



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de
Salud Melvin Jones, distrito el Porvenir- Junio 2020.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Br. Mendieta Franco, Lizbeth Catherine (ORCID: 0000-0003-3720-1036)

ASESORA:

Dra. Alva Loyola, María Elena (ORCID: 0000-0002-3034-2170)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi Dios, quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentan.

A mis padres, por haberme forjado como persona, por su comprensión, apoyo y motivación.

A mis hermanos, que son personas que me han ofrecido el amor y la calidez de la familia a la cual amo.

Agradecimiento

A los docentes de Postgrado, por todos sus conocimientos y experiencia transmitida durante el transcurso de las Clases.

A los pacientes del Centro de Salud Melvin Jones, por brindarme su tiempo y soporte en la aplicación de los cuestionarios realizados en pos de un nuevo conocimiento en beneficio de todos

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo de diseño de Investigación	14
3.2. Variable y Operacionalización	15
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, Unidad de análisis.	15
3.3.1. Población	15
3.3.2. Criterios de Inclusión	15
3.3.3. Criterios de Exclusión	15
3.3.4. Muestra	15
3.3.5. Muestreo	15
3.3.6. Unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	31

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Nivel de Satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones del distrito El Porvenir, junio 2020	18
Tabla 2. Nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión Fiabilidad.	18
Tabla 3. Nivel de Satisfacción de los usuarios en la dimensión Capacidad de respuesta.	19
Tabla 4. Nivel de Satisfacción de los usuarios en la dimensión Seguridad.	19
Tabla 5. Nivel de Satisfacción de los usuarios en la dimensión Empatía.	20
Tabla 6. Nivel de Satisfacción de los usuarios en la dimensión Tangibilidad.	20
Tabla 7. Matriz de operacionalización de variables	32
Tabla 8. Nivel de satisfacción-Rango de promedios	40
Tabla 9. Índices de confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción	43
Tabla 10. Índices de Validez del Cuestionario de Satisfacción	43

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Nivel de Satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones del distrito El Porvenir, junio 2020	46
Figura 2. Nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión Fiabilidad.	47
Figura 3. Nivel de Satisfacción de los usuarios en la dimensión Capacidad de respuesta.	48
Figura 4. Nivel de Satisfacción de los usuarios en la dimensión Seguridad.	49
Figura 5. Nivel de Satisfacción de los usuarios en la dimensión Empatía.	50
Figura 6. Nivel de Satisfacción de los usuarios en la dimensión Tangibilidad.	51

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de salud Melvin Jones, distrito el Porvenir durante el mes de junio del año 2020, Este estudio es de tipo descriptivo simple, prospectivo, de diseño observacional y de corte transversal, se consideró como población a 540 usuarios y como muestra de estudio a 70 usuarios que se seleccionaron aleatoriamente según los criterios de inclusión y exclusión, mediante la técnica de encuesta se aplicó el cuestionario de satisfacción del usuario externo de modelo SERVPERF, constituido por 22 preguntas, con siete categorías de respuesta basado en la escala Likert. Para los resultados se evaluó cada dimensión de la calidad de servicio por estar estrechamente ligado a la satisfacción, obteniendo en la dimensión fiabilidad un porcentaje del 100% satisfacción alta al igual que seguridad y empatía que obtuvieron también el 100 % satisfacción alta y la dimensión de capacidad de respuesta y tangibilidad un 96% y 99% respectivamente satisfacción alta. Por consiguiente, se concluye que el servicio de farmacia cumple con la necesidad total del usuario externo ofreciendo un nivel Alto de satisfacción de la atención brindada.

Palabra claves: Satisfacción, Farmacia, Atención, Dimensiones.

ABSTRACT

The present research work had the general objective of determining the level of satisfaction of the users of the pharmacy service of the Melvin Jones Health Center, the Remembrance District during the month of June 2020, This study is of a descriptive, simple, prospective type, With an observational and cross-sectional design, 540 users were considered as a population, and 70 users who were randomly selected according to the inclusion and exclusion criteria were considered as a study sample. The external user satisfaction questionnaire was applied using the survey technique. SERVPERF model, consisting of 22 questions, with seven response categories based on the Likert scale. For the results, each dimension of the quality of service was evaluated as it was closely linked to satisfaction, obtaining in the precise dimension a percentage of 100% high satisfaction as well as security and empathy, which we also obtained 100% high satisfaction and dimension of responsiveness and tangibility up to 96% and 99% respectively high satisfaction. Regarding this, it is concluded that the pharmacy service meets the total need of the external user for a high level of satisfaction with the care provided.

Keywords: Satisfaction, Pharmacy, Attention, Dimensions.

I. INTRODUCCIÓN

La atención de salud, tiene como finalidad guiar y aportar en el diagnóstico, prevención, curación y rehabilitación del paciente y su núcleo familiar logrando el bienestar tanto biopsicosocial como espiritual, haciendo uso de conocimientos validados. (Es Salud, 2015)

Para el máximo organismo en salud OMS, conceptualiza a la salud una forma de vida completamente saludable en tres aspectos; físicamente, mentalmente y socialmente, donde no necesariamente tenga que haber ausencia de la enfermedad. Es así que para satisfacer las necesidades inherentes de los pacientes se necesita actuar con calidad y calidez. (Santos, E. 2012)

Muchas veces se entiende de manera diferente el significado de “salud”, se piensa que únicamente se trata la dolencia y no al individuo, es ahí por el cual se empieza a desmerecer la integridad del paciente, en tanto, debe entenderse por integridad a la igualdad de bienestar mente-cuerpo, por todo lo dicho se puede concluir que el problema se da por la insensibilidad y depreciación que se da al ser humano. (Santos, E. 2012)

En este panorama, un punto importante en la cual se estima de manera firme y se contrasta con diferentes entidades de salud, son los determinantes de calidad y nivel de agrado de los que hacen uso de estas prestaciones. (Márquez, P. y Pérez, P. 2018)

Por lo tanto, se considera a la satisfacción del paciente, un tema primordial en la calificación de la calidad e implica una práctica razonada o conocimiento, obtenida del parangón entre lo que espera el usuario y la conducta del paciente, siendo está dependiente a muchos elementos así tenemos; lo que espera el paciente, los valores morales, culturales, las necesidades individuales y el sistema de salud. Estos componentes determinan que la satisfacción sea desigual para múltiples usuarios y para la misma población en muchos contexto .Dicha satisfacción está considerada como un tema fundamental en la gestión de la salud, la cual motiva

modificaciones en los diferentes sistemas políticos en temas de salud debido a que este es un indicador en un buen desarrollo político en temas de salud en los países europeos, como por ejemplo , en EEUU donde el sistema de salud , son los que se encargan de obtener , abrir nuevos sistemas y programas en salud, las cuales mejoraran los niveles de la calidad y el buen desempeño de los profesionales encargados de proporcionar servicios de salud.(Márquez, P. y Pérez, P. 2018)

Investigaciones en América latina han determinado que los servicios de salud, especialmente el sector público, un 20 a 30% de los pacientes perciben un cuidado de baja calidad y una atención de calidad media, siendo más recurrente en consulta externa. A diferencia de nuestro país, las investigaciones de percepción de calidad en los centros que prestan atención en salud presentan resultados deprimentes, en donde solo del 10 % al 30 % de los usuarios se sienten complacidos. (Márquez, P. y Pérez, P. 2018)

En nuestro país la calidad en la atención dada en las instituciones del sector salud es de bajo nivel, conociendo que es un determinante significativo para las diferentes entidades que prestan este servicio de salud (público y privado) deberían comprender la responsabilidad de aplicar la satisfacción del usuario, por tanto, la determinación del agrado es un factor considerable y de común denominador que da a conocer una idea de valor subjetivo que cada paciente percibe de cómo fueron atendidos. (Paredes, J. y Reyes, J. 2017)

En cualquier ámbito laboral, se considera parte importante de la condición de los servicios ya sea en el ámbito de la salud u otros rubros, por tanto, obtener un nivel de satisfacción alta, con lleva a resultados satisfactorios y por consiguiente a la continuidad de los usuarios en un determinado sector; y precisar el nivel de agrado del usuario nos permite enriquecer la prestación hacia los usuarios en diferentes servicios. La satisfacción dicha en otras palabras, puede estar determinado, por el tipo de atención percibido. Del mismo modo el agrado se relaciona en la estimación de la calidad. (Paredes, J. y Reyes, J. 2017)

Identificar el nivel de agrado resulta ser un medio de saber cómo se está dando la Atención y la calidad de la misma en salud, así como también del trato que se le da al paciente cuando hacen uso de estos servicios, llegando así a ser una medida donde se estima la asistencia sanitaria. (Rodríguez, P. y Mendoza, D.2016)

La satisfacción percibida tiene que ver con diferentes determinantes. Es por eso que se da una significativa relación: expectativas y grado de satisfacción, por eso es valioso conocer cuáles son las expectativas iniciales del usuario. (Rodríguez, P. y Mendoza, D.2016)

Por otra parte la atención en el área de Farmacia tiene que ver ,con el producto como lo son los medicamentos y con el tipo de servicio como por ejemplo buen trato y disposición para dar información adicional relacionado al medicamento, de esta manera el área de farmacia forma parte indispensable en las instituciones de salud en donde el farmacéutico participa y apoya al usuario y demás profesionales gestionando, procesando y vigilando la estrategia terapéutica que conlleva a solucionar o mejorar un problema. De esta forma la Atención Farmacéutica resulta siendo primordial en la información y vigilancia de medicamentos e insumos médicos. (Rodríguez, P. y Mendoza, D.2016)

La atención farmacéutica que realizan los profesionales es una acción importante en la asistencia sanitaria es por eso que debe ser integrada con el resto de los profesionales asociados a la salud, proporcionando de esta manera beneficios de asistencia de calidad al paciente o usuario, un servicio individualizado de indicación y orientación para todos los pacientes que asisten a la farmacia. Por ende. La valoración de la dispensación farmacéutica incluye, que tan bien se realizó el servicio, así como también cuanto se ajustó a lo que necesita el paciente, entonces la satisfacción que se genera en los pacientes forma una opinión propia de estos servicios. (Márquez P. y Pérez P. 2018)

Así tenemos que los estudios sobre satisfacción que se planten en nuestro país, aun son estudios que dan una idea limitada para establecer recomendaciones y modificaciones en los sistemas políticos de salud, servicios e intervenciones, ya

que aún existe una débil base metodológica en la mayoría de investigaciones generando que no se tengan muchos estudios in situ de la realidad que se viven en los establecimientos de salud pública, debido a la escasez de rigor científico; pero aun así existen investigaciones que aportan una idea de la percepción que tienen los usuarios que acuden a dichas instituciones. (Erika, J. y Et al. 2018)

En el departamento de la Libertad, distrito del Porvenir, exactamente en la ciudad del Alto Trujillo, se encuentra el Establecimiento de Salud Melvin Jones, en él se atienden un gran número de pacientes de distintos estratos socioeconómicos, mayormente de personas con bajos recursos económicos. Por otro lado, al servicio de farmacia acuden mayormente los pacientes atendidos por consultorio externo y hospitalización, es allí donde se observa frecuentemente las largas colas de espera, el prolongado tiempo de espera por parte de los usuarios, así como también las quejas por la infraestructura.

Debido a todo lo mencionado y en bien de identificar que tan satisfechos se encuentran los individuos que acuden al servicio de farmacia del establecimiento de salud Melvin Jones es que nos formulamos el siguiente problema: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, distrito el Porvenir-Junio 2020?

Por tanto, se justifica la presente investigación: **En el campo teórico**, ya que los resultados obtenidos servirán de guía para posteriores investigaciones que se realicen, las cuales podrán obtener un conocimiento más amplio de la problemática del Distrito del Porvenir además será fuente de nuevo conocimiento.

En el campo social, el conocimiento obtenido será de aporte social para el Centro de Salud Melvin Jones y los usuarios que asisten al servicio de farmacia así mismo permitirán ser fuente de medidas estratégicas para afrontar los problemas sociales que se puedan presentar.

En el campo metodológico, el método y diseño de investigación puede ser extrapolado a diferentes centros de salud del Distrito El Porvenir y así poder saber y comparar en los diferentes centros de salud de la zona.

Formulándonos el siguiente objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones distrito el Porvenir-Junio 2020.

Así como también los objetivos específicos fueron:

- a) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, según la dimensión fiabilidad
- b) Identificar el nivel de satisfacción según de los usuarios del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones según, la dimensión capacidad de respuesta
- c) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, según la dimensión seguridad
- d) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, según la dimensión empatía
- e) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, según la dimensión tangibilidad

Por lo expuesto se determina como Hipótesis: Existe un nivel de satisfacción media en la atención recibida en los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, del distrito el Porvenir

II. MARCO TEÓRICO

Tenemos estudios relacionados sobre Satisfacción que fueron realizados en nuestro país tales como el de (Bustamante L. y Norma C., 2017) en la cual realiza un exploración cuyo objeto fue detectar el agrado del usuario que asiste a la farmacia del Hospital de Cajamarca en el año 2016, teniendo como diseño un estudio descriptivo- cuantitativo de esta forma permitió saber la calidad de dicho servicio, apoyándose en la noción de Donabedian :aplicando una encuesta de SERVQUAL modificada a 375 individuos, en donde se midió la percepción y las expectativas de los individuos externos, con 5 categorías en los escenarios de agrado ; la dimensiones de evaluación fueron: fiabilidad, aptitud de respuesta, empatía, seguridad y puntos tangibles. Resultando 0.984 para Alfa de Cronbach. Finalizando que el 46% de los individuos asistentes al servicio están satisfechos.

Otro estudio realizado por (Carrasco L. Y Chuman M. 2013); titulado: “satisfacción de los individuos externos del servicio de la farmacia del hospital Jerusalén NIVEL II-1, La Esperanza, febrero 2013”; cuyo propósito es saber el nivel de agrado de los individuos asistentes a dicho servicio, para el cual se utilizó Como muestra 384 individuos que acudieron al área de farmacia a solicitar sus medicamentos. Obteniéndose como resultado de acuerdo a la determinación de sus propiedades demográficas de los individuos encuestados que el 68,9 % representan mujeres, el 39,8% representan a los individuos entre 36 y 49 años, y el 47,9% representan niveles de instrucción secundaria. En lo que respecta a sus dimensiones se obtuvo un nivel medianamente satisfecho con un 53,91% en la dimensión estructura, en la dimensión proceso un 66,93% y finalmente en la dimensión resultado se obtuvo un 58,59 %. De acuerdo a todo lo mencionado el trabajo concluye que la dimensión proceso es la que mayor porcentaje se obtuvo en relación al nivel de agrado de los individuos y que las propiedades sociodemográficas se relacionan estadísticamente con la satisfacción.

La exploración “Nivel de Agrado percibida por individuos del Servicio de Farmacia del Hospital III Suárez - Angamos Es Salud, Lima. Enero 2015”, Es una investigación descriptiva, observacional con una totalidad 13790 individuos y solo

a 374 usuarios (muestra) la cual se les entrego el cuestionario Modelo SERVPERF. Con el fin de saber el agrado que sienten los individuos con la atención. Llegando a concluir que los individuos tienen una atención medianamente satisfecha, según las características del encuestado se encuentran en agrado superior las féminas, pacientes continuadores, y los que presentan estudio superior técnico, también presentan satisfacción en las dimensiones de Fiabilidad y seguridad, pero una satisfacción media en las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad. (Maurandi, M. 2012)

(Huamán, J. 2016) ejecuta el trabajo de exploración que se titula “Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma de la zona 15 de Huaycán, Ate-Lima, 2016”, cuyo propósito fue saber el Agrado de los individuos atendidos en dicha Cadena. Metodología: El estudio que muestra este trabajo de exploración es de tipo descriptivo y observacional. Este trabajo lo conformo 120.599 en lo que a población respecta, pero del cual solo se consiguió ejecutar en 383 individuos ya que así lo determinó la fórmula de tamaño de muestra. Haciendo uso del cuestionario Modelo SERVPERF y los valores siguientes para determinar los niveles de satisfacción: agrado baja, agrado medio y agrado alto. Se concluyó que los individuos de dicha Cadena de boticas muestran un nivel de agrado alta de la atención recibida; cero usuarios sienten agrado baja, 31,9 % agrado medio y 68,1 % agrado alto.

De la misma manera se tienen trabajos de todo el mundo siendo uno de ellos el de:

(Sánchez, J. et al 2008), cuyo trabajo de investigación refiere la satisfacción percibida del servicio de farmacia: medición, análisis y mejora, cuya finalidad es saber el agrado de los usuarios de dos sectores tales como: FEA y el departamento de enfermería, llegando a encuestar a 231 individuos en FEA y a 288 en el departamento de enfermería, del cual solo contestaron 65% y 70% respectivamente. Finalmente se relata en dicho trabajo que los dos usuarios están satisfechos con el SF. Este agrado es un elemento primordial que facilita entender la condición del SF y aceptar sugerencias para generar optimización en el servicio.

Además, también tenemos el trabajo de (Hernández C, Jiménez J, Rivera Y. 2012), El Salvador; titulado “Evaluación de la calidad del servicio de farmacias San Nicolás”, para lo cual se utilizó unas encuestas como instrumento de medición conformado por 22 cuestiones conformadas por 5 parámetros de la calidad del servicio: tangibilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y confiabilidad, con el propósito de apreciar la condición de calidad de dichas farmacias. Consiguiendo como resultado: El 92 % de los usuarios a los cuales se les aplicó la encuesta estaban satisfechos por la atención recibida y el 8% de los usuarios se hallaron insatisfechos.

También (Maurandi M, Hernández A, Abaurre R, Arrebola C, García P. Y Martínez F. 2012), realiza un estudio que lleva por título “Satisfacción de los individuos de farmacia comunitaria con un servicio de dispensación pilotado”; en la provincia de Murcia y Málaga, España. en la cual el propósito primordial fue relacionar la medición del agrado de los pacientes con el trato recibido en las farmacias comunitarias, para el que hace uso de 329 encuestas (muestra) cuyo cuestionario de 10 ítems estaban constituidos por una escala numérica de tipo Likert: Obteniendo que el 71,2% de los encuestados representan pacientes muy satisfechos en lo que respecta al trato del personal y un 59,1% muy satisfecho al servicio realizado.

La siguiente investigación realizada por (Sánchez, J. 2015) cuyo título es: Satisfacción percibida del servicio de farmacia: Medición, análisis y mejora, en un hospital de Cuenca España 2015, cuyo estudio descriptivo transversal con muestra de 519 empleados y 314 pacientes externos. Tiene como propósito saber el grado de satisfacción del empleado y el usuario externo del área de farmacia. Este trabajo concluye que los empleados y pacientes externos se sienten satisfechos con la atención.

Siguiendo con el marco teórico, pasaremos a dar algunas conceptualizaciones importantes respecto a nuestro trabajo:

Satisfacción para la Real Academia Española, proviene del latín satisfactio, -ōnis; lo cual significa la manera como se acciona o responde a una queja, o como llegamos cumplir el gusto o deseo que esperan los usuarios, o la manera de como cumplir con las exigencias y requisitos que el usuario requiere. (Kotler, P. 2008)

Para Philip Kotler, la satisfacción del cliente se da cuando se compara el resultado que se obtiene al hacer uso un bien o servicio con lo que se desea. (Kotler, P. 2008) La expectativa que se genera en un cliente se relaciona con el grado de satisfacción que perciben, haciendo de este modo la importancia de conocer en primera instancia sus expectativas iniciales, que esperan recibir de la atención, etc. En conclusión, podemos conceptualizar a la satisfacción del paciente a la manera de cómo sus expectativas se acoplan a la percepción final del servicio obtenido. (Rodríguez, P. y Mendoza, D. 2016)

Hay tres elementos que componen satisfacción del cliente: **a) El Rendimiento Percibido:** este elemento considera a la "Solución" que el cliente o usuario "percibe" con el bien o servicio que obtuvo. Está dado principalmente en las percepciones que el cliente o usuario obtiene, de la manera como cree ya sea por la influencia de las opiniones o comentarios de familiares, amigos, vecinos, etc. y que no necesariamente sea la realidad, así como también puede estar relacionado con el estado de ánimo en que se encuentra el paciente o usuario. Ante tan compleja situación el "rendimiento percibido" es obtenido con un detallado estudio del "cliente". **b) Las Expectativas** son las "esperanzas" o perspectiva que cada cliente o usuario tienen por obtener un bien o servicio. Las expectativas de los clientes se forman con el cumulo de publicidad y promesas o regalos que realizan la empresa para dar a conocer los beneficios y utilidades que proporcionan sus productos o servicios, experiencias de compras. **c) Los Niveles de Satisfacción:** Estos niveles aparecen cuando el usuario o cliente adquiere el bien o servicio y pueden ser: **Insatisfacción:** cuando al obtener el bien o servicio estas no logran alcanzar las expectativas. **Satisfacción:** alcanza sus expectativas con el bien o servicio obtenido. **Complacencia:** se da cuando las expectativas del cliente son superadas. Una satisfacción alta, baja o media, determina la lealtad hacia una

empresa o servicio, es así que un usuario insatisfecho optara por cambiar de marca o servicio. (Rodríguez, P. y Mendoza, D. 2016)

Para Donavedian **la Calidad de la atención** implica el uso de la ciencia y tecnología médica generando aumentar sus beneficios en el sector salud, pero también implica no aumentar riesgos. En tanto, se espera que la atención recibida en salud genere un equilibrio favorable de riesgo y beneficios, Donavedian también menciona que la calidad debe ser el máximo beneficio para el paciente haciendo uso de la tecnología y conocimiento avanzado, teniendo en cuenta siempre el momento indicado y la idiosincrasia del paciente para su uso. (Donabedian, A. 2017)

El cliente o usuario lleva consigo una opinión particular del bien o servicio, la cual está dado por un juicio propio de calidad. Por ende, la satisfacción es igual al factor de calidad por eso estas dos variables se relacionan directamente, pues si la calidad es positiva entonces la satisfacción también es positiva. (Carrete, L. 2017)

Como se sabe, la calidad que los pacientes perciben tienden a conducir a su satisfacción, esto ocasiona que el comportamiento del usuario se vea influenciado y genere en el usuario repetir las compras afianzando su lealtad. (Sánchez, B. 2012)

Del mismo modo la **oficina farmacéutica** en las instituciones o centros en los que se realiza actividades de dispensación de fármacos, productos dispositivos médicos y afines, el farmacéutico proporciona servicio sanitario al usuario ofreciéndole buenas prácticas de dispensación, orientación acerca del uso correcto del medicamento y todo lo relacionado al medicamento. (Etter, J. y Perneger, T.)

Las oficinas farmacéuticas reconocidas como unidades de farmacia hospitalaria se encargan de llevar un seguimiento farmacológico a los pacientes o usuarios en el momento de su ingreso hospitalario y también de forma ambulatoria en algunos casos. (DIGEMID, 2017)

En lo que respecta a la **atención farmacéutica**, se conceptualiza como la intervención activa del Químico farmacéutico, en la dispensación del medicamento y seguimiento farmacoterapéutico, que se le hace al paciente en conjunto con el médico para conseguir mejorar el estilo y calidad de vida. Pero también vale la pena mencionar que el involucramiento del farmacéutico en acciones para la buena salud y prevención de enfermedades es un punto importante en el sector salud. Así como estas actividades, la atención farmacéutica en la parte clínica está orientada en el entrenamiento del personal en todo lo que concierne al uso correcto del medicamento, tal es el caso de los medicamentos que necesitan receta médica, los que no necesitan receta médica, uso racional de medicamentos, farmacovigilancia, etc. (Cronin, JJ y Taylor, SA. 2016)

Por tanto, una buena atención genera una satisfacción Alta y para eso tenemos instrumentos de cómo **Medir la satisfacción** siendo una de estas el Modelo **SERVPERF** (SERVice PERFormance) que es una alternativa al SERVQUAL la cual estima la Calidad de Servicio. SERVPERF debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño para la medida de la calidad de servicio. SERVPERF se compone de los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL, la diferencia es que SERVPERF elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes. (Cronin, JJ, y Taylor, SA.)

En el modelo SERVPERF se hace uso de 22 preguntas de las cuales se dividen en 5 dimensiones:

1. Elementos tangibles (Tangibilidad): se relaciona como se está percibiendo la infraestructura de un determinado servicio teniendo en cuenta el estado y apariencia de materiales, estructuras, y del personal.
2. Fiabilidad: hace referencia a las diferentes habilidades en la cual se puede desempeñar y de esta manera hacer el servicio, de una manera eficaz.
3. Capacidad de respuesta: habilidad para solucionar problemas y brindar un servicio de manera rápida. (Mariños ,M. 2016)
4. Seguridad: la seguridad y confianza que inspiran los empleados en el usuario es debido al buen trato cordial y aplicación de habilidades.

5. Empatía: cuando te pones en el lugar de otra persona y eres comprensible con ellos.

Ahora para determinar un resultado, la puntuación $SERVPERF = \sum P_j$. (sumatoria de percepciones) De este modo, se deduce que cuanto mayor sea la sumatoria de dichas percepciones, mayor será la calidad de servicio. (Farlex, 2016)

Por tanto, se mencionará algunas **bases conceptuales** esenciales para el trabajo de investigación tales como:

Calidad: se habla de calidad cuando un cúmulo de caracteres alcanza la expectativa formada. (Farlex, 2016)

Capacidad de respuesta: habilidad para solucionar problemas y brindar un servicio de manera rápida. (Mariños, M. 2016)

Empatía: tiene que ver con la capacidad de una atención personalizada, infiriendo en los pensamientos y emociones de sus clientes. (Días I, 2016)

Fiabilidad: hace referencia a la habilidad y capacidad de realizar el servicio de manera cuidadosa y fiable. (Mariños, M. 2016)

Satisfacción del Cliente: se habla de satisfacción al cliente cuando surge un sentimiento de haber alcanzado las expectativas por el desempeño percibido de un bien o servicio.

Percepción: está dada por un sentimiento que el usuario tiene sobre un bien o servicio recibido.

Seguridad: la seguridad y confianza que inspiran los empleados en el usuario es debido al buen trato cordial y aplicación de habilidades.

SERVPERF: SERVICE PERFORMANCE. Evaluación de la calidad del servicio.

Tangibilidad: se relaciona como se está percibiendo la infraestructura de un determinado servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Descriptivo, porque Investiga propiedades del objeto de estudio y permite hacer un diagnóstico.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Aplicada, pues permite obtener información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios del centro de salud Melvin Jones.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Descriptivo simple, no experimental de tipo prospectivo, transversal.

No experimental porque las variables no se ven alteradas ni modificadas

Es transversal porque la información fue tomada por única vez.

Es prospectivo porque se realiza un seguimiento de la población estudiada en el tiempo.

Es simple, porque se trabajará con una sola variable.



Dónde:

M = Usuarios del servicio de farmacia

O1 = Variable Satisfacción del usuario. (Tamayo, F. 2013).

3.2. VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE: Nivel de satisfacción

DEFINICIÓN CONCEPTUAL: la satisfacción se da cuando se compara el resultado que se obtiene al hacer uso un bien o servicio con lo que se desea. (Philip Kotler)

DEFINICIÓN OPERACIÓN: Para efecto del presente trabajo y para su medición el cuestionario estará constituido por 22 preguntas, basándose en la percepción que tienen los usuarios, orientándose en sus dimensiones; la empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y tangibilidad

3.3 POBLACIÓN, MUESTRA, Y MUESTREO

POBLACIÓN

Aproximadamente 540 usuarios son los que prestan atención al mes en el establecimiento de salud y de los cuales pasarían por el área de farmacia, Siendo esta nuestra población total para el presente trabajo de investigación.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

- Usuarios mayores de edad, ya sea femenina o masculino.
- Usuarios que aceptaron se le aplique de la encuesta.
- Usuarios que no presentaron alteraciones mentales

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

- Menores de edad y mayores de 65 años, ambos sexos
- Usuarios que no desearon formar parte de la muestra.
- Usuarios que presentaban alteraciones mentales

MUESTRA

Se obtuvo la muestra, con la fórmula para poblaciones conocidas, recomendada por la guía técnica del MINSA. Obteniéndose como resultado 70 usuarios que es la cantidad de muestra que se utilizara. (Ver anexo 4)

MUESTREO:

El Tipo de muestreo para obtener la muestra de cada población fue probabilístico aleatorio simple, porque todos los usuarios pertenecientes a la población tienen la posibilidad de ser elegidos y ser parte de la muestra. (Ministerio de Salud, 2020)

UNIDAD DE ANÁLISIS:

- Usuarios que concurren al servicio de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones en el mes de Junio 2020 para ser atendidos.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICA

La encuesta, conformada por 22 preguntas escritas las cuales se entrega a los usuarios que forman parte de la muestra.

INSTRUMENTO

Se utilizó el cuestionario SERVPERF validado y utilizado en la tesis (Huaman, 2016) con 0.969 coeficiente alpha de Cronbach de confiabilidad. (Ver anexo 6)

El cuestionario mide las cinco dimensiones de la calidad de los servicios: fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las mismas que están representadas por 22 afirmaciones que se pueden medir, las cuales son evaluadas mediante la escala de Likert de 7 puntos: totalmente en insatisfecho, Muy satisfecho, Insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho, totalmente de acuerdo.

Las interrogantes que se utilizaron para cada dimensión fueron de la siguiente manera: Fiabilidad: desde la pregunta 1 hasta la 5, Capacidad de respuestas: desde la 6 hasta 9; Seguridad: desde la 10 hasta la 13; Empatía: desde la 14 hasta la 18 y Tangibilidad: desde la 19 hasta la 22.

3.5 PROCEDIMIENTOS

- Se gestionó el permiso con las autoridades pertinentes del área de farmacia del centro de salud Melvin Jones haciéndoles de conocimiento del trabajo de estudio a realizar
- Luego de determinar la muestra, se procedió a encuestar en un intervalo de 5 personas, a horas de la mañana de 9:00 am a 01:00 pm, aprovechando su asistencia al servicio de farmacia y dándoles una breve explicación

3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

Tomada la muestra pasamos analizar la información, estos se analizaron mediante estadística descriptiva, haciendo uso de: las tablas de distribución de frecuencias absolutas para el nivel de satisfacción y sus dimensiones, programas Microsoft Excel, el programa estadístico SPSS 26 y la tabla para la evaluación de la satisfacción del MINSA. (ver anexo 3)

3.7 ASPECTOS ÉTICOS

Se respetaron los valores éticos y morales de los encuestados y la institución que brindo el permiso la facilidad para la consecución del presente trabajo de investigación siempre enmarcados en los parámetros normativos que dispone la ley. También se ejecutó los cuestionarios a las personas que por libre voluntad deseaban colaborar, respetando el anonimato de los participantes respetando las opiniones vertidas según las respuestas a los cuestionarios; todo esto en beneficio de la misma población ya que toda esta información será analizada para ver la problemática que les afecta.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Nivel de Satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones del distrito El Porvenir, junio 2020.

Nivel	N	%
Alta	70	100
Media	0	0
Baja	0	0
Total	70	100

Fuente: Aplicación del Cuestionario

En la tabla 1, se muestra una satisfacción de nivel alto en un 100% de los usuarios del servicio de Farmacia de dicho establecimiento, y 0% para satisfacción media y baja. Este porcentaje alto también se ve reflejado en la mayoría de sus dimensiones.

Tabla 2.

Nivel de Satisfacción de los usuarios según la Fiabilidad del servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones del distrito El Porvenir, junio 2020.

Nivel	N	%
Alta	70	100.0
Media	0	0.0
Baja	0	0.0
Total	70	100.0

Fuente: Aplicación del Cuestionario

En la tabla 2, hace referencia a la dimensión fiabilidad, la cual obtuvo un alto nivel de satisfacción con un 100% en los usuarios del establecimiento.

Tabla 3.

Nivel de Satisfacción de los usuarios según la Capacidad de Respuesta del servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones del distrito El Porvenir, junio 2020.

Nivel	N	%
Alta	67	95.7
Media	3	4.3
Baja	0	0.0
Total	70	100.0

Fuente: Aplicación del Cuestionario

En la tabla 3, Representa la dimensión de capacidad de respuesta, la cual tiene un porcentaje del 95.7% de satisfacción alta.

Tabla 4.

Nivel de Satisfacción de los usuarios según la Seguridad del servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones del distrito El Porvenir, junio 2020.

Nivel	N	%
Alta	70	100.0
Media	0	0.0
Baja	0	0.0
Total	70	100.0

Fuente: Aplicación del Cuestionario

En la tabla 4, Representa la dimensión de Seguridad, la cual se obtiene un 100% de satisfacción alta y 0% de usuarios que presenten satisfacción baja al igual que media.

Tabla 5.

Nivel de Satisfacción de los usuarios según la Empatía del servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones del distrito El Porvenir, junio 2020.

Nivel	n	%
Alta	70	100.0
Media	0	0.0
Baja	0	0.0
Total	70	100.0

Fuente: Aplicación del Cuestionario

En la tabla 5, Representa la dimensión de Empatía, y en donde se observa un 100% de satisfacción alta y 0% en satisfacción media y baja.

Tabla 6.

Nivel de Satisfacción de los usuarios según la Tangibilidad del servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones del distrito El Porvenir, junio 2020.

Nivel	n	%
Alta	69	98.6
Media	1	1.4
Baja	0	0.0
Total	70	100.0

Fuente: Aplicación del Cuestionario

En la tabla 6, Representa la dimensión Tangibilidad, y en donde se observa un nivel de satisfacción alta con un 98,6%

V. DISCUSIÓN

Esta investigación determinó un nivel de satisfacción alta en los usuarios que asistieron al servicio de farmacia del establecimiento, donde el 100% de los individuos se hallaban satisfechos por el buen servicio que les ofrecieron en el área de farmacia y del cual se puede evidenciar en la tabla 1, en donde representa un resultado del 100% de satisfacción en atención percibida por los usuarios, dicho resultado obtenido resulta similar a las encontradas por (Hernández C, Jiménez J, Rivera Y, 2012) en la tesis “Evaluación de la calidad del servicio de farmacias San Nicolás”, marzo 2012. El Salvador. Donde el nivel de satisfacción que se encontró fue alto con 92% de usuarios satisfechos y un bajo porcentaje 8% insatisfecho.

Del mismo modo concuerda con la tesis de (Huaman, J. 2016) titulada “Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma de la zona 15 de Huaycán, Ate – Lima, 2016”, en donde presentan en promedio un nivel de satisfacción alta de la atención recibida; donde ningún usuario percibe satisfacción baja, 31,9 % satisfacción media y 68,1 % satisfacción alta. Así también la tesis de (Maurandi, M. 2012) de título “Satisfacción de los usuarios de farmacia comunitaria con un servicio de dispensación pilotado”, concluye que el 71,2% de los pacientes se mostraron “muy satisfechos”, respecto al trato del personal y respecto al servicio realizado se obtuvo un 59,1% muy satisfecho.

Pero a diferencia de la tesis realizada por (Bustamante, L. y Norma, C. 2017), que tuvo como resultado: 46% de los individuos que llegan al servicio farmacéutico se hallaron satisfechos. Esto quiere decir que un 54% está insatisfecho con la atención percibida. De las dimensiones estudiadas, la “Seguridad” con un resultado del 100%, evidenciándose en la tabla 4, es la que percibe el usuario como satisfacción alta, ya que observan que el personal brinda un servicio garantizado; hacen una atención con el tiempo suficiente para despejar sus dudas, respetan la privacidad del paciente y actúan de manera minuciosa al revisar las recetas para no caer en el error. Generando de esta manera confianza.

Del mismo modo un nivel satisfactorio alto también se encontró en la dimensión de fiabilidad con un resultado del 100% la cual se evidencia en la tabla 2, los usuarios estiman que el personal que los atiende cuentan con las habilidades suficientes para realizar su trabajo y sobre todo en su atención, ya que perciben ser atendidos sin discriminación, respetan su orden de llegada, son atendidos sin cometer errores de dispensación, y sobre todo que la mayoría de veces encuentran sus medicamentos y si tuvieran alguna queja o reclamo cuentan con los medios para hacerlos.

Y por último la dimensión empatía del nivel de satisfacción también fue Alta, evidenciándose en tabla 5, esto se debe a que los pacientes o usuarios del centro de salud, se sienten tratados amablemente, respetuosamente, se sienten comprendidos, pueden expresarse y ser escuchados con libertad siempre respetando sus ideas y sus preocupaciones sobre los medicamentos que adquieren son absueltas.

Estas dimensiones con resultados de alta satisfacción también se encontraron en la tesis (Maurandi, M. 2012) titulada “Nivel de Satisfacción percibida por usuarios del Servicio de Farmacia del Hospital III Suárez - Angamos Es Salud, Lima. Enero 2015”, en la cual concluye un nivel satisfactorio en las dimensiones de fiabilidad y seguridad, pero para las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad perciben un nivel parcialmente satisfactorio.

En lo referente a las dimensiones de Tangibilidad se obtuvo también una satisfacción alta por parte de los usuarios, con un resultado del 98,6% la misma que se puede ver en la tabla 6, esta diferencia del 1,4 % se alcanzaría con la ampliación del servicio de farmacia, remodelación de la infraestructura del servicio, etc.

En lo que se refiere a la dimensión de Capacidad de respuesta fue la dimensión que alcanzo el más bajo puntaje en relación a las demás, pero esto no quiere decir que sean una satisfacción baja, por el contrario también obtuvo un nivel de atención alta con un resultado del 95,7% y que es evidenciable en la tabla 3, probablemente

se deba a que la infraestructura no está al 100%, debido a que aún necesitan remodelación del servicio, como pintado de paredes, cambio de ventanas, ampliar el espacio del almacenamiento de medicamentos, etc. Y con respecto a la capacidad de respuesta, probablemente se necesite contratar más personal técnico para una atención más efectiva y rápida. Siendo similar a la tesis realizada por (Carrasco, L. y Chuman, M. 2013), titulado “satisfacción de los usuarios externos del servicio de farmacia del hospital Jerusalén NIVEL II-1, La esperanza, febrero 2013”, en la cual tiene como resultado que la dimensión estructura (tangibilidad) con un porcentaje de 53,91% es la que menor porcentaje se obtuvo en relación a las demás. Siendo la dimensión proceso la que obtuvo un porcentaje de 66,93% y dimensión resultado un porcentaje de 58,59%.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó un nivel de satisfacción alta con un porcentaje del 100 % según la percepción de los usuarios del Centro de Salud Melvin Jones, y en donde ningún usuario percibe satisfacción media ni baja, entendiéndose así que el área de farmacia de dicho centro da el soporte requerido por usuarios haciendo un trabajo de calidad.
2. Se identificó un nivel de satisfacción alta según la dimensión de Fiabilidad en los usuarios de farmacia del centro de salud Melvin Jones, con un porcentaje del 100 %, y en donde ningún usuario percibe satisfacción baja ni mala.
3. Se identificó un nivel de satisfacción alta según la dimensión de capacidad de respuesta en los usuarios del centro de salud Melvin Jones, con un porcentaje del 95,7% y en donde ningún usuario percibe satisfacción baja, pero sí un 4.3% en satisfacción media. Probablemente este 4,3% se alcanzaría contratando más personal técnico para el apoyo en la atención
4. Se identificó un nivel de satisfacción alta según la dimensión de seguridad en los usuarios de farmacia del centro de salud Melvin Jones, con un porcentaje del 100 %, y en donde ningún usuario percibe satisfacción baja ni mala.
5. Se identificó un nivel de satisfacción alta según la dimensión de empatía, en los usuarios de farmacia del centro de salud Melvin Jones, con un porcentaje del 100 %, y en donde ningún usuario percibe satisfacción baja ni mala.

6. Se identificó un nivel de satisfacción alta según la dimensión de tangibilidad en los usuarios del centro de salud Melvin Jones, con un porcentaje del 98,6 % y en donde ningún usuario percibe satisfacción baja, pero sí un 1,4 % en satisfacción media.

VII. RECOMENDACIONES

- Se sugiere realizar una nueva investigación en calidad de atención y el nivel de satisfacción, para que de esta manera se profundice el trabajo de investigación.
- Se propone realizar estudios a boticas y farmacias cercanas al establecimiento de salud y determinar similitudes y desigualdades con el fin de buscar el beneficio para la población.
- Se recomienda a los directivos del Centro de Salud mejorar los Ambientes del área de farmacia, para una mejor atención.

REFERENCIAS

1. Seguro Social de Salud. Gerencia General de Prestaciones de Salud. Proyecto de Directiva. "Organización y Gestión de los Servicios de Medicina Complementaria". Lima: Es Salud; 2015. ARTICULO ESSALUD.REVISTA PERUANA DE MEDICINA INTEGRATIVA ISSN 2415-2692
2. Santos, E. (2012). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012.Universidad central de Ecuador.
3. Márquez, P. y Pérez, P. (2018). Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos.
4. Paredes, J y Reyes, J. (2017). Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil "juan pablo ii", villa el salvador, durante el mes de julio del año 2017.
5. Rodríguez, P. y Mendoza, D. (2016) Evaluación de la satisfacción de la dispensación de consulta externa en el hospital clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión [Tesis, universidad de Roosevelt de Huancayo] Repositorio Institucional [www](http://www.)
6. Paredes J y Reyes J. (2017). Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil "juan pablo ii", villa el salvador, durante el mes de julio del año 2017.
7. Erika, J. y et al (2018). Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestion Hospitalaria. España. Federacion Internacion Farmaceutica. (2018). Informe de la cumbre Internacional sobre desabstecimiento de medicamentos. Toronto.

8. Bustamante, L y Norma, C. (2017). Satisfacción del usuario que acude a la farmacia del Hospital de Cajamarca en el año 2016. (Tesis, Cajamarca)
9. Carrasco, L y Chuiman, M. (2013). Satisfacción de los usuarios externos del servicio de farmacia del Hospital Jerusalén NIVEL II-1, La esperanza, febrero 2013
10. Maurandi, M., Hernández, A., Abaurre, R., Arrebola C., García P y Martínez, F. (2012). Satisfacción de los Usuarios de Farmacia Comunitaria con un Servicio de dispensación pilotado. (Tesis. Universidad de Granada-España). Obtenido en: <http://digibug.ugr.es/handle/10481/26255#.U6ZJ25R5OD8>
11. Huamán, J. (2016). Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mi Farma de la zona 15 de Huaycán, Ate – Lima, 2016. [Tesis, Universidad de Norbert Wiener].
12. Sánchez Gundín J1, Martí Gil C2, Recuero Galve L1, Mejía Recuero M2, Gómez Santillana M3, Barreda Hernández D4.(2008). Satisfacción Percibida Del Servicio De Farmacia: Medición, Análisis Y Mejora. Rev Calidad Asistencial.
13. Hernández, C., Jiménez, J., Rivera, Y. (2012). Evaluación de la calidad del servicio de farmacias San Nicolás”.Tesis: Universidad Tecnológica de el Salvador.disponible en:<http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/55418>.
14. Maurandi, M., Hernández A., Abaurre, R., Arrebola C., García P. Y Martínez F. (2012). Satisfacción de los Usuarios de Farmacia Comunitaria con un Servicio de dispensación pilotado. Revista de investigación facultad de farmacia, Universidad de granada. España.Disponible en: <http://digibug.ugr.es/handle/10481/26255#.U6ZJ25R5OD8>Rojas GM,.

15. Sánchez, J. Martí, C., Recuero, L., Mejía, M., Gómez, M., Barreda D. (2015) Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia: medición, análisis y mejora. España. Disponible en: <http://www.revistadelaofil.org/wp-content/uploads/2015/08/Original-1.pdf>
16. Kotler, P. (2008) Dirección de Mercadotecnia. 8va Edición. Pág. 40,41: Pearson Educación
17. Rodríguez, P y Mendoza, D. (2016). Evaluación de la satisfacción de la dispensación en farmacia de consulta externa. [Tesis, Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt]
18. Donabedian, Avedis. Explorations in Quality Assessment and Monitoring, Ann Arbor, MI: Health Administration Press, pp. 5-6.
19. Carrete, L., López, S., Trujillo A. (2011). Cómo medir la Calidad y cómo se percibe en algunos servicios. 1º ed. México: Editorial México. Disponible en: <http://www.google.com.pe/search?tbo=p&tbm=bks&q=isbn:607000305>.
20. Sánchez, B. J. (2012). Estudio descriptivo de establecimientos farmacéuticos en Bogotá D.C. y del personal responsable de la atención a usuarios localidad nº11. Colombia. Disponible en: <http://repository.unad.edu.co/handle/10596/1024>
21. Etter, J., Perneger, T. Validating a Satisfaction Questionnaire using Multiple Approaches: a Case
22. Centro de Atención Farmacéutica- DIGEMID. Disponible en: www.digemid.minsa.gob.pe
23. Cronin, JJ, Taylor SA. SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance- based and perceptions- minus- expectations measurement of service quality. En: Journal of Marketing. Vol.58. Disponible en: <http://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>

24. MINISTERIO DE SALUD-Resolución Ministerial 527-2011- MINSa: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
25. Farlex. Satisfacción. The Free Dictionary. Disponible en: <http://es.thefreedictionary.com>
26. Mariños Masías RM, Rubio-Andrada L, Rodríguez-Antón JM. Análisis de las dimensiones y variables que configuran la calidad de servicio asociada al factor humano. Una aplicación al sector bancario andorrano. Disponible en: http://www.uda.ad/wp-content/uploads/2010/03/analisis_dimensiones.pdf
27. Díaz, I. (2016) Evaluación De La Atención Prestada Y El Nivel De Satisfacción De Los Usuarios En La Droguería + Ahorro De Apartado. Disponible en la URL:<http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/1757/1/52301404.pdf>.
28. Tamayo, F. (2013). Metodología de la Investigación pautas para hacer tesis. Disponible en: www.investigacion.cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-lapoblacion.
29. MINISTERIO DE SALUD del Perú. Encuesta de satisfacción de usuarios Externos de Servicios de salud Lima: Ministerio de salud del Perú. Disponible en:www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf

ANEXOS

ANEXO 1.

Tabla 7: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDIDA	
Nivel de satisfacción	es "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". Según Philip Kotler	Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro de Salud Melvin Jones Junio 2020" es la percepción que tiene el usuario, en el área de farmacia, pudiendo ser interpretada	fiabilidad	¿Usted fue atendido sin discriminación?	Ordinal	
				¿Usted fue atendido respetando su orden de llegada?		
				¿Lo atendieron sin cometer errores?		
				¿Cuándo usted presentó alguna queja el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?		
				¿Existieron los medicamentos que le recetó su médico?		
			Capacidad de respuesta	¿El tiempo de espera desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla fue corto?	Ordinal	

		do en el nivel de satisfacción o insatisfacción		¿El personal lo atendió rápido en la dispensación de medicamentos?	
				¿El personal le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo?	
				¿El personal priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales?	
			Seguridad	¿El personal respetó su privacidad durante su atención?	Ordinal
				¿El personal revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo?	
				¿El personal le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	
				¿El personal que le atendió le inspiró confianza?	
			Empatía	¿El personal le brindó un trato amable y respetuoso?	Ordinal
				¿El profesional se preocupó por absolver	

				<p>todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos?</p> <p>¿ El profesional le brindo información útil para su tratamiento ?</p> <p>¿El personal tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista?</p> <p>¿El personal comprendió su estado emocional durante la atención?</p>	
			Tangibilidad	<p>¿ Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para ubicar el servicio de farmacia ?</p> <p>¿La presentación del personal o apariencia del personal que lo atendió fue adecuada?</p> <p>¿Cuenta con ambientes libres para la venta de medicamentos?</p> <p>¿Cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada</p>	Ordinal

				(Dispensación Farmacéutica)?	
--	--	--	--	------------------------------	--

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD MELVIN

Cuestionario

Buenos días. Es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre el Nivel de Satisfacción del usuario del servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, El Porvenir 2020.” Esta encuesta es Anónima, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa(X) la alternativa que crea conveniente

- (1) Totalmente insatisfecho (2) Muy insatisfecho (3) insatisfecho
(4) Ni de satisfecho ni insatisfecho (5) satisfecho (6) Muy satisfecho
(7) Totalmente de acuerdo

Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Farmacia. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El Químico Farmacéutico, lo oriente y explique de manera clara y precisa sobre los pasos para la atención en el							

	servicio de Farmacia y la entrega de medicamentos?							
2	¿La atención del Químico Farmacéutico se realizó en el horario programado?							
3	¿La atención del Químico Farmacéutico se realizó respetando el orden de llegada?							
4	¿Cuándo usted presento alguna queja el establecimiento conto con mecanismos para atenderlo?							
5	¿Existieron los medicamentos que le recetó su médico?							
6	¿El tiempo de espera desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla fue corto?							
7	¿El personal lo atendió rápido en la dispensación de medicamentos?							
8	¿El personal le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo?							
9	¿El personal priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales?							

10	¿El personal respetó su privacidad durante su atención?							
11	¿El personal revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo?							
12	¿El personal le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	¿El personal que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El personal le brindó un trato amable y respetuoso?							
15	¿El personal se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos?							
16	¿El personal le brindó información útil para su tratamiento?							

17	¿El personal tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista?							
18	¿El personal comprendió su estado emocional durante la atención?							
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para ubicar el servicio de farmacia?							
20	¿La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió fue adecuada?							
21	¿Cuenta con ambientes libres para la venta de medicamentos?							
22	¿Cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada (Dispensación Farmacéutica)?							

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO 3

Tabla 8: NIVEL DE SATISFACCIÓN

NIVEL DE SATISFACCIÓN	RANGO PROMEDIO
Satisfacción baja	1,00 – 3,00
Satisfacción media	3,01 – 5,00
Satisfacción alta	5,01 – 7,00

ANEXO 4

FÓRMULA PARA MUESTRA FINITAS

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N-1)D^2 + Z^2pq}$$

	DEFINICIÓN	VALOR
n	Tamaño de muestra	70
p	Proporción a favor	0.5
q	Proporción en contra. Su valor es (1-p)	0.5
D	Error estándar de 5%	0.1
Z	Valor de z para intervalo de confianza al 95% es igual a 1.96	1.96
N	Población de estudio.	540

Reemplazando:

$$n = \frac{540(1.96)^2 \times (0.5)(0.5)}{(540-1)0.05^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 81.67$$

Si

$$\frac{n}{N} = \frac{81.67}{540} = 0.1512$$

0.1512 es mayor a 0.05, se aplica el factor corrección

$$n_c = \frac{n}{(1 + n/N)} = 70$$

Obteniendo como resultado final 70 como tamaño de muestra para nuestro trabajo.

ANEXO 5: CONFIABILIDAD ESTADÍSTICA DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

PRUEBA PILOTO DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

N°	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				TANGIBILIDAD				
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22
1	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6
2	6	7	7	6	5	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	6	6
3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
4	7	7	7	7	4	7	7	7	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	5	6	6	6	4	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	6	6	6	5	5	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	4	6	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5
9	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	5	5
10	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	6
11	6	6	3	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6
12	6	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5
14	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	5	4	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
16	6	5	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	4	4	6	6
17	7	7	5	5	7	5	5	5	5	7	7	5	5	5	5	7	7	5	5	5	5	5
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	5	4	5	4	5	5	5	5	6	6	7	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4

Fuente: Muestra Piloto.

ANEXO 6

Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la Satisfacción de los usuarios “ α ” Alfa de Cronbach.

Tabla 9: Índices de confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción

Alfa de Cronbach	N de Ítems
0.969	22

SPSS versión 26.0

Tabla 10: Índices de validez del Cuestionario de Satisfacción

Ítem	Correlación ítem-total corregido
1	0.686
2	0.847
3	0.709
4	0.865
5	0.554
6	0.699
7	0.707
8	0.734
9	0.491
10	0.815
11	0.877
12	0.658
13	0.888
14	0.804
15	0.865
16	0.883
17	0.848
18	0.807
19	0.718
20	0.750
21	0.802
22	0.845

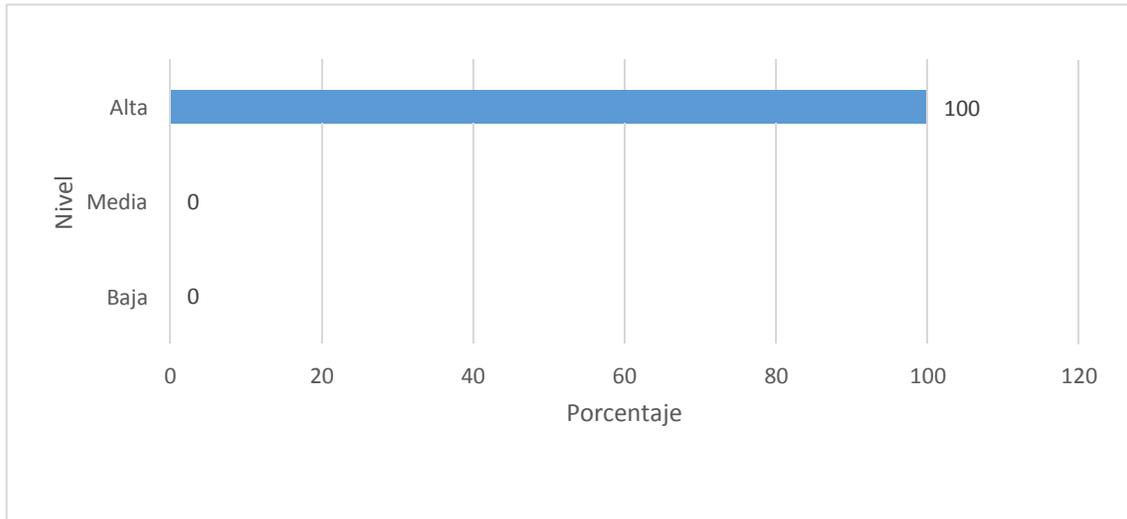
ANEXO 7: BASE DE DATOS DE LOS CUESTIONARIOS DE LA SATISFACCIÓN

VARIABLE: NIVEL DE SATISFACCION																						
N°	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				TANGIBILIDAD				
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6
12	6	5	5	5	4	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	7	6	7	6	6	6	6	5	6	7	6	6	6	6	6	4	6	6	7	6	6	7
16	7	7	7	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	7	7	7	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6
18	7	7	7	6	6	6	7	6	5	7	6	5	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6
19	7	7	7	6	6	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
20	7	7	7	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
21	7	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	5	6	6	6	7	5	6	6	6	6	6
22	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6
24	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
25	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
26	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6
27	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6

31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
32	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
33	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
34	6	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
35	6	6	5	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
36	6	6	3	6	3	3	3	3	3	6	6	6	4	5	6	6	6	6	5	5	5	5
37	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
40	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
42	6	6	3	6	3	3	3	3	3	6	6	6	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3
43	6	3	6	6	3	4	4	4	4	6	6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
44	6	6	5	6	5	3	3	5	3	6	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
46	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	6	4	6	5	5	5	5	5	5	7	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	5	5	5	5
49	6	6	6	6	5	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6
50	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
51	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
52	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
53	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
54	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6
55	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
56	6	6	6	6	5	5	5	6	5	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6
57	6	6	6	6	6	5	5	5	5	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
58	7	6	7	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
59	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
60	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6
61	6	7	7	6	5	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	6	6
62	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
63	7	7	7	7	4	7	7	7	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5
64	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
65	6	6	6	6	5	6	6	6	4	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
66	7	6	6	6	5	5	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	4	6	6
67	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5
68	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	5	5
69	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	6
70	6	6	3	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6

ANEXO 8

Figura 1. Nivel de Satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones del distrito El Porvenir, junio 2020.

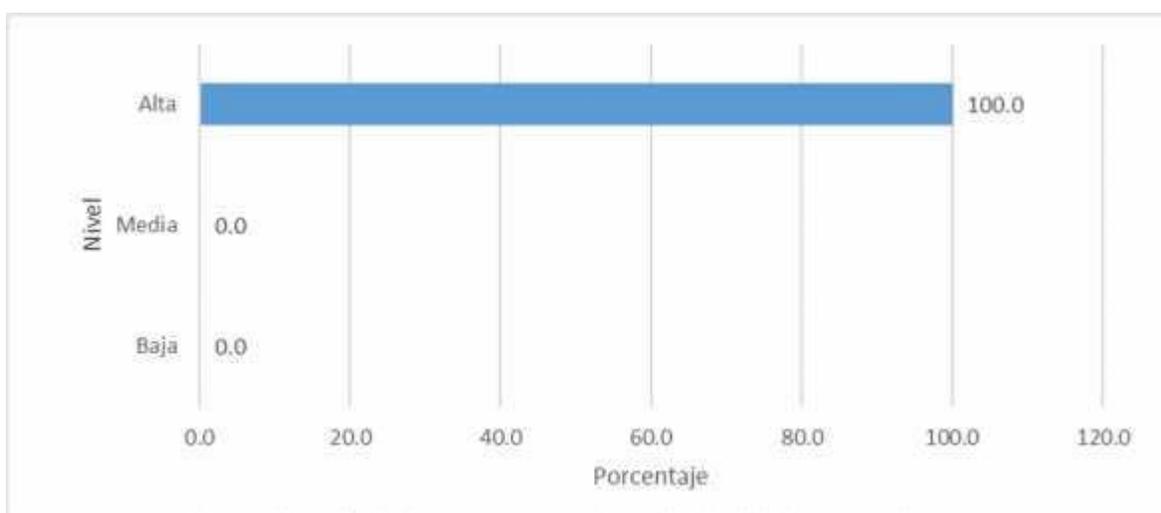


En la figura 1, se muestra una satisfacción de nivel alto en un 100% de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones del distrito El Porvenir, junio 2020.

ANEXO 9

Figura 2.

Nivel de Satisfacción de los usuarios según la dimensión Fiabilidad del servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones del distrito El Porvenir, junio 2020.

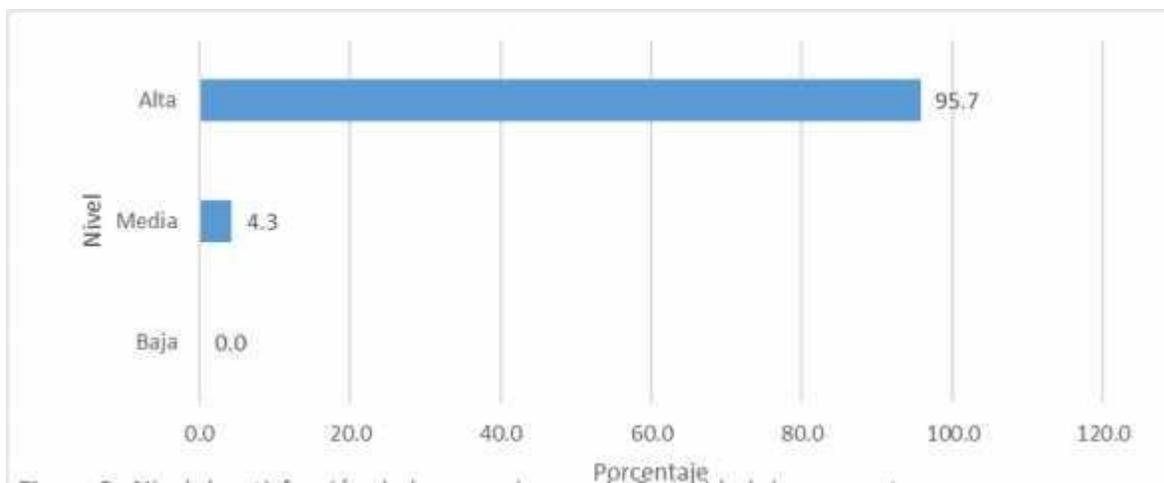


En la figura 2, se muestra una satisfacción con la Fiabilidad de nivel alto en un 100% de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones del distrito El Porvenir, junio 2020.

ANEXO 10

Figura 3.

Nivel de Satisfacción de los usuarios según la dimensión Capacidad de Respuesta del servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones del distrito El Porvenir, junio 2020.

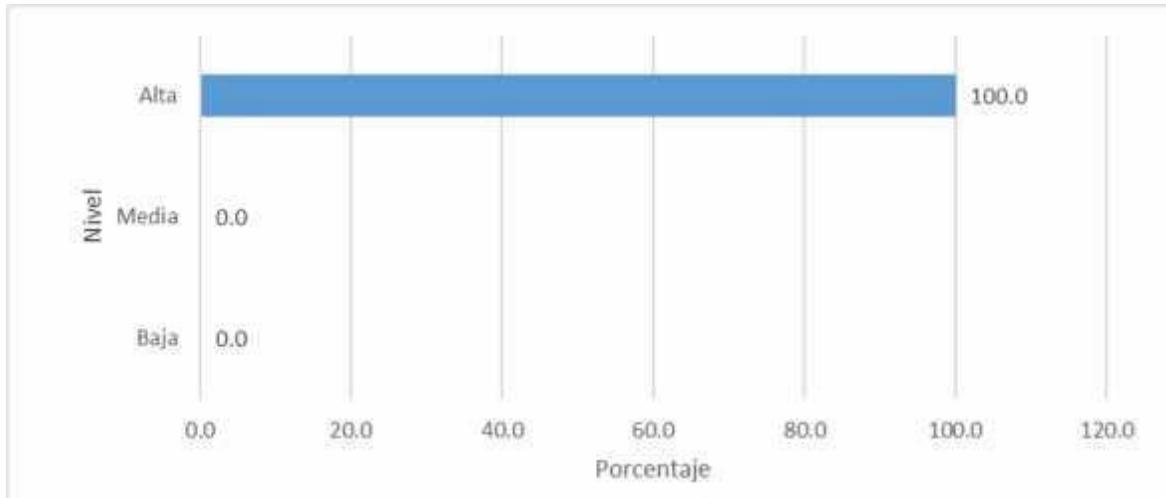


En la figura 3, se muestra una satisfacción con la Capacidad de Respuesta de nivel alto en un 95.7% de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones del distrito El Porvenir, junio 2020.

ANEXO 11

Figura 4.

Nivel de Satisfacción de los usuarios según la dimensión Seguridad del servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones del distrito El Porvenir, junio 2020.

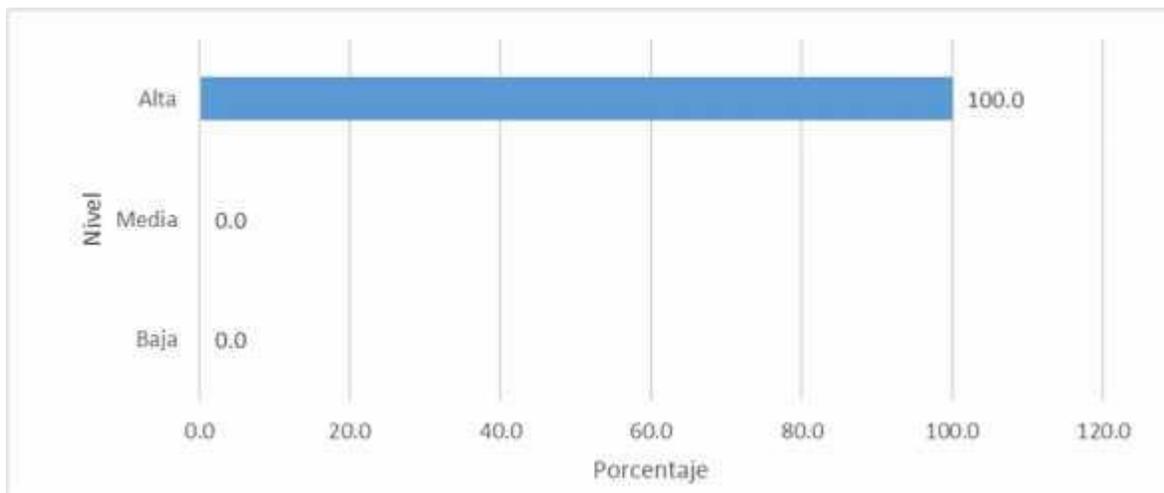


En la figura 4, se muestra una satisfacción con la Seguridad de nivel alto en un 100% de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones del distrito El Porvenir, junio 2020.

ANEXO 12

Figura 5

Nivel de Satisfacción de los usuarios según la dimensión Empatía del servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones del distrito El Porvenir, junio 2020.

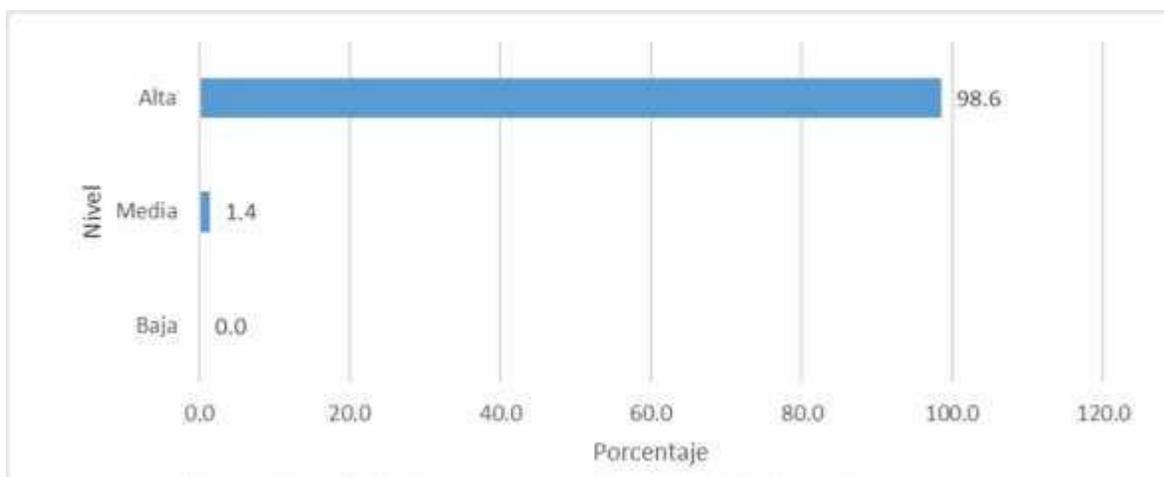


En la figura 5, se muestra una satisfacción con la Empatía de nivel alto en un 100% de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones del distrito El Porvenir, junio 2020.

ANEXO 13

Figura 6.

Nivel de Satisfacción de los usuarios según la dimensión Tangibilidad del servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones del distrito El Porvenir, junio 2020.



En la figura 6, se muestra una satisfacción con la Tangibilidad de nivel alto en un 98.6% de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Melvin Jones del distrito El Porvenir, junio 2020.