciben una calidad de atención regular (55.8%), así como los que van acompañando a sus familiares, ya que ellos también perciben una calidad de atención regular (74.4%).

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### Hipótesis estadística general.

**H<sub>0</sub>:** No existe una alta tasa de insatisfacción en los usuarios que acuden al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica en cuanto a la calidad en su atención.

**H<sub>1</sub>:** Existe una alta tasa de insatisfacción en los usuarios que acuden al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica en cuanto a la calidad en su atención.

### Nivel del Satisfacción

|                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|------------|
| Neutral        | 87         | 45,1%      | 45,1%      |
| Muy satisfecho | 106        | 54,9%      | 54,9%      |
| Total          | 193        | 100,0%     | 100,0%     |

### Interpretar (dar como respuesta una de las Hipótesis)

No existe una alta tasa de insatisfacción en los usuarios que acuden al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica en cuanto a la calidad en su atención.

### Rho de Spearman relación de las variables

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0.05$

Correlación de Spearman: 0.322

p-valor = 0,000

### Interpretación

Es decir, existe una relación directa estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención (p-valor = 0,000).

### Regla para toma de decisiones:

Si p-valor es inferior a 0,05: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Si p-valor es superior a 0,05: Se rechaza la hipótesis alterna y se acepta hipótesis nula

### Hipótesis estadística específica 1.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0.05$

Correlación de Spearman: 0.594

p-valor = 0,000

**Interpretar (dar como respuesta una de las Hipótesis)**

Existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

**Leer el p-valor**

El p-valor es menor en comparación con el parámetro de significancia, se establece que, a mayor tangibilidad al momento de la atención hacia los usuarios, habrá mayor satisfacción de estos.

**Hipótesis estadística específica 2.**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la dimensión respuesta rápida y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

**H<sub>2</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión respuesta rápida y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

**Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0.05$**

**Correlación de Spearman: 0.280**

**p-valor = 0,000**

**Interpretar (dar como respuesta una de las Hipótesis)**

Existe relación significativa entre la dimensión respuesta rápida y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

**Leer el p-valor**

El p-valor es menor que el parámetro de la significancia, se establece que, mejorando la respuesta rápida en la atención, habrá mayor satisfacción de los usuarios.

**Hipótesis estadística específica 3.**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la dimensión confiabilidad y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

**H<sub>3</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión confiabilidad y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

**Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0.05$**

**Correlación de Spearman: 0.450**

**p-valor = 0,000**

**Interpretar (dar como respuesta una de las Hipótesis)**

Existe relación significativa entre la dimensión confiabilidad y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

**Leer el p-valor**

El p-valor menor a la significancia establecida, determina que, a mayor confiabilidad momento de efectuar la atención, habrá mayor satisfacción de los beneficiarios que acuden a la asistencia farmacéutica.

#### **Hipótesis estadística específica 4.**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

**Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0.05$**

**Correlación de Spearman:** 0.534

**p-valor** = 0,000

**Interpretar (dar como respuesta una de las Hipótesis)**

Existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

**Leer el p-valor**

El p-valor menor a la significancia determinada, establece que, al tener mayor empatía al momento de efectuar la atención al beneficiario, habrá mayor satisfacción de estos.

#### **Hipótesis estadística específica 5.**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la dimensión Seguridad y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión Seguridad y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

**Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0.05$**

**Correlación de Spearman:** 0.775

**p-valor** = 0,000

**Interpretar (dar como respuesta una de las Hipótesis)**

Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

**Leer el p-valor**

Con un p-valor menor al nivel de significancia, se establece que, a mejor seguridad en la atención a los usuarios, habrá mayor satisfacción de estos.

#### IV. DISCUSIÓN

El estudio desarrollado corresponde a tipo básico, con nivel descriptivo y correlacional. En el Centro de Salud La Palma, Ica, se utilizó el diseño transversal, la muestra conformó 193 usuarios que cumplían criterios de inclusión y exclusión, mayormente de 46 a 59 años (29.5%), sexo femenino (65.3%), pacientes (79,8), continuadores (75.6%), con educación secundaria (50.8%) y afiliados al SIS (84.5%).

Mediante este estudio se logró determinar que los usuarios que frecuentan al establecimiento de Salud La Palma, Ica, se presenta muy satisfecha con la calidad de atención brindada (54.9%), lo cual es un indicador positivo. Molla M. (2) realizó un estudio donde la calificación promedio de satisfacción general fue de 30,6 sobre 100 puntos, mostrando un nivel muy bajo a diferencia de nuestro estudio, así como Jayak K. (4) quien aseguró que una vez recibida la asistencia en la farmacia hospitalaria de Siti Khodija Ghurakh Kediri no cumple con la calidad y expectativas del paciente. Asimismo, Martins M. (5) demostró que la satisfacción de  $3,2 \pm 0,6$  representa insatisfacción con los servicios de farmacia. Mientras que Madrid R y Montañez J. (18) identificaron que el 85.6% de los usuarios evaluaron la categoría de satisfacción y la calidad del servicio como excelente, mientras que el 4,8% lo considero bueno, el 5,5% lo califico como promedio y el 4,1% lo ubico en un nivel malo.

Las dimensiones que presenta la variable principal podemos observar en mayor proporción una posición neutral frente a la atención recibida, donde sólo el 30.1%, 24.9%, 35.2%, 40,4% y el 69.4 %, presentan una total satisfacción frente a la tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad. A la vez, se observó relación directa estadísticamente significativa entre cada dimensión y calidad de atención percibida ( $p$ -valor = 0.000 en todas sus dimensiones). Esto resulta un indicador positivo y a mejorar ya que Reyes G y Contreras K. (14) encontraron en por su parte que en la farmacia la calidad de servicio es baja (34,38%), y el nivel de satisfacción es medio (34,11%). El aspecto de accesibilidad es bajo (34%), la empatía es baja (40,9%), el aspecto de competencia técnica es baja (37%), el aspecto de seguridad es medio bajo (36,2%), el aspecto de satisfacción presenta nivel bajo con la disponibilidad de medicamentos y costo (35,4%), la comunicación farmacéutica nivel bajo promedio (37%), mientras que la satisfacción con la gestión farmacéutica nivel medio (33,3%). Por su lado, Chamorro R y García C. (16) determinaron que, fue excelente la calidad de atención (59.1%), la empatía (49.3%), confiabilidad (50.2%) y aspectos tangibles (60.9%), y la satisfacción fue muy satisfactoria (57.4%), en las dimensiones de entorno (72.0%). Atencia L y Huapaya J. (17) se observó que la satisfacción de los pacientes con la disposición de insumos médicos fue regular (63.80%), satisfacción referente a la empatía del personal de farmacéutico fue frecuente (46.10%), la seguridad en la atención fue frecuente (42.70%), con los horarios de trabajo fue regular (40.10%).

## V. CONCLUSIONES

- Existe una relación directa estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención ( $p$ -valor = 0,000), donde el 54.9% de la población evaluada se encuentra muy satisfecha con la atención recibida.
- Existe una relación significativa entre las dimensiones aspectos tangibles, los usuarios presentan una posición neutral (69.9%) frente a la tangibilidad de la calidad de atención, se encontró relación significativa ( $p$ -valor = 0,000), entre respuesta rápida con la satisfacción del usuario (75.1%) en la posición neutral frente al personal de farmacia, en dimensión confiabilidad se evidencio una directa relación estadística significativa ( $p$ -valor = 0,000) con satisfacción del usuario, de sólo el 35.2% se encuentra totalmente satisfecho; en la fiabilidad del servicio prestado de farmacia y en la dimensión empatía con satisfacción, se obtuvo una relación significativa ( $p$ -valor = 0,000), donde el 40.4% se encuentran realmente satisfechos con la atención brindada. Se encontró una relación directa estadísticamente significativa ( $p$ -valor = 0,000) entre la seguridad y satisfacción, en la cual solo el 30.6% se encuentra en una posición neutral frente a la atención, donde el mayor porcentaje de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del establecimiento de salud la Palma, Ica, presentaron una posición neutral frente a la atención recibida.
- Existen debilidades a la calidad de servicio de los beneficiarios que asisten a la farmacia del Centro Salud La Palma de Ica, por falta de algunos estándares por mejorar, la seguridad fue la única fortaleza que presentó el establecimiento de Salud La Palma, Ica (69.4%).
- En la atención brindada en el servicio de la farmacia en el Centro de Salud la Palma Ica se ve afectada la calidad por una posición regular en los factores sociodemográficos, sexo femenino (53,2%), grupo de edad 46-59 años (84,2%), nivel de estudio secundario (60,2%), tipo de usuario continuador (65,8%) y condición del encuestado paciente (55,8%).

## VI. RECOMENDACIONES

- Colaboración de las autoridades del establecimiento y Dirección Regional de Salud, para retroalimentar los procedimientos operativos, protocolos, manuales, normas sanitarias establecidas que tiene como fin garantizar la total satisfacción en los usuarios provenientes de diversas zonas rurales y distritos de la provincia de Ica.
- El usuario debe recibir una atención rápida y oportuna de tal manera que se pueda satisfacer sus expectativas con el servicio proporcionado; para ello se debe optimizar los flujogramas de atención.
- El personal que labora en la farmacia, como el técnico y farmacéutico, aplique los conocimientos adquiridos durante su formación profesional, además de aspectos relacionados con la fiabilidad, empatía y óptima capacidad de respuesta para dispensar medicamentos con precisión, de acuerdo con las recetas médicas prescritas, mejorando la comprensión, conocimiento y correcto uso del medicamento por parte del usuario.
- En la farmacia, el personal debe mantener en óptimas condiciones la infraestructura física, zona de dispensación, además de garantizar una limpieza constante, con el fin de generar una sensación de confort y satisfacción en el usuario, asegurando así una experiencia agradable y bien atendida.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hadal N, Ibrahim A, Mohammed A, Habib Y, Hussain T, Saad K, et al. Explorar el nivel de satisfacción entre los pacientes ambulatorios con respecto a las instalaciones y servicios de farmacia en el Reino de Arabia Saudita; un gran análisis regional. *Plos One*. 2021;16(4):1–17. Ingresado el 12 de setiembre del 2023. Disponible en: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0247912>.
2. Cadillo B, López A. Nivel de satisfacción y la calidad de atención en los usuarios atendidos en la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash, agosto-setiembre 2022. [Lima - Perú]: Universidad María Auxiliadora; 2023. Ingresado el 12 de setiembre del 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12970/1666>.
3. El A, Abdelaal K, Alqhtani H, Abdel B, Abdel M. Percepciones del público sobre los farmacéuticos comunitarios y satisfacción con los servicios farmacéuticos en la ciudad de Al-Madinah, Arabia Saudita: un estudio transversal. *Medicina*. 2022;58(432): 1–15. Ingresado el 08 de setiembre del 2023. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1648-9144/58/3/432>.
4. Dávila-García D, Casaro-Enriquez G, Torres-Anaya V, Castillo-Mori Y. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. *Rev. Cuerpo Med. HNAAA* . 17 de abril de 2019 11(3):199-200. Ingresado 12 de setiembre del 2023. Disponible en <https://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/420>
5. Larson LN, Rovers JP, MacKeigan LD. Satisfacción del paciente con la atención farmacéutica: actualización de un instrumento validado. *J Am Pharm Assoc* .2019;42(1):44–50. Ingresado 12 de setiembre del 2023. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1331/108658002763538062>
6. Saar M, Urbala M. Evaluación de la satisfacción del cliente con los servicios de farmacia hospitalaria en Estonia. *European Journal of Hospital Pharmacy*. 2022; 29: 1–2. Ingresado el 07 de setiembre del 2023. Disponible en:
7. Molla M, Sisay W, Andargie Y, Kefale B, Singh P. Satisfacción de los pacientes con los servicios de farmacia ambulatoria y factores asociados en el hospital integral especializado de Debre Tabor, noroeste de Etiopía: un estudio transversal. *Plos one*. 2019; 17(1):1–13. Ingresado el 07 de setiembre del 2023. Disponible en: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0262300>.
8. Pantira P, Kitiyot Y. Satisfacción de los clientes hacia las instalaciones y servicios de farmacia según el estándar de buenas prácticas farmacéuticas en Tailandia. *JCF Corp*. 2022; 20(1):1–7. Ingresado el 07 de setiembre del 2023. Disponible en: <https://www.ingentaconnect.com/contentone/jcf/phpr/2022/00000020/00000001/art00006>.



9. Jayak K, Nur I, Weni D, Mohd N. Análisis de la satisfacción del paciente sobre la calidad del servicio farmacéutico en la instalación farmacéutica. *Proceedings of the International Conference on Nursing and Health Sciences*. 2023; 4(1):61–70. Ingresado el 07 de setiembre del 2023. Disponible en:  
<https://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/PICNHS/article/view/1683>.
10. Martins M, Oliveira K, Lyrio C, Brasil G, Miranda E, Countinho D, et al. Servicios farmacéuticos en la atención primaria de salud: insatisfacción entre usuarios, gestores y farmacéuticos. *Brazilian Journal of Pharmaceutical Sciences*. 2022;58(1): 1–14. Ingresado el 08 de setiembre del 2023. Disponible en:  
<https://www.scielo.br/j/bjps/a/BmxhthtJWGL4GNYjPZFpxRL/>.
11. Semegn S, Alemkere G. Evaluación de la satisfacción del cliente con los servicios farmacéuticos en la farmacia ambulatoria del Hospital Especializado Tikur Anbessa. *Plos One*. 2019; 14(10): 1–10. Ingresado el 10 de setiembre del 2023. Disponible en:  
<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0224400>.
12. Kebede H, Tsehay T, Necho M, Zenebe Y. Satisfacción del paciente con los servicios de farmacia para pacientes ambulatorios y factores asociados en los hospitales públicos de la ciudad de Dessie, South Wollo, noreste de Etiopía. *Patient preference and adherence*. 2021; 15:87–97. Ingresado el 12 de setiembre del 2023. Disponible en:  
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.2147/PPA.S287948>.
13. Ayele Y, Hawulte B, Feto T, Basker G, Bacha Y. Evaluación de la satisfacción del paciente con el servicio de farmacia y factores asociados en hospitales públicos, este de Etiopía. *SAGE open medicine*. 2020; 8. Ingresado el 12 de setiembre del 2023. Disponible en:  
<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2050312120922659>.
14. Noriko S, Fujita K, Kushida K, Chen T. Explorando los factores que influyen en la calidad de los servicios de “farmacia de apoyo a la salud” en Japón: perspectivas de los farmacéuticos comunitarios. *Research in Social and Administrative Pharmacy*. 2020;16(12):1686–93. Ingresado el 12 de setiembre del 2023. Disponible en:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1551741119308290>.
15. Aquino M. Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho, enero 2017. [Lima - Perú]: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2018. Ingresado el 15 de setiembre del 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13084/1948>
16. Reyes G, Contreras K. Calidad de atención y satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023. [Lima - Perú]: Universidad Interamericana; 2023. Ingresado el 15 de setiembre del 2023. Disponible en:  
<http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/357>.

17. Cortez M, Quispe M. Factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios de la farmacia Inkafarma, Cercado – Lima, 2022. [Huancayo - Perú]: Universidad Roosevelt; 2022. Ingresado el 15 de setiembre del 2023. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14140/1056>.
18. Chamorro R, García C. Calidad de atención y satisfacción de los clientes en los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviación, San Borja, octubre-noviembre, 2022. [Lima - Perú]: Universidad María Auxiliadora; 2023. Ingresado el 15 de setiembre del 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12970/1491>.
19. Atencia L, Huapaya J. 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. [Huancayo - Perú]: Universidad Roosevelt; 2022. Ingresado el 15 de setiembre del 2023. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14140/779>.
20. Madrid R, Montañez J. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del cliente en la Botica Biofarma Paucará - Huancavelica, 2022. [Huancayo - Perú]: Universidad Roosevelt; 2022. Ingresado el 15 de setiembre del 2023. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14140/1523>.
21. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6º ed. McGraw Hill: México, D.F.; 2014.
22. Arias F. El Proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica. 6º ed. Episteme. Caracas. 2012.
23. Schober P, Boer C, Schwarte LA. Coeficientes de correlación: uso e interpretación adecuados. *Anesth Analg* [Internet]. 2018;126(5):1763–8. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1213/ANE.0000000000002864>.

## VIII. ANEXOS

### 8.1. Consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr(a): \_\_\_\_\_

Mi nombre es: \_\_\_\_\_, Bachiller en Farmacia y Bioquímica y estoy realizando una investigación titulada: **“Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica”**, para ellos se le solicita su participación en una encuesta que le tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir no participar en cualquier momento.

Como encuesta presencial, es anónima y no es posible saber quién contesta la encuesta. Adicional a ello, no se le pedirá ningún dato personal (nombre, documento de identidad, dirección, etc.)

Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente. Asimismo, su información será analizada de manera conjunta con la respuesta de sus compañeros y servirá para la elaboración de la tesis o artículos académicos.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, puede proceder a contestar el cuestionario.

Gracias por su participación

---

Bachiller: Huamán Poma, Suye Smith  
Celular:



|                               |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 3                             | ¿El personal brinda atención con garantía?   |  |  |  |  |  |
| 4                             | ¿Ud. Observa si el personal discrimina o diferencia en la atención que brindada al o paciente?   |  |  |  |  |  |
| 5                             | ¿El usuario recibe su medicina con información útil?   |  |  |  |  |  |
| 6                             | ¿Cuándo tiene problema con algún medicamento adquirido, el personal muestra interés y soluciona? |  |  |  |  |  |
| 7                             | ¿Se respetó el orden de llegada para la atención al usuario?                                     |  |  |  |  |  |
| <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> |  |  |  |  |  |  |
| 8                             | ¿El horario de la farmacia es conveniente para usted?  |  |  |  |  |  |
| 9                             | ¿El personal le brinda un servicio rápido?   |  |  |  |  |  |
| 10                            | ¿El personal es sensible para atenderlo o ayudarlo?  |  |  |  |  |  |
| 11                            | ¿El personal le ofrece alguna solución cuando el producto no se encuentra en la farmacia?        |  |  |  |  |  |
| <b>TANGIBILIDAD</b>           |  |  |  |  |  |  |
| 12                            | ¿Las instalaciones de la farmacia son ordenadas?   |  |  |  |  |  |
| 13                            | ¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?                            |  |  |  |  |  |
| 14                            | ¿La Farmacia cuenta con buenos equipos y mobiliario modernos?                                    |  |  |  |  |  |
| 15                            | ¿La Farmacia cuenta con servicio de Comunicación?  |  |  |  |  |  |

|                  |  |  |  |  |  |  |
|------------------|--|--|--|--|--|--|
| 16               | ¿La farmacia cuenta con muebles o anaqueles de aspecto moderno?                    |  |  |  |  |  |
| 17               | ¿La farmacia tiene un ambiente adecuado para la atención?                          |  |  |  |  |  |
| 18               | ¿La farmacia cuenta con personal suficiente para la atención?                      |  |  |  |  |  |
| <b>SEGURIDAD</b> |  |  |  |  |  |  |
| 19               | ¿El personal que atiende tiene un trato amable y respetuoso?                       |  |  |  |  |  |
| 20               | ¿El personal le inspira o brinda confianza?  |  |  |  |  |  |
| 21               | ¿Responden con facilidad las preguntas del paciente?                               |  |  |  |  |  |
| 22               | ¿Se siente seguro con la atención que le brindó el personal de farmacia?           |  |  |  |  |  |
| <b>EMPATÍA</b>   |  |  |  |  |  |  |
| 23               | ¿La atención del usuario es individualizada?                                       |  |  |  |  |  |
| 24               | ¿El personal toma su tiempo para escucharlo atentamente?                           |  |  |  |  |  |
| 25               | ¿El personal le ofrece atención personalizada?                                     |  |  |  |  |  |
| 26               | ¿El personal de farmacia brinda la atención cuidando su privacidad si la necesita? |  |  |  |  |  |
| 27               | ¿El personal le informa empleando un lenguaje sencillo?                            |  |  |  |  |  |

|           |   |  |  |  |  |  |
|-----------|---|--|--|--|--|--|
| <b>28</b> | ¿El personal de la farmacia se preocupa por el estado de salud de sus pacientes o usuarios? |  |  |  |  |  |
| <b>29</b> | ¿El personal le muestra interés por su estado de salud o enfermedad?                        |  |  |  |  |  |

### **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

|                        |                        |             |                       |                              |
|------------------------|------------------------|-------------|-----------------------|------------------------------|
| Nada satisfecho =<br>1 | Poco satisfecho =<br>2 | Neutral = 3 | Muy satisfecho =<br>4 | Totalmente<br>satisfecho = 5 |
|------------------------|------------------------|-------------|-----------------------|------------------------------|

| <b>PREGUNTAS</b>          |   | <b>ESCALA VALORATIVA</b> |          |          |          |          |
|---------------------------|---|--------------------------|----------|----------|----------|----------|
| <b>HUMANANA</b>           |   | <b>1</b>                 | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| <b>1</b>                  | ¿El personal durante la atención es amable y cortés?  |                          |          |          |          |          |
| <b>2</b>                  | ¿El personal durante la atención es amable y cortés?  |                          |          |          |          |          |
| <b>3</b>                  | ¿La atención que te otorgó el personal fue lo esperado?   |                          |          |          |          |          |
| <b>4</b>                  | ¿El personal mantiene contigo muy buena relación?   |                          |          |          |          |          |
| <b>TÉCNICO-CIENTÍFICA</b> |   |                          |          |          |          |          |
| <b>5</b>                  | ¿El personal realiza la atención con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias al usuario?                |                          |          |          |          |          |
| <b>6</b>                  | ¿El personal demuestra conocimiento de los productos que brinda en la farmacia?                             |                          |          |          |          |          |
| <b>7</b>                  | ¿El personal brinda instrucciones a los usuarios para que colaboren en la atención cuando hay aglomeración? |                          |          |          |          |          |

|                |  |  |  |  |  |  |
|----------------|--|--|--|--|--|--|
| <b>8</b>       | ¿El personal propicio con respeto, seguridad y confianza la atención de los pacientes? |  |  |  |  |  |
| <b>ENTORNO</b> |  |  |  |  |  |  |
| <b>9</b>       | ¿Se contó con personal capacitado para orientar al usuario o paciente?                 |  |  |  |  |  |
| <b>10</b>      | ¿El personal cuenta o utiliza materiales suficientes y adecuados para la atención?     |  |  |  |  |  |
| <b>11</b>      | ¿Los carteles, afiches y materiales de orientación son los adecuados?                  |  |  |  |  |  |
| <b>12</b>      | ¿Hubo orden, limpieza y comodidad en la farmacia?                                      |  |  |  |  |  |
| <b>13</b>      | ¿Los precios de los productos que ofrece la farmacia están a tu alcance?               |  |  |  |  |  |



### 8.3. Fichas de validación de instrumento

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

##### DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: \_\_\_\_\_

1.2 Grado académico: \_\_\_\_\_

1.3 Título de la Investigación: **Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.**

|                   | INDICADORES        | CRITERIOS   | Deficiente<br>0-20% | Regular<br>21-40% | Bueno<br>41-60% | Muy<br>Bueno<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|-------------------|--------------------|---|---------------------|-------------------|-----------------|------------------------|----------------------|
| <b>Forma</b>      | 1. REDACCIÓN       | Los ítems están redactados considerando los elementos necesarios        |                     |                   |                 |                        |                      |
|                   | 2. CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje apropiado.                                  |                     |                   |                 |                        |                      |
|                   | 3. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables.                                |                     |                   |                 |                        |                      |
| <b>Contenido</b>  | 4. ACTUALIDAD      | Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.                       |                     |                   |                 |                        |                      |
|                   | 5. SUFICIENCIA     | Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad                       |                     |                   |                 |                        |                      |
|                   | 6. INTENCIONALIDAD | El instrumento global responde a los objetivos de la investigación.     |                     |                   |                 |                        |                      |
| <b>Estructura</b> | 7. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica, entre los elementos de la investigación |                     |                   |                 |                        |                      |
|                   | 8. CONSISTENCIA    | Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación            |                     |                   |                 |                        |                      |
|                   | 9. COHERENCIA      | Entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.                  |                     |                   |                 |                        |                      |
|                   | 10. METODOLOGIA    | Responde al propósito del estudio.                                      |                     |                   |                 |                        |                      |
| <b>PROMEDIO</b>   |                    |   |                     |                   |                 |                        |                      |

#### II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación

Debe corregirse

Ica, \_\_\_\_\_ 2024.

\_\_\_\_\_  
Firma del experto  
DNI:

**Ficha de validación de instrumento.**

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

1.1 Apellidos y nombres del experto: Navarro Muñante Omar Paolo

1.2 Grado académico: Doctor

1.3 Título de la Investigación:

**Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del centro de salud la palma, ica**

|            | INDICADORES        | CRITERIOS   | Deficiente<br>0-20% | Regular<br>21-40% | Bueno<br>41-60% | Muy<br>Bueno<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|------------|--------------------|---|---------------------|-------------------|-----------------|------------------------|----------------------|
| Forma      | 1. REDACCIÓN       | Los ítems están redactados considerando los elementos necesarios        |                     |                   |                 |                        | 100%                 |
|            | 2. CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje apropiado.                                  |                     |                   |                 |                        | 100%                 |
|            | 3. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables.                                |                     |                   |                 |                        | 100%                 |
| Contenido  | 4. ACTUALIDAD      | Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.                       |                     |                   |                 |                        | 100%                 |
|            | 5. SUFICIENCIA     | Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad                       |                     |                   |                 |                        | 100%                 |
|            | 6. INTENCIONALIDAD | El instrumento global responde a los objetivos de la investigación.     |                     |                   |                 |                        | 100%                 |
| Estructura | 7. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica, entre los elementos de la investigación |                     |                   |                 |                        | 100%                 |
|            | 8. CONSISTENCIA    | Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación            |                     |                   |                 |                        | 100%                 |
|            | 9. COHERENCIA      | Entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.                  |                     |                   |                 |                        | 100%                 |
|            | 10. METODOLOGIA    | Responde al propósito del estudio.                                      |                     |                   |                 |                        | 100%                 |
| PROMEDIO   |                    |   | 100%                |                   |                 |                        |                      |

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO**

Procede su aplicación

Ica, 11 de FEBRERO 2023

Debe corregirse

Firma del experto

DNI: 21513911

**Ficha de validación de instrumento.**

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

1.1 Apellidos y nombres del experto: Diaz Hernandez, Raul Alfonso

1.2 Grado académico: Magister

1.3 Título de la Investigación:

**Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del centro de salud la palma, ica**


|            | INDICADORES        | CRITERIOS   | Deficiente<br>0-20% | Regular<br>21-40% | Buena<br>41-60% | Muy Buena<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|------------|--------------------|---|---------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| Forma      | 1. REDACCIÓN       | Los ítems están redactados considerando los elementos necesarios        |                     |                   |                 |                     | 90%                  |
|            | 2. CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje apropiado.                                  |                     |                   |                 |                     | 90%                  |
|            | 3. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables.                                |                     |                   |                 |                     | 90%                  |
| Contenido  | 4. ACTUALIDAD      | Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.                       |                     |                   |                 |                     | 90%                  |
|            | 5. SUFICIENCIA     | Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad                       |                     |                   |                 |                     | 90%                  |
|            | 6. INTENCIONALIDAD | El instrumento global responde a los objetivos de la investigación.     |                     |                   |                 |                     | 90%                  |
| Estructura | 7. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica, entre los elementos de la investigación |                     |                   |                 |                     | 90%                  |
|            | 8. CONSISTENCIA    | Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación            |                     |                   |                 |                     | 90%                  |
|            | 9. COHERENCIA      | Entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.                  |                     |                   |                 |                     | 90%                  |
|            | 10. METODOLOGIA    | Responde al propósito del estudio.                                      |                     |                   |                 |                     | 90%                  |
| PROMEDIO   |                    |   | 90%                 |                   |                 |                     |                      |

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO**

Procede su aplicación

Ica, 11 de febrero 2024

Debe corregirse

  
Firma del experto  
DNI: 43227664

Ficha de validación de instrumento.

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: Dr Benavente Bevilacqua Carlos Manuel

1.2 Grado académico: Doctor en Farmacia y Bioquímica

1.3 Título de la Investigación:

**Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del centro de salud la palma, ica**

|            | INDICADORES        | CRITERIOS   | Deficiente<br>0-20% | Regular<br>21-40% | Bueno<br>41-60% | Muy<br>Bueno<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|------------|--------------------|---|---------------------|-------------------|-----------------|------------------------|----------------------|
| Forma      | 1. REDACCIÓN       | Los ítems están redactados considerando los elementos necesarios        |                     |                   |                 |                        | X                    |
|            | 2. CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje apropiado.                                  |                     |                   |                 |                        | X                    |
|            | 3. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables.                                |                     |                   |                 |                        | X                    |
| Contenido  | 4. ACTUALIDAD      | Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.                       |                     |                   |                 |                        | X                    |
|            | 5. SUFICIENCIA     | Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad                       |                     |                   |                 |                        | X                    |
|            | 6. INTENCIONALIDAD | El instrumento global responde a los objetivos de la investigación.     |                     |                   |                 |                        | X                    |
| Estructura | 7. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica, entre los elementos de la investigación |                     |                   |                 |                        | X                    |
|            | 8. CONSISTENCIA    | Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación            |                     |                   |                 |                        | X                    |
|            | 9. COHERENCIA      | Entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.                  |                     |                   |                 |                        | X                    |
|            | 10. METODOLOGIA    | Responde al propósito del estudio.                                      |                     |                   |                 |                        | X                    |
| PROMEDIO   |                    |   | 81-100%             |                   |                 |                        |                      |

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación

Ica, 11 de febrero 2023/

Debe corregirse

Firma del experto

DNI:

21458924

#### 8.4. Evidencia fotográfica



Fotografía 1



Fotografía 2



**Fotografía 3**



**Fotografía 4**



**Fotografía 5**

**Fotografía 1, 2, 3, 4 y 5.** Investigadora realizando la encuesta a usuarios que acuden al Centro de Salud La Palma, Ica .

## 8.5. Matriz de consistencia

| Problema general   | Objetivo general  | Hipótesis  | Variables  | Metodología   |
|--|---|--|--|---|
| <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica?</p> <p><b>Problemas específicos.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es la calidad de servicio prestado a los pacientes que acuden al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica – 2023 teniendo en cuenta las dimensiones: aspectos tangibles, respuesta rápida, confiabilidad, empatía y seguridad?</li> <li>2. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades percibidos en cuanto a la calidad de servicio a los usuarios que acuden al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica?</li> <li>3. ¿Habrán diferencias en la calidad del servicio que se brinda en la farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica las cuales harán que se vea afectada según ciertos factores como el sexo, edad, nivel de estudio, tipo de usuario, condición?</li> </ol> | <p>Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.</p> <p><b>Objetivos específicos.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar la calidad de servicio prestado a los pacientes que acuden al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica – 2023 teniendo en cuenta las dimensiones: aspectos tangibles, respuesta rápida, confiabilidad, empatía y seguridad.</li> <li>2. Identificar las fortalezas y debilidades percibidos en cuanto a la calidad de servicio a los usuarios que acuden al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.</li> <li>3. Determinar si la calidad del servicio que se brinda en la farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica se ve afectada según ciertos factores como el sexo, edad, nivel de estudio, tipo de usuario, condición.</li> </ol> | <p><b>Hipótesis General</b><br/>Existe una alta tasa de insatisfacción en los usuarios que acuden al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica en cuanto a la calidad en su atención.</p> <p><b>Hipótesis Específica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.</li> <li>– Existe relación significativa entre la dimensión respuesta rápida y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.</li> <li>– Existe relación significativa entre la dimensión confiabilidad y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.</li> <li>– Existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.</li> <li>– Existe relación significativa entre la dimensión Seguridad y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.</li> </ul> | <p><b>Variables dependientes</b><br/>Satisfacción del usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Humana</li> <li>- Técnico-científica</li> <li>- Entorno</li> </ul> <p><b>Variables independientes</b><br/>Calidad de atención</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspectos tangibles</li> <li>- Respuesta rápida</li> <li>- Confiabilidad</li> <li>- Empatía</li> <li>- Seguridad</li> </ul> | <p><b>Tipo y diseño de investigación.</b><br/>Investigación cuantitativa<br/>Diseño no experimental, transversal</p> <p><b>Población.</b><br/>Usuarios que acuden al Centro de Salud La Palma, Ica.</p> <p><b>Muestra.</b><br/>Usuarios que acuden al servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica que contesten la encuesta.</p> <p><b>Muestreo</b><br/>probabilística. Muestreo por conglomerados</p> <p><b>Técnicas.</b><br/>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos.</b><br/>Formulario impreso. (cuestionario)</p> <p><b>Validez y confiabilidad</b><br/>Prueba piloto<br/>fórmula de Alfa de Cronbach. Valor 0,888.</p> |



### 8.6. Calculo del tamaño de muestra.

$$n = \frac{N(p * q)z^2}{N - 1 * e^2(p * q)z^2}$$

$$n = \frac{373 (0.5 * 0.5)1.96^2}{373 - 1 * 0.05^2 + (0.5 * 0.5)1.96^2}$$

$$n = 193$$

### 8.7. Interpretación de los coeficientes de correlación Rho de Spearman

| Magnitud del coeficiente de correlación | Interpretación             |
|---|----------------------------|
| 0,00 – 0.10                             | Correlación insignificante |
| 0.10 – 0.39                             | Correlación débil          |
| 0.40 – 0.69                             | Correlación moderada       |
| 0.70 – 0.89                             | Correlación fuerte         |
| 0.90 – 1.00                             | Correlación muy fuerte     |

Fuente: Schober & Shwarte.

### 8.8. Anexo. Fiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos (inventario de Maslach), se aplicó Alfa de Cronbach como prueba de fiabilidad en el programa SPSS versión 26, evaluando los 42 ítems del cuestionario, evidenciándose, según la escala del mismo, un nivel muy significativo con un valor de  $\alpha = 0,888$  aproximándose muy de cerca al valor 1.

|  | Media de escala<br>si el elemento se<br>ha suprimido | Varianza de escala<br>si el elemento se<br>ha suprimido | Correlación<br>total de<br>elementos<br>corregida | Alfa de Cronbach<br>si el elemento se<br>ha suprimido |
|--|--|---|---|---|
| ¿El personal presta servicio como lo han prometido?  | 139,98   | 112,453   | ,620  | ,882  |
| ¿Cuándo el personal promete u ofrece algo lo cumple?   | 140,34   | 110,475   | ,618  | ,881  |
| ¿El personal brinda atención con garantía?   | 139,88   | 115,439   | ,431  | ,885  |
| ¿Ud. Observa si el personal discrimina o diferencia en la atención que brindada al o paciente?   | 139,93   | 114,344   | ,334  | ,887  |
| ¿El usuario recibe su medicina con información útil?   | 139,74   | 111,987   | ,606  | ,882  |
| ¿Cuándo tiene problema con algún medicamento adquirido, el personal muestra interés y soluciona? | 139,79   | 117,571   | ,298  | ,887  |
| ¿Se respetó el orden de llegada para la atención al usuario?                                     | 139,53   | 117,344   | ,352  | ,886  |
| ¿El horario de la farmacia es conveniente para usted?  | 139,84   | 114,580   | ,495  | ,884  |

|   |        |         |      |      |
|---|--------|---------|------|------|
| ¿El personal le brinda un servicio rápido?  | 139,94 | 114,934 | ,481 | ,884 |
| ¿El personal es sensible para atenderlo o ayudarlo?                                       | 140,34 | 110,475 | ,618 | ,881 |
| ¿El personal le ofrece alguna solución cuando el producto no se encuentra en la farmacia? | 139,88 | 115,439 | ,431 | ,885 |
| ¿Las instalaciones de la farmacia son ordenadas?  | 139,84 | 119,198 | ,095 | ,891 |
| ¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?                     | 139,74 | 111,987 | ,606 | ,882 |
| ¿La Farmacia cuenta con buenos equipos y mobiliario modernos?                             | 139,79 | 117,571 | ,298 | ,887 |
| ¿La Farmacia cuenta con servicio de Comunicación?   | 139,53 | 117,344 | ,352 | ,886 |
| ¿La farmacia cuenta con muebles o anaqueles de aspecto moderno?                           | 139,80 | 117,141 | ,281 | ,887 |
| ¿La farmacia tiene un ambiente adecuado para la atención?                                 | 139,98 | 112,453 | ,620 | ,882 |
| ¿La farmacia cuenta con personal suficiente para la atención?                             | 140,29 | 112,988 | ,476 | ,884 |

|   |        |         |      |      |
|---|--------|---------|------|------|
| ¿El personal que atiende tiene un trato amable y respetuoso?                                | 139,88 | 115,439 | ,431 | ,885 |
| ¿El personal le inspira o brinda confianza?   | 139,79 | 118,085 | ,147 | ,890 |
| ¿Responden con facilidad las preguntas del paciente?  | 139,64 | 114,149 | ,449 | ,885 |
| ¿Se siente seguro con la atención que le brindó el personal de farmacia?                    | 139,69 | 115,226 | ,428 | ,885 |
| ¿La atención del usuario es individualizada?  | 139,48 | 119,116 | ,139 | ,889 |
| ¿El personal toma su tiempo para escucharlo atentamente?                                    | 139,69 | 119,172 | ,097 | ,891 |
| ¿El personal le ofrece atención personalizada?  | 139,93 | 112,396 | ,605 | ,882 |
| ¿El personal de farmacia brinda la atención cuidando su privacidad si la necesita?          | 140,29 | 112,988 | ,476 | ,884 |
| ¿El personal le informa empleando un lenguaje sencillo?                                     | 139,83 | 117,910 | ,270 | ,887 |
| ¿El personal de la farmacia se preocupa por el estado de salud de sus pacientes o usuarios? | 139,79 | 118,918 | ,095 | ,891 |

|   |        |         |       |      |
|---|--------|---------|-------|------|
| ¿El personal le muestra interés por su estado de salud o enfermedad?  | 139,69 | 114,445 | ,491  | ,884 |
| ¿El personal durante la atención es amable y cortés?  | 139,74 | 119,266 | ,139  | ,889 |
| ¿El personal durante la atención es amable y cortés?  | 139,53 | 117,344 | ,352  | ,886 |
| ¿La atención que te otorgó el personal fue lo esperado?   | 139,75 | 116,753 | ,310  | ,887 |
| ¿El personal mantiene contigo muy buena relación?   | 139,88 | 111,814 | ,563  | ,883 |
| ¿El personal realiza la atención con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias al usuario?                | 140,34 | 110,475 | ,618  | ,881 |
| ¿El personal demuestra conocimiento de los productos que brinda en la farmacia?                             | 139,78 | 117,525 | ,301  | ,887 |
| ¿El personal brinda instrucciones a los usuarios para que colaboren en la atención cuando hay aglomeración? | 139,79 | 121,002 | -,032 | ,894 |

|  |        |         |      |      |
|--|--------|---------|------|------|
| ¿El personal propicio con respeto, seguridad y confianza la atención de los pacientes? | 139,63 | 115,255 | ,439 | ,885 |
| ¿Se contó con personal capacitado para orientar al usuario o paciente?                 | 139,79 | 117,571 | ,298 | ,887 |
| ¿El personal cuenta o utiliza materiales suficientes y adecuados para la atención?     | 139,53 | 117,344 | ,352 | ,886 |
| ¿Los carteles, afiches y materiales de orientación son los adecuados?                  | 139,80 | 117,141 | ,281 | ,887 |
| ¿Hubo orden, limpieza y comodidad en la farmacia?                                      | 139,53 | 117,344 | ,352 | ,886 |
| ¿Los precios de los productos que ofrece la farmacia están a tu alcance?               | 139,80 | 117,141 | ,281 | ,887 |



Universidad Nacional "SAN LUIS GONZAGA"  
Facultad de Farmacia y Bioquímica  
Comisión de Grados Académicos y Títulos Profesionales



**FORMATO N°06**  
**CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR DE**  
**TESIS**

Ica, 18 de setiembre de 2024

Señor(a)

Dr. Felipe Artemio Surco Laos

Decano (a) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica

Universidad Nacional "San LuisGonzaga"

Presente.

De mi consideración:

Previo cordial saludo, por intermedio de la presente hago de su conocimiento que, en mi condición de **ASESOR(A)** de la **TESIS** titulada "**Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica**" presentada por el/la asesorado (a) **Huaman Poma Suye Smith** para optar el Título Profesional de **Químico Farmacéutico**, ésta se encuentra en condiciones aptas para su presentación y sustentación de acuerdo al reglamento vigente, por lo que doy mi **CONFORMIDAD**. Así mismo asumo mi responsabilidad de asesor, indicando que he tenido cuidado de preservar los estándares de calidad correspondientes, de prevenir el plagio y proteger los derechos de autor, de acuerdo al D. L. N. ° 822- Ley sobre el Derecho de Autor. Asimismo, declaro tener conocimiento de los efectos legales administrativos que se derivan del incumplimiento o falsedad de la presente declaración, previsto en el artículo 411 del Código Penal y del artículo 32.3 de la Ley 27444, Ley de procedimiento Administrativo General.

Lo que informo a Usted para la continuación de los trámites correspondientes.

Ica, 18 de setiembre del 2024

Asesor(a)

**Nombres y Apellidos:** Dr. Carlos Víctor Benavides Ricra.

**Correo Institucional:** carlos.benavides@unica.edu.pe

**Celular:** 956201636