



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**Escuela Académico Profesional de Farmacia y  
Bioquímica**

**“NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO QUE  
ACUDE A LA FARMACIA DE INSTITUTO NACIONAL DEL  
NIÑO DE SAN BORJA. LIMA 2021”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN  
FARMACIA HOSPITALARIA**

**Autor:** Condezo Geronimo, Sharon Karolay

**Código ORCID:** 0000 0002 9741 1548

**LIMA - PERÚ  
2022**

## **Tesis**

“NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE  
A LA FARMACIA DE INSTITUTO NACIONAL DEL NIÑO DE SAN  
BORJA. LIMA 2021”

### **Línea de investigación**

Evaluación de Servicios y Políticas Sanitarias

### **Asesor(a)**

Dra. CALDAS HERRERA, EMMA

CODIGO ORCID: 0000 0003 1501 2090

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios, porque es mi guía. A mis padres por su apoyo y confianza. A mis queridos hijos: Mia y Luis por motivarme a alcanzar mis anhelos. A mi esposo en especial por apoyarme incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres que han estado apoyándome incondicionalmente y animándome a seguir adelante.

A mis asesores que me apoyaron y aportaron conocimientos para que pudiera culminar esta tesis.

## INDICE GENERAL

	Pág.
Portada	i
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos	ix
Resumen	x
Abstract	xi
<b>Introducción</b>	<b>xii</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1. Teórica	4
1.4.2. Metodológica	4
1.4.3. Práctica	4
1.5. Limitaciones de la investigación	5

<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.2. Bases teóricas	10
2.3. Formulación de hipótesis	13
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>14</b>
3.1. Método de la investigación	14
3.2. Enfoque investigativo	14
3.3. Tipo de investigación	14
3.4. Diseño de investigación	14
3.5. Población, muestra y muestreo	14
3.6. Variables y operacionalización	<b>15</b>
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.7.1. Técnica	17
3.7.2. Descripción	17
3.7.3. Validación	18
3.7.4. Confiabilidad	18
3.8. Procesamiento y análisis de datos	19
3.9. Aspectos éticos	19
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS</b>	<b>20</b>
4.1. Resultados	20
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	20
4.1.2. Discusión de resultados	27
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>29</b>
5.1. Conclusiones	29
5.2. Recomendaciones	30

## **REFERENCIAS**

### **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Instrumento

Anexo 3: Validez del instrumento

Anexo 4: Confiabilidad el instrumento

Anexo 5: Aprobación del comité de ética

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos

Anexo 8: Informe del asesor del turnitin.

Anexo 9: Características de los usuarios encuestados que acudieron a la Farmacia del  
Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Resumen de datos ingresados	15
Tabla 2. Operacionalización de variables	16
Tabla 3: Criterios para la Encuesta	17
Tabla 4. Niveles de insatisfacción de usuarios encuestados	18
Tabla 5. Nivel de satisfacción en su dimensión de fiabilidad del usuario externo que acude a la Farmacia del INSNSB.	20
Tabla 6. Nivel de satisfacción en su dimensión de capacidad de respuesta del usuario externo que acude a la Farmacia del INSNSB.	21
Tabla 7. Nivel de satisfacción en su dimensión de seguridad del usuario externo que acude a la Farmacia del INSNSB.	22
Tabla 8. Nivel de satisfacción en su dimensión de empatía del usuario externo que acude a la Farmacia del INSNSB.	23
Tabla 9. Nivel de satisfacción en su dimensión de aspectos tangibles del usuario externo que acude a la Farmacia del INSNSB.	24
Tabla 10. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude a la Farmacia del INSNSB.	26



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Nivel de satisfacción en su dimensión de fiabilidad del usuario externo que acude a la Farmacia del INSNSB.	20
Gráfico 2. Nivel de satisfacción en su dimensión de capacidad de respuesta del usuario externo que acude a la Farmacia del INSNSB.	22
Gráfico 3. Nivel de satisfacción en su dimensión de seguridad del usuario externo que acude a la Farmacia del INSNSB.	23
Gráfico 4. Nivel de satisfacción en su dimensión de empatía del usuario externo que acude a la Farmacia del INSNSB.	24
Gráfico 5. Nivel de satisfacción en su dimensión de aspectos tangibles del usuario externo que acude a la Farmacia del INSNSB.	25
Gráfico 6. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude a la Farmacia del INSNSB.	26

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que concurren a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja, Lima 2021. La investigación utiliza métodos deductivos, enfoques cuantitativos, con investigación aplicada y diseño transversal. Se utilizó como instrumento el cuestionario SERVQUAL modificado, se utilizará índices estadísticos descriptivos. La muestra estuvo conformada por 384 usuarios externos que acuden a la Farmacia Central, el muestreo será probabilístico aleatorio simple.

En los resultados se encontró un nivel de satisfacción total de 68,92% y el restante 31,08% se encontraba insatisfecho. Seguida de las dimensiones con alto porcentaje de insatisfacción que son capacidad de respuesta (40,4%) y aspectos tangibles (41,1%). Siendo las dimensiones de fiabilidad (70,3%), capacidad de respuesta (59,5%) y seguridad (78,8%) los que presentaron satisfacción del usuario. Se concluye que los usuarios externos están satisfechos con la atención percibida.

Palabras claves: Encuesta SERVQUAL, nivel de satisfacción.

## Summary

The objective of this research work is to analyze the level of satisfaction of external users who attend the Pharmacy of the National Institute of Children's Health in San Borja, Lima 2021. The research uses deductive methods, quantitative approaches, with applied research and design. cross. The modified SERVQUAL questionnaire was used as an instrument, descriptive statistical indices will be used. The sample consisted of 384 external users who attend the Central Pharmacy, the sampling will be simple random probabilistic.

In the results, a total satisfaction level of 68.92% was found and the remaining 31.08% were dissatisfied. Followed by the dimensions with a high percentage of dissatisfaction, which are responsiveness (40.4%) and tangible aspects (41.1%). Being the dimensions of reliability (70.3%), responsiveness (59.5%) and security (78.8%) those that presented user satisfaction. It is concluded that external users are satisfied with the perceived attention.

Keywords: SERVQUAL survey, level of satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación está encaminada a determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos con el uso de los servicios de salud a partir de factores relacionados con la atención que reciben. Su medición es, por tanto, una valiosa herramienta que nos permitirá gestionar y planificar en materia de salud, formando así una cultura de compromiso con la calidad de atención, a través de la mejora continua de los procesos.

La presente investigación es de gran importancia, ya que permitirá evaluar, el nivel de satisfacción de los usuarios externos que concurren a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja, y en base a los resultados desarrollar estrategias de mejora.

En el primer capítulo, presenta el problema de investigación, objetivos, justificación y limitaciones.

En el segundo capítulo, se detalla el marco teórico, los antecedentes nacionales e internacionales, y las bases teóricas de la investigación.

En el tercer capítulo, se desarrolla la metodología empleada en el estudio, método, la población, muestra, técnicas e instrumentos aplicados en el estudio, así como las variables a considerar y los aspectos éticos de la investigación.

En el cuarto capítulo, se describen los resultados obtenidos en el estudio mediante tablas y gráficos que hacen permisible la interpretación de estos, también incluye la discusión de los hallazgos encontrados.

En el quinto capítulo, se desarrollan Conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

En el año 2000, la Organización Mundial de la Salud (OMS) propuso como marco de referencia para evaluar el desempeño de los sistemas de salud, enfatizando que su objetivo no es solo mantener y mejorar la salud de una población, sino también satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios en términos de atención de la salud. De esta manera, se destaca que la satisfacción y conciencia de la calidad de los servicios que tengan los usuarios dependerá no solo de los resultados sanitarios obtenidos, sino también de la capacidad de cumplir con las expectativas de los usuarios en los aspectos relacionados con la salud (1).

En el 2016 se realizó una encuesta nacional para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios (ENSUSALUD), donde se obtuvo a nivel nacional un nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa es 73.9% (comparado con el 2014 con un incremento de 3.8%), 66.7% satisfacción de los usuarios con las instalaciones del MINSA y los gobiernos Regionales, el cual es inferior al promedio nacional y al de las demás Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Perú (2).

Los países de América Latina en los últimos años, ha experimentado variaciones significativas en la organización de los sistemas nacionales de salud, donde una principal

base de la prestación de los servicios de salud es la calidad de la atención. Se debe brindar salud como parte de la calidad de atención al paciente, por eso recuerde la calidad de atención que se brinda al paciente incluye el diagnóstico, la prevención de contagio, la recuperación y la rehabilitación (3).

La satisfacción del paciente constituye un elemento contundente en la valoración de la calidad de un servicio, donde cada usuario o paciente que concurre a los establecimientos de salud, debe satisfacer sus necesidades, tales como: tiempo de atención, trato amable, accesibilidad, infraestructura y equipamiento adecuado. Esta situación es discordante en cada establecimiento, donde la falta de recurso humano, infraestructura limitada, y la escasez de medicamentos, se encuentran entre factores que limitan la capacidad de atención, generando insatisfacción de los usuarios.

Por tanto, brindar satisfacción al usuario desempeña un papel fundamental en el crecimiento de las organizaciones hospitalarias, pues se convierte en el sensor eficaz para evaluar la calidad del servicio prestado por el personal de farmacia, permitiendo así elaborar, adaptar e implementar el plan de mejora.

En el Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja (INSNSB) actualmente en el servicio de Farmacia, no se aplicaron encuestas de satisfacción al usuario, por lo que se desconoce el nivel de satisfacción del usuario externo que acude a la farmacia Central, por esta razón se ejecutará el presente proyecto de investigación.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja. Lima 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

a) ¿Cuál es el nivel de satisfacción en su dimensión de fiabilidad del usuario externo que

- acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja. Lima 2021?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción en su dimensión de capacidad de respuesta del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja. Lima 2021?
  - c) ¿Cuál es el nivel de satisfacción en su dimensión de seguridad del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja. Lima 2021?
  - d) ¿Cuál es el nivel de satisfacción en su dimensión de empatía del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja. Lima 2021?
  - e) ¿Cuál es el nivel de satisfacción en su dimensión de aspectos tangibles del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja. Lima 2021?
  - f) ¿En qué medida se da el nivel de satisfacción del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja. Lima 2021?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar el nivel de satisfacción en su dimensión de fiabilidad del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.
- b) Determinar el nivel de satisfacción en su dimensión de capacidad de respuesta del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.
- c) Determinar el nivel de satisfacción en su dimensión de seguridad del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.

- d) Determinar el nivel de satisfacción en su dimensión de empatía del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.
- e) Determinar el nivel de satisfacción en su dimensión de aspectos tangibles del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.
- f) Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### **1.4.1. Teórica**

Este presente trabajo de investigación se justifica, en el aporte de información valiosa, que ayuda a profundizar y actualizar los conocimientos sobre el tema, permitiendo conocer el nivel de satisfacción del usuario y propone alternativas para mejorar la prestación de servicio al usuario externo que acude a la farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.

##### **1.4.2. Metodológica**

Este estudio proporciona un ejemplo de la aplicación del instrumento SERVQUAL, el cual se utiliza para medir la satisfacción del usuario externo. Asimismo, se proporcionará un instrumento confiable, que será de mucha utilidad en futuros trabajos de investigación.

##### **1.4.3. Práctica**

El resultado de la presente investigación nos permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a la Farmacia Central, proporcionándonos datos importantes, el cual nos va permitir brindar programas de capacitación para mejorar el servicio de atención al usuario, y lograr así la satisfacción del usuario externo. De esta forma, reduciremos las quejas y reclamos realizados por los usuarios externos, mejorando así la percepción de los servicios que brinda la institución.



### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación, se tuvo como limitación el tiempo que demora el comité Institucional de Ética en Investigación del INSNSB, en aprobar el proyecto de investigación, el cual supera los 2 meses.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

**Urda, et al., (2021)** en su investigación tuvieron como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente con el servicio prestado en nuestra consulta de farmacia hospitalaria, detectar posibles acciones de mejora y analizar los resultados comparándolos con los obtenidos en estudio previo. Se realizó de febrero a diciembre del 2015 en el hospital comarcal de consulta externa de farmacia. Realizó un estudio transversal. Se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, donde la encuesta validada consta de 19 preguntas. Se recolectó 386 encuestas. Los resultados permitieron determinar que el 97,67 % de los pacientes a nivel global se encuentran satisfechos o muy satisfechos con la atención de farmacia a los pacientes externos. El ambiente físico y la organización obtuvieron un puntaje bajo (4).

**Becerra, et al., (2021)** en su estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria de salud, durante la pandemia de COVID-19. Realizó un estudio observacional, descriptivo, transversal, con una muestra conformada por 120 pacientes. El instrumento utilizado es el cuestionario SERVQUAL modificado. En los resultados se obtuvo de manera general que el 38,3% está satisfecho y 61,7% insatisfecho. Los participantes, son mujeres (80,7%) de edades entre 41 a 50 años. En las dimensiones se obtuvo, 69,2% de fiabilidad, 76,7% de capacidad de respuesta, 58,3% de seguridad, 60,8% de empatía y aspectos tangibles 87,5% de insatisfacción respectivamente (5).

**Febres y Mercado (2020)** en su investigación tuvo como objetivo determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del Hospital

Daniel Alcides Carrión – Huancayo. Realizó un estudio observacional, descriptivo, transversal, con una muestra conformada por 292 pacientes. El instrumento utilizado es el cuestionario SERVQUAL. En los resultados se obtuvo un nivel de satisfacción total de 60,3%, las dimensiones seguridad y empatía con 86,8 % y 80,3% de satisfacción, fiabilidad, aspectos tangibles y capacidad de respuesta con 53,2%, 57,1% y 55,5% de insatisfacción. Por tanto, se debe adoptar oportunidades de mejora de los servicios de atención a los usuarios (6).

**Mutre y González (2020)** en su estudio tuvo como objetivo medir el nivel de satisfacción del usuario externo durante el tiempo de espera en el servicio de emergencias del Hospital General IESS de Milagro - Ecuador. Realizó un estudio observacional, descriptivo, transversal. Utilizó la técnica de encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario, tomando una muestra de 170 pacientes. Se obtuvo que el 70 % que concurren al servicio de emergencia es de sexo masculino, de 40 a 49 años (38,8%), asisten el lunes con frecuencia (33,5%), evaluación del profesional médico; Bueno (47,6%), comprende la aclaración del médico; Si (84,7%), examen físico completo; Si (72,4%), comprensión de las explicaciones de enfermería; Si (87,1%), Valoración del personal de enfermería; Bueno (55,5%), y del personal administrativo; Bueno (60,6%), amable y paciente; Si (88,2%), Tiempo de espera; 30 a 60 min (25,3%), Aclarar el camino a seguir; Siempre (82,4%), Señalización del sitio; A veces (37,6%), Guía en el servicio de emergencia; Nunca (62,4%). Por tanto, el grado de satisfacción global en tiempo de espera es aceptable (7).

**Suarez, et al., (2019)** tuvieron como objetivo identificar la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención en el Centro de Salud CAI III. Realizaron un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, mediante técnica de encuesta de escala multidimensional SERVQUAL, estudió una muestra representativa de 370 habitantes. De la investigación se obtuvo como resultado que el 48 % son de satisfacción regular, igualándose relativamente

la percepción con la expectativa. Por tanto, se obtiene que tienen un nivel de satisfacción regular (8).

**Guadalupe, et al., (2019)** en el estudio propuso el objetivo de determinar el grado de satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención brindada en el área de emergencia del Hospital General Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro. Realizaron un estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. Utilizó como instrumento el cuestionario SERVQUAL y estudiaron una muestra de 383 pacientes. Entre los resultados se halló que el promedio para la tangibilidad fue de 5.59, confiabilidad 2.76, capacidad de respuesta 2.16, seguridad 3.07 y empatía. Por tanto, las dimensiones de capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad tienen problemas de calidad. El promedio de calidad es de 3.62, sobre una media de 3.5 y se concluye que los usuarios no están satisfechos ni insatisfechos (9).

**Choque, et al., (2019)** en su estudio tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción percibido de sus cliente internos y externos de las farmacias comunitarias privadas de la Ciudad de Sucre. Realizaron un estudio cuantitativo, correlacional, transversal, ejecutado en la ciudad de Sucre en 53 farmacias. Mediante técnica de entrevista y el instrumento utilizado es el cuestionario. Obteniéndose como resultado que los clientes externos son mujeres (61,11%), buena ubicación, fácil acceso (53,7%), horario de atención (59,26%), personal de farmacia trato agradable (56,48%), y sala de espera (43,52%). La percepción de los usuarios en sala de espera es Buena en 41,51%, así como de la información que se proporciona al cliente externo (49,06%). Por tanto, se puede concluir que los clientes internos (90,57%) e externos (64,81%) se sienten satisfechos por la atención recibida (10).

**Florián, et al., (2019)** en su estudio tuvieron como objetivo diseñar un plan de mejora del cliente interno para satisfacer al usuario externo atendido en el Centro de Salud Reque. Realizaron un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo. La muestra está constituida por 346 pacientes, el instrumento utilizado es el cuestionario SERVQUAL. Los resultados mostraron

una fuerte insatisfacción de los usuarios externos (62,7%), las dimensiones de mayor insatisfacción que deben mejorar es la empatía (76,1%) y la fiabilidad (64,1%). La insatisfacción que se encuentran en proceso (40 a 60%) son las dimensiones de aspectos tangibles (58,2%), capacidad de respuesta (58,8%) y seguridad (56,1%) (11).

**Napa (2018)** tuvo en su investigación como objetivo determinar la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica. Realizó un estudio cualicuantitativo, de corte transversal. La muestra está constituida por 100 pacientes, el instrumento utilizado es el cuestionario SERVQUAL modificada. Los resultados globales de satisfacción un 23,82% y de insatisfacción un 76,18%, con dimensiones de fiabilidad 78%, capacidad de respuesta 74,25%, seguridad 76,25%, empatía 76,2% y aspectos tangibles 75,75%.(12)

**Cobo, et al., (2018)** tuvo en su investigación como objetivo determinar la percepción de los usuarios de la calidad en la prestación del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Salud. Realizando un estudio descriptivo, cuantitativo de diseño transversal, utilizó la técnica de encuesta, donde el instrumento es el cuestionario SERVQUAL y estudió una muestra de 143 usuarios. Se obtuvo un 89.428% del rango del porcentaje de satisfacción en las cinco dimensiones de expectativas, y 82.618% del rango del porcentaje de satisfacción en las cinco de percepciones. Por tanto, se concluye que los usuarios tienen un rango satisfactorio según sus percepciones y expectativas (13).

**Bustamante y Gálvez (2017)** tuvieron en su investigación como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Farmacia Central del Hospital Regional de Cajamarca. Realizó un estudio cuantitativo descriptivo. La muestra está conformada por 375 usuarios; el instrumento utilizado es el cuestionario SERVQUAL modificada. Los resultados muestran un nivel de satisfacción de 54% y un nivel de insatisfacción de 46% del usuario externo. Las dimensiones obtuvieron un valor de

satisfacción de 64% elementos tangibles, 67% confiabilidad, 62% respuesta, 52% seguridad y 54% empatía (14).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Satisfacción del usuario**

#### **2.2.1.1. Concepto de Satisfacción**

La Real Academia Española, brinda el significado de satisfacción a la “razón, acción o modo con que se sosiega y contesta convenientemente la queja, sentimiento o razón contraria”, “cumplimiento del deseo o del gusto”(15). Se describe la satisfacción del paciente como la revisión general del usuario sobre su experiencia con los servicios hospitalarios (16). La satisfacción se da por alcanzar si sobrepasa las expectativas del paciente, por tanto, viene a ser la adición de las expectativas satisfechas e insatisfechas (17). Oliver (1981) describe como un estado psicológico a la satisfacción, en el que se identifican sentimientos asociados a expectativas inciertas con los sentimientos previos de la experiencia de consumo del usuario (18). El usuario es quien obtiene los beneficios de los productos y/o servicios, sea o no el comprador, a diferencia del cliente quien, según él, realiza el pago y la posibilidad de elegir (18).

La satisfacción del usuario es fundamental porque los consumidores de hoy son más conscientes de sus necesidades, investigan y monitorean las opciones que tienen a su disposición, ya que existe abundante información disponible tanto de fuentes públicas como privadas (19, 20).

#### **2.2.1.2. Satisfacción del usuario**

Inicialmente la satisfacción del usuario, es definida como un estado cognitivo que se derivada de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida en relación con la inversión realizada, y medida así como la respuesta emocional al producto (21).

El usuario está satisfecho cuando los servicios o superan sus expectativas. Por tanto, la

calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario (22,23).

Son varios factores que condicionan la satisfacción de los usuarios, como las expectativas, los valores éticos y culturales, las necesidades personales, las recompensas esperadas, la información recopilada de otros usuarios y del propio centro asistencial. Estos factores determinan que la satisfacción varía para diferentes personas y para la misma persona en diferentes circunstancias (24).

Para Thompson y Suñol, la satisfacción de los usuarios está relacionada con sus expectativas que quieren ser satisfechos y con la calidad de los propios servicios y productos. El usuario estará satisfecho con el servicio o producto, cumpla o no, o en el mejor de los casos supere sus expectativas (25).

Delbanco y Daley, afirmaron que uno de los resultados más importantes de la prestación de servicios de calidad es la satisfacción del usuario, ya que tiene un impacto crítico en su comportamiento (26).

En este sentido, Cantú considera que existen factores que determinan la satisfacción de los usuarios como son: el comportamiento, la actitud, la calidad del servicio del personal, el tiempo utilizado para brindar el servicio y el de espera ; y, errores no intencionados cometidos en la entrega de los mismos (27).

Para Pascoe, considera que la satisfacción se puede definir como el alcance de la experiencia de un individuo en comparación con sus expectativas (28).

#### **2.2.1.3. Usuario externo**

Personas que concurren a establecimiento de salud para recibir atención médica continua y de calidad, en un ambiente familiar y comunitario. En nuestro estudio usuario externo es el padre de familia o apoderado de los niños que se atienden en consulta externa del INSNSB.

#### **2.2.1.4. Satisfacción del usuario externo**

Es el grado en que una organización de salud se relaciona con las expectativas y percepciones

de sus usuarios con respecto a los servicios que brinda.

#### **2.2.1.5. Satisfacción del usuario de los servicios de salud**

Esta clase de satisfacción compete al grado humano y Donabedian lo describe como un producto aceptable de calidad aceptable en términos de atención al paciente. Donde se dan resultados ideales al presentar diferentes habilidades para satisfacer las necesidades del usuario. Garantizando así, que los usuarios estén satisfechos, y afirmen su uso de los servicios de salud (29).

Para el Ministerio de Salud responder a las inquietudes del usuario externo es fundamental para la atención de buena calidad. Para el usuario, la calidad depende de su interacción con el personal de salud, los tiempos de espera, el buen trato, privacidad, accesibilidad a la atención y sobre todo, de que obtenga el servicio que espera (30).

Con el propósito de brindar a los usuarios una atención de calidad; MINSA con R.M. N°527-2011/MINSA, aprobó la “Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”. El cual tiene como propósito conocer la satisfacción de los usuarios como referencia para implementar la mejora continua en los establecimientos de salud (31).

#### **2.2.1.6. Evaluación de la satisfacción del usuario**

##### **Modelo SERVQUAL modificado**

La herramienta SERVQUAL cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman y colaboradores, diseñada para calcular la satisfacción de los usuarios externo(32).

En este contexto, el Ministerio de Salud adoptó la metodología con modificaciones en el diseño y contenido del cuestionario, dando como resultado la metodología SERVQUAL modificado, donde la satisfacción de la atención, es la diferencia o brecha (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. Así mismo, vincula 5



dimensiones para poder evaluar la calidad, donde el instrumento está constituido por 22 ítems de expectativas y 22 ítems de percepciones, evaluados a través de la escala de Likert de 7 puntos (33,34, 35).

**Fiabilidad:** Capacidad para cumplir satisfactoriamente con el servicio ofrecido

**Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en lugar de otra persona y así comprender y satisfacer las necesidades de los demás.

**Capacidad de respuesta:** Disposición para atender a los usuarios y brindar un servicio rápido, oportuno y en un tiempo aceptable.

**Seguridad:** Evaluación de la confianza creada por las actitudes de los trabajadores de la salud, demostrando conocimiento, familiaridad, cortesía y capacidad para comunicarse.

**Aspectos tangibles:** Estos son los aspectos físicos que los usuarios ven en una organización. Se relacionan con la condición y apariencia de la instalación, equipo, personal, equipo de comunicación, limpieza y comodidad.

El nivel de satisfacción del usuario está determinado por la diferencia entre la percepción (P) y la expectativa (E), que se realiza en cada encuesta.

### **2.3. Formulación de hipótesis**

Por tratarse de un estudio de nivel descriptivo, no aplica.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Método de la investigación

Deductivo.

### 3.2. Enfoque de la investigación

Cuantitativo.

### 3.3. Tipo de investigación

Aplicada, porque busca la utilización del conocimiento que se adquiere.

### 3.4. Diseño de la investigación

El diseño considerado para el presente trabajo de investigación es Observacional: transversal, descriptivo.

### 3.5. Población, muestra y muestreo

**Población:** La población de estudio estuvo conformada por todos los usuarios externos que concurren a la farmacia del INSNSB.

#### **Criterios de inclusión:**

- Padres de familia de menores atendidos: son los padres de familia de los niños que se atienden por consulta externa.
- Apoderados de menores atendidos: son los apoderados de familia de los niños que se atienden por consulta externa.
- Padres o Apoderados que brinden su aprobación para ser encuestados.

#### **Criterios de exclusión:**

- Padres, apoderados de menores que no desean participar en la encuesta.

**Muestra:** La muestra estuvo conformada por 384 usuarios externos que acuden a la Farmacia Central.

**Muestreo:** Sera no probabilístico por conveniencia y se calculará utilizando la siguiente

formula

$$n = \frac{Z^2 P Q}{E^2}$$

Z = Nivel de confianza (Correspondiente con tabla de valores Z)

P = Porcentaje de población que tiene el atributo deseado

q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p

e = Error de estimación máximo aceptado

n = Tamaño de la muestra

**Tabla 1:** Resumen de datos ingresados

Z =	1.96
p =	50%
q =	50%
n =	x
e =	5%

Tamaño de muestra: 384

### 3.6. Variables y operacionalización

**Variable:** Satisfacción del Usuario.

**Definición Operacional:** se define como la diferencia o brecha (P-E) entre las percepciones (P) y las expectativas (E) de los usuarios externos. Donde un valor positivo (+) es un usuario satisfecho y un valor negativo (-) es un usuario insatisfecho de la diferencia de P-E. Cada pregunta será calificada por los encuestados en un rango de 1 a 7, donde 1 es la calificación más baja y 7 es la calificación más alta. (31)

**Tabla 2:** Operacionalización de variables

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
	Atención sin discriminación		1=Totalmente en desacuerdo

Fiabilidad	Según orden de llegada es atendido	Ordinal	2=En desacuerdo 3=Relativamente en desacuerdo 4=Neutral o indeciso 5=Relativamente de acuerdo 6=De acuerdo 7=En desacuerdo
	Se atención según el horario publicado		
	Existencia de mecanismos ante una queja		
	Existencia de medicamentos recetados		
Capacidad de respuesta	rápida atención	Ordinal	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Relativamente en desacuerdo 4=Neutral o indeciso 5=Relativamente de acuerdo 6=De acuerdo 7=En desacuerdo
	Personal prioriza atenderlo		
	Tiempo corto de espera		
	Inmediata solución al problema o dificultad		
Seguridad	Tiempo suficiente para atender sus dudas o consultas	Ordinal	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Relativamente en desacuerdo 4=Neutral o indeciso 5=Relativamente de acuerdo 6=De acuerdo 7=En desacuerdo
	Revisión minuciosa de la receta para atenderlo		
	Respeto de su privacidad durante la atención		
	Personal le inspira confianza		
Empatía	Trato amable y respetuoso	Ordinal	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Relativamente en desacuerdo 4=Neutral o indeciso 5=Relativamente de acuerdo 6=De acuerdo 7=En desacuerdo
	Dispuesto a responder todas sus preguntas e inquietudes con respecto al tratamiento o uso del medicamento		
	Personal proporciona información útil para su tratamiento		
	Capacidad de los empleados de respetar su opinión o punto de vista		
	El personal comprende su estado emocional durante la atención		
Aspectos Tangibles	Adecuada señalización para ubicar el Servicio de farmacia	Ordinal	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Relativamente en desacuerdo
	Vestimenta adecuada del personal		

	Para el expendio de medicamentos cuenta con ambiente adecuado		4=Neutral o indeciso
	Entorno adecuado para la prestación de consulta farmacológica especializada.		5=Relativamente de acuerdo
			6=De acuerdo
			7=En desacuerdo

### 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1. Técnica

Los datos se recopilarán utilizando la técnica de encuesta. Se aplicó la encuesta con abordaje a los pacientes provenientes de los consultorios externos, que finalizaron su atención en el servicio de farmacia central del INSNSB. Asimismo, previo a la encuesta, se explicaron los objetivos del estudio y se solicitó su participación voluntaria, la cual, una vez aceptada, quedará registrada en el documento de consentimiento informado. Se procederá a encuestar a los usuarios de lunes a viernes en las mañanas de 09:00 a 12:00 y en las tardes de 2:00 a 6:00pm.

#### 3.7.2. Descripción de instrumentos

Para la recolección de información se empleó la encuesta SERVQUAL Modificada proporcionada por el Ministerio de Salud, con resolución ministerial N° 527-2011/MINSA. Este instrumento cuenta en su estructura con 22 preguntas para evaluar las Percepciones y 22 preguntas para evaluar las Expectativas, distribuidas en cinco dimensiones, que son las siguientes:

**Tabla 3:** Criterios para la Encuesta

<b>Dimensiones</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Cantidad de Preguntas</b>
Fiabilidad	Del 01 al 05	5
Capacidad de respuesta	Del 06 al 09	4
Seguridad	Del 10 al 13	4

Empatía	Del 14 al 18	5
Aspectos tangibles	Del 19 al 22	4

Las preguntas (Percepciones y Expectativas) están diseñadas en una escala tipo Likert del 1 al 7, considerando 1 la calificación más baja y 7 la calificación más alta.

Para analizar los resultados se deben considerar valores positivos (+) como usuarios satisfechos, que se obtendrán por la diferencia entre percepciones (P) y expectativas (E); y valores negativos (-) cuando el usuario no está satisfecho P-E.

- Satisfecho  $\geq 0$
- Insatisfecho  $< 0$

### **3.7.3. Validación**

El instrumento fue sometido a una evaluación por juicio de 3 expertos, especialistas en el tema de investigación.

### **3.7.4. Confiabilidad**

Para calcular el nivel de confiabilidad, se ha aplicado una prueba piloto en 30 pacientes, que acudieron a la farmacia central.

Se realizó la prueba de validez mediante la herramienta SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) para cada cuestionario, ya sea de expectativas o de percepciones, y se obtuvieron los siguientes resultados: el alfa de Cronbach para el cuestionario de expectativa es 0,719 y para el cuestionario de percepción es de 0,841. En ambos instrumentos, se tiene que la confiabilidad es; bueno y aceptable, por tanto, son aplicables.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

La información luego de ser recolectada, será procesada por el software SPSS versión 25. Para realizar la interpretación de los resultados, de acuerdo con las variables y objetivos propuestos, se utilizó la tabla de frecuencias y el gráfico de barras con ayuda del programa

Microsoft Excel 2019. Se utilizó el análisis estadístico descriptivo, en términos de promedios. Se obtuvo la media estadística (promedio) para cada dimensión.

### **3.9. Aspectos éticos**

Se protegerá el anonimato y confidencialidad de los datos de los pacientes que participan del estudio. Adicionalmente se gestionará en la institución la autorización para realizar este trabajo de investigación. También se realizó la encuesta en las personas que por libre voluntad que deseaban colaborar, respetando las opiniones expresadas de acuerdo a las respuestas al cuestionario; todo esto en beneficio de la misma población ya que toda esta información será analizada para ver la problemática que les afecta.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados

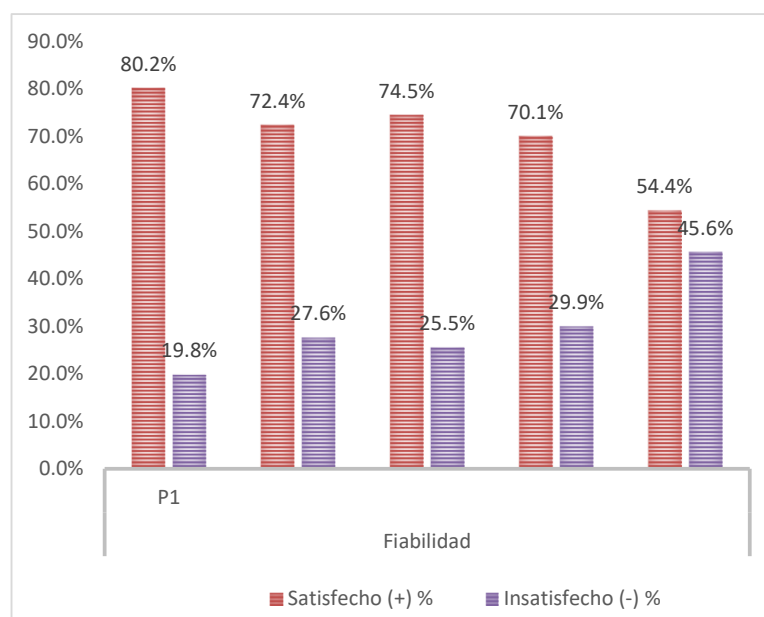
#### 4.1.1. Análisis descriptivos de resultados

**Tabla 5.-** Nivel de satisfacción en su dimensión de fiabilidad del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.

Dimensiones	Items	Pregunta	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
			n	%	n	%
Fiabilidad	P1	Atención sin discriminación	308	80.2%	76	19.8%
	P2	Atención según orden de llegada	278	72.4%	106	27.6%
	P3	Atención según el horario publicado	286	74.5%	98	25.5%
	P4	Existencia de mecanismos ante una queja	269	70.1%	115	29.9%
	P5	Existencia de medicamentos recetados	209	54.4%	175	45.6%
Total				70.3%		29.7%

Fuente: Encuesta propia

**Gráfico 1.-** Nivel de satisfacción en su dimensión de fiabilidad del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.





### Interpretación:

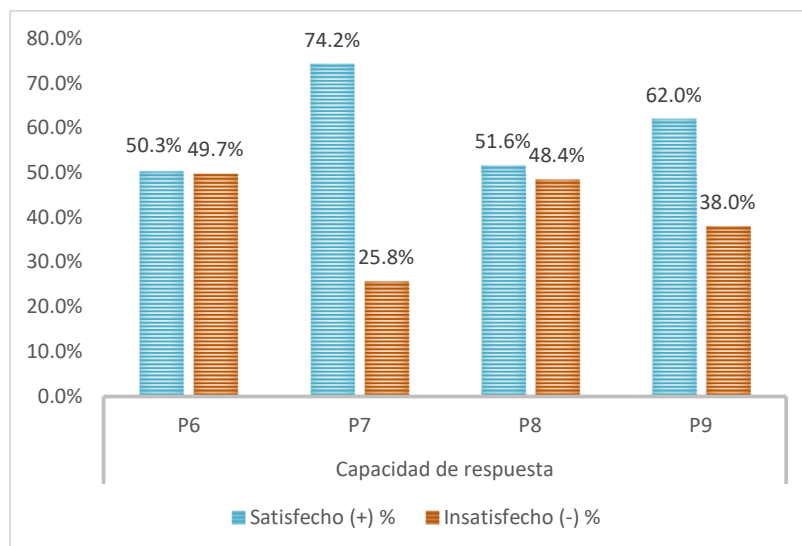
El nivel de satisfacción en su dimensión de fiabilidad de los usuarios externos que concurren a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja, muestra que el 70,3% de los usuarios están satisfechos y el 29,7% están insatisfechos. Siendo la primera pregunta (P1) con un alto porcentaje de satisfacción (80,2%), y en la pregunta cinco (P5) se observó un alto porcentaje de insatisfacción (45,6%), es decir presenta un nivel de insatisfacción en proceso.

**Tabla 6.-** Nivel de satisfacción en su dimensión de capacidad de respuesta del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.

Dimensiones	Items	Pregunta	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
			n	%	n	%
Capacidad de respuesta	P6	Atención rápida	193	50.3%	191	49.7%
	P7	Personal prioriza atenderlo	285	74.2%	99	25.8%
	P8	Tiempo de espera corto	198	51.6%	186	48.4%
	P9	Solución inmediata a su problema o dificultad	238	62.0%	146	38.0%
		Total		59.5%		40.5%

Fuente: Encuesta propia

**Gráfico 2.-** Nivel de satisfacción en su dimensión de capacidad de respuesta del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.



### Interpretación:

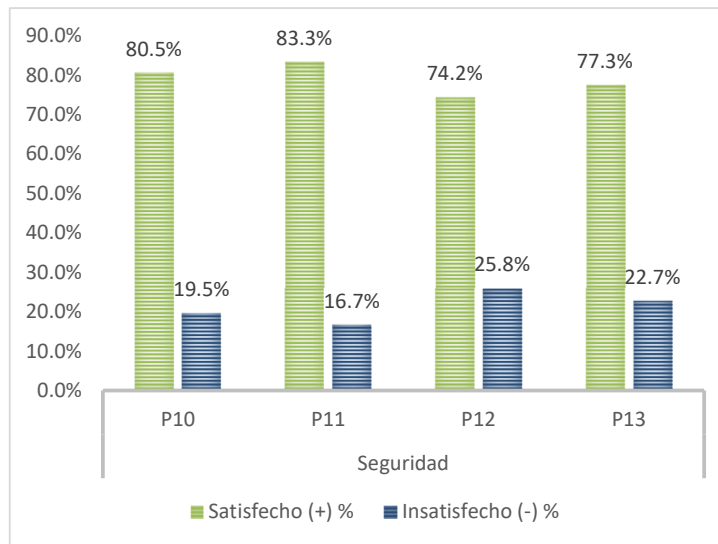
El nivel de satisfacción en su dimensión de capacidad de respuesta del usuario externo que concurre a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja, se encontró que un 59,5% de usuarios se encuentran satisfechos y 40,5% insatisfechos. Adicionalmente, encontramos que la satisfacción del usuario predomina en todas las preguntas. Siendo la pregunta número P6 (49,7%) y P8(48,4%) con un alto porcentaje de insatisfacción, es decir presenta un nivel de insatisfacción en proceso.

**Tabla 7.-** Nivel de satisfacción en su dimensión de seguridad del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.

Dimensiones	Items	Pregunta	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
			n	%	n	%
Seguridad	P10	Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas	309	80.5%	75	19.5%
	P11	Revisión minuciosa de la receta para atenderlo	320	83.3%	64	16.7%
	P12	Respeto de su privacidad durante la atención	285	74.2%	99	25.8%
	P13	Personal le inspira confianza	297	77.3%	87	22.7%
Total				78.8%		21.2%

Fuente: Encuesta propia

**Gráfico 3.-** Nivel de satisfacción en su dimensión de seguridad del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.



**Interpretación:**

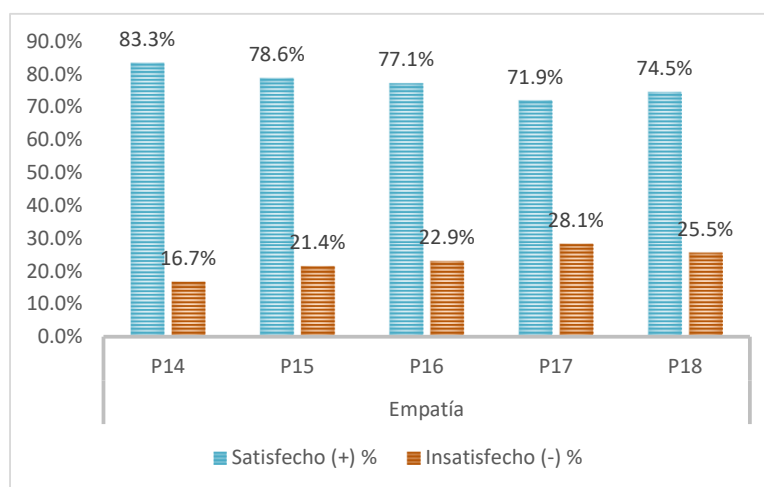
El nivel de satisfacción en su dimensión de seguridad de los usuarios externos que concurren a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja, se encontró que un 78,8% de usuarios se encuentran satisfechos y 21,2% insatisfechos. Además, se observa que en todas las preguntas predomina la satisfacción de los usuarios.

**Tabla 8.-** Nivel de satisfacción en su dimensión de empatía del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.

Dimensiones	Items	Pregunta	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
			n	%	n	%
Empatía	P14	Trato amable y respetuoso	320	83.3%	64	16.7%
	P15	Preocupación por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos	302	78.6%	82	21.4%
	P16	Personal brinda información útil para su tratamiento	296	77.1%	88	22.9%
	P17	Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista	276	71.9%	108	28.1%
	P18	Personal comprende su estado emocional durante la atención	286	74.5%	98	25.5%
	Total				77.1%	

Fuente: Encuesta propia

**Gráfico 4.-** Nivel de satisfacción en su dimensión de empatía del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.



**Interpretación:**

El nivel de satisfacción en su dimensión de empatía de los usuarios externos que concurren a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja, se encontró que un 77,1% de los usuarios se encuentran satisfechos y un 22,9% insatisfechos. Además, se observa que en todas las preguntas predomina la satisfacción de los usuarios.

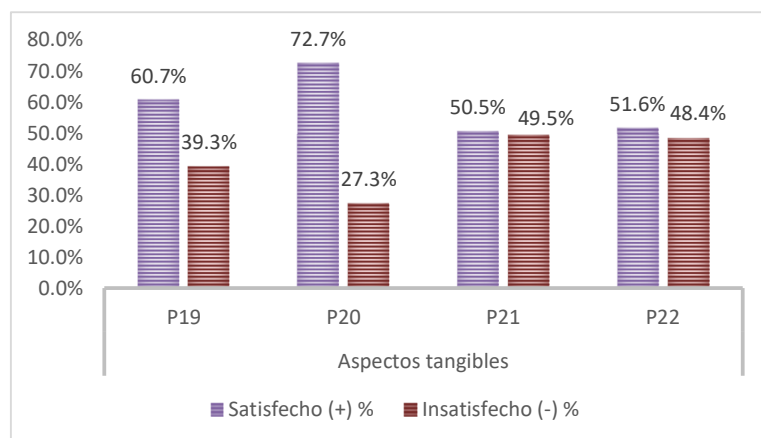
**Tabla 9.-** Nivel de satisfacción en su dimensión de aspectos tangibles del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San

Borja.

Dimensiones	Items	Pregunta	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
			n	%	n	%
Aspectos tangibles	P19	Señalización adecuada para ubicar el Servicio de farmacia	233	60.7%	151	39.3%
	P20	Personal presenta vestimenta adecuada	279	72.7%	105	27.3%
	P21	Ambiente adecuado para el expendio de medicamentos	194	50.5%	190	49.5%
	P22	Ambiente adecuado para brindar consulta farmacológica especializada.	198	51.6%	186	48.4%
Total				58.9%		41.1%

Fuente: Encuesta propia

**Gráfico 5.-** Nivel de satisfacción en su dimensión de aspectos tangibles del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.



**Interpretación:**

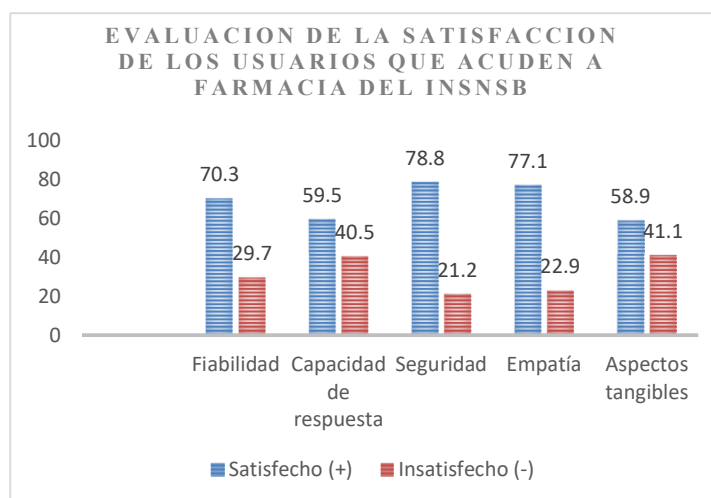
El nivel de satisfacción en su dimensión de aspectos tangibles del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja, los resultados arrojaron que el 58,9% de los usuarios están satisfechos y un 41,1% no. Es la pregunta número veinte (P20) con alto porcentaje de satisfacción (72,7%), y en las preguntas P21(49,5%) y P22 (45,6%) se observó alto porcentaje de insatisfacción, es decir presentan un nivel de insatisfacción en proceso.

**Tabla 10.-** Nivel de satisfacción del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
<b>Fiabilidad</b>	70.3	29.7
<b>Capacidad de respuesta</b>	59.5	40.5
<b>Seguridad</b>	78.8	21.2
<b>Empatía</b>	77.1	22.9
<b>Aspectos tangibles</b>	58.9	41.1
Total	68.92	31.08

Fuente: Encuesta propia

**Gráfico 6.-** Nivel de satisfacción del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.



**Interpretación:**

El Nivel de satisfacción del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja, se encontró un nivel de satisfacción total de 68,92% en las diferentes dimensiones evaluadas y un nivel de insatisfacción de 31,08%. Además, se observa que en todas las dimensiones evaluadas predomina la satisfacción de los usuarios. Las dimensiones con alto porcentaje de insatisfacción son la capacidad de respuesta (40,4%) y los aspectos tangibles (41,1%).

#### 4.1.2. Discusión de resultados

El Ministerio de Salud, en colaboración con los proveedores de salud más importantes del país, ha emprendido valiosas iniciativas para mejorar la calidad de la atención de salud desde la década pasada, donde la calidad en la prestación de salud es una preocupación medular en la gestión del sector, razón por la cual en el 2011 se aprobó la encuesta SERVQUAL como una guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los Establecimientos de Salud.

El presente estudio realizado a los usuarios externos que acude al servicio de farmacia del Instituto nacional de salud del Niño de San Borja, se encontró un 68,92% de usuarios satisfechos, el cual es mayor comparado al porcentaje de satisfacción (37,3%) encontrado en el trabajo de Florian, et al., (2019) realizado al usuario externo atendido en el centro de salud Reque.

Así mismo, existe coincidencia con la investigación Febres y Mercado (2020) realizado al usuario externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión que mencionan en sus resultados un nivel de satisfacción total de 60,3%.

Analizando los resultados de la encuesta sobre los niveles de satisfacción según dimensiones, vemos que la dimensión de capacidad de respuesta (40,5%) y aspectos tangibles (41,1%), presentan un nivel de insatisfacción en “proceso” (insatisfacción entre 40 a 60 %), al igual que el estudio de Florian, et al., (2019) donde el nivel de insatisfacción de las dimensiones de capacidad de respuesta y aspectos tangibles son 56,8% y 58,2%.

En nuestro estudio se encontró que la dimensión de seguridad obtuvo un 78,8% de satisfacción y un 77,1%% de satisfacción en su dimensión de empatía, el cual es menor comparado al porcentaje de satisfacción encontrado en las dimensiones de seguridad (86,81%) y empatía (80,3%) encontrado en el trabajo de Febres y Mercado

(2020).

En nuestro estudio se encontró que la dimensión de fiabilidad obtuvo una satisfacción de 70,3%, el cual es mayor comparado al porcentaje de satisfacción en la dimensión de fiabilidad (67%), encontrado en el trabajo de Bustamante y Gálvez (2017) realizado al usuario externo que acude al servicio de farmacia central del hospital regional de Cajamarca.



## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

- Los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del usuario externo aplicada en la farmacia del INSNSB (método SERVQUAL modificado) muestran un nivel de Insatisfacción “Aceptable” (31,08%), siendo el porcentaje de Satisfacción de 68,92%.
- En la dimensión fiabilidad se registra alto porcentaje de insatisfacción por parte de los usuarios externos relacionado a la pregunta P5: existencia de medicamentos recetados, el cual presenta un nivel de insatisfacción en proceso.
- En la dimensión capacidad de respuesta se registra alto porcentaje de insatisfacción por parte de los usuarios externos relacionado a la pregunta P6: atención rápida, y a la pregunta P8: tiempo de espera corto, los cuales presentan niveles de insatisfacción en proceso.
- En la dimensión seguridad predomina la satisfacción de los usuarios, donde registra niveles de insatisfacción aceptable.
- En la dimensión empatía predomina la satisfacción de los usuarios, donde registra niveles de insatisfacción aceptable,
- En la dimensión aspectos tangibles se registra alto porcentaje de insatisfacción por

parte de los usuarios externos relacionado a la pregunta P22: ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada, el cual presenta un nivel de insatisfacción en proceso.

## **5.2. Recomendaciones**

- Lograr un óptimo abastecimiento y distribución de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos, con el objeto de atender las recetas de acuerdo a lo prescrito por el médico.
- Implementar en el sistema informativo la descarga total de los medicamentos prescritos en la receta, independientemente del módulo donde se encuentren ingresados (módulo ventas, módulo intervención sanitaria y módulo de donaciones).
- Implementar en el sistema informativo la ampliación de la descarga de las recetas digitales que sean diferentes a su fecha de atención, debido a solo se puede descargar en los 2 días siguientes después de su fecha de atención, todo con el fin de mejorar tiempos de espera y atención.
- Implementar en el sistema informativo la ampliación de la apertura de cuenta de los pacientes cuyas recetas sean diferentes a su fecha de atención, debido a que solo podemos aperturar la cuenta del paciente en los 3 días siguientes después de su fecha de atención.
- Se debe Implementar un área para brindar atención farmacéutica en la Farmacia central del INSNSB.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. World Health Organization. The World Health Report 2000: Health Systems: Improving Performance. Geneva: WHO; 2000.
2. INFORME\_FINAL\_ENSUSALUD\_2016.pdf [Internet]. [citado 26 de octubre de 2021]. Disponible en: [http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME\\_FINAL\\_ENSUSALUD\\_2016.pdf](http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf)
3. Vilchez Saldaña YE. Satisfacción del usuario externo. Estrategia sanitaria nacional prevención y control de ITS, VIH/SIDA - Hospital Regional Docente de Cajamarca. 2018. Univ Nac Cajamarca [Internet]. 2019 [citado 6 de noviembre de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3913>
4. Urda J, Fernández J, González D, Torres M, Cantó J, Castro M. Análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en consulta de farmacia hospitalaria. Comparación de resultados. 19 de mayo de 2021 [citado 10 de marzo de 2022]; Disponible en: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/13168>
5. Becerra B, Pecho L, Gómez M. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN UN ESTABLECIMIENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA, DURANTE LA PANDEMIA COVID-19. Rev Médica Panacea. 30 de diciembre de 2020;9(3):165-70.
6. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana. 2020;20(3):397-403.
7. Mutre K, González M. La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencias del Hospital General IESS de Milagro-Ecuador. Más Vita. 29 de agosto de 2020;2(2):31-41.
8. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cuba Investig Bioméd. 2019;38(2):153-69.
9. Guadalupe F, Suárez G, Guerrero G, Yanca C. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. Cienc Digit. 6 de julio de

- 2019;3(3):162-77.
10. Choque E, Peñaranda R, Sivila Y, Vargas J. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre. *Bio Sci.* 2019;2(4):19-29.
  11. Florián N, Gálvez N, Barsallo R. Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en Reque – Chiclayo 2019. *TZHOECOEN.* 2020;12(4):525-35.
  12. Napa A. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA. AÑO 2018. *Rev Enfermeria Vanguard.* 2019;7(2):49-58.
  13. Cobo E, Estepa K, Herrera C, Linares P. Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. *Rev Investig En Salud Univ Boyacá.* 3 de septiembre de 2018;5(2):277-94.
  14. Bustamante F, Gálvez N. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un Hospital del Ministerio de salud de Cajamarca - Perú. *TZHOECOEN.* 2017;9(1):01-5.
  15. Real Academia Española. Satisfacción [Internet]. «Diccionario esencial de la lengua española». 2001 [citado 9 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.rae.es/drae2001/satisfacción>
  16. Solon J. Bosquejo de los patrones de Atención Médica. *Investigaciones sobre Servicios de Salud. Una Antología, Enero.* 2001; 5 (34): 212-213.
  17. Andaleeb S. Determinants of Customer Satisfaction with Hospitals. A Managerial Model. *International Journal of Health Care Quality Assurance,* 1998; 11 (6): 35-42.
  18. Pino W. Calidad de los servicios de Salud según la opinión de los usuarios del Hospital de Apoyo Camana. Perú. 1999.
  19. Donabedin A. Evaluación de la calidad de la atención médica. *Investigaciones sobre servicios de salud: Una antología.* Washington, DC: OPS/OMS 1992; 15 (534): 382-404.
  20. Solon J. Bosquejo de los patrones de Atención Médica. *Investigaciones sobre Servicios de Salud. Una Antología.* 2001; 5 (34): 212-213.
  21. Swan J, Martin W. Testing Comparison Level and Predictive Expectations Models of Satisfaction. *ACR North Am Adv* [Internet]. 1981 [citado 14 de noviembre de 2021]; NA-08. Disponible en: <https://www.acrwebsite.org/volumes/9790/volumes/v08/NA-08/full>.
  22. Ruiz M. Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos. [Madrid]: Asoc. Española de Contabilidad y Administración de Empresas; 2001
  23. Westbrook R. Sources of consumer satisfaction with retail outlets. *J Retail.* 1981;57(3):68-85.
  24. Chuyan F. Grado de satisfacción y nivel de ansiedad de pacientes hemodializados de una

- institución de salud pública y privada. [segunda especialidad profesional de enfermería con mención en nefrología] Chiclayo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2019. Disponible en: [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5950/1/RE\\_SE.ENFERMERIA\\_FRANCESCA.CHUYAN\\_GRADO.SATISFACCION\\_DATOS.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5950/1/RE_SE.ENFERMERIA_FRANCESCA.CHUYAN_GRADO.SATISFACCION_DATOS.pdf)
25. Thompson A, Suñol R. Expectations as Determinants of Patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence. *International Journal for Quality in health Care* 7(2). 1995.
  26. Delbanco TL, Daley J. Through the patient's eyes: strategies toward more successful contraception. *Obstet Gynecol.* 1996;88(3 Suppl):41S-47S 27. Matsumoto Nishizawa R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Rev Perspect.* 2014;(34):181-209.
  27. Cantú H. Desarrollo de una Cultura calidad. McGraw Hill [Internet]. 2007 [citado 10 de noviembre de 2021];4ta Edición. Disponible en: [https://www.academia.edu/36185750/Desarrollo\\_de\\_una\\_Cultura\\_Humana\\_4ta\\_Edici%C3%B3n\\_Humberto\\_Cant%C3%BA\\_Delgado\\_FREELIBROS\\_ORG](https://www.academia.edu/36185750/Desarrollo_de_una_Cultura_Humana_4ta_Edici%C3%B3n_Humberto_Cant%C3%BA_Delgado_FREELIBROS_ORG)
  28. Pascoe GC. Patient satisfaction in primary health care: A literature review and analysis. *Eval Program Plann.* 1983;6(3):185-210.
  29. Massip C, Ortiz R, Llantá M del C, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Rev Cuba Salud Pública* [Internet]. 2008 [citado 14 de noviembre de 2021];34(4). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
  30. Huiza G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – diciembre 2003. Univ Nac Mayor San Marcos [Internet]. 2006 [citado 14 de noviembre de 2021]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1891>
  31. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA - Gobierno del Perú [Internet]. 2012 [citado 13 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:CD36e8Lj92gJ:https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa+&cd=11&hl=es&ct=clnk&gl=pe&client=avast-a-3>
  32. Matsumoto Nishizawa R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Rev Perspect.* 2014;(34):181-209.
  33. Vergara J, Quesada V. Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Rev Electrónica Investig Educ.* 2011;13(1):108-22.
  34. Torres J, Luna I. Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios

mediante el modelo SERVPERF. Contad Adm. 2017;62(4):1270-93.

35. Parasuraman, A; Zeithaml, V. and Berry, Leonard.L SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 1988; 64(1), 12-37). Disponible en: <http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/SERVQUAL-%20A%20Multiple-Item%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf>

## **ANEXOS**

### **Anexo N° 1: Matriz de consistencia**

**Título de la investigación: NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE A LA FARMACIA DE INSTITUTO NACIONAL DEL NIÑO DE SAN BORJA. LIMA 2022**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<b>Problema General:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja. Lima 2022?	<b>Objetivo General:</b> Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja	<b>Hipótesis General:</b> No aplica		
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>		
1.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en su dimensión de fiabilidad del usuario externo que acude a la farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja. Lima 2022?	1.- Identificar el nivel de satisfacción en su dimensión de fiabilidad del usuario externo que acude a la farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.	1.- No aplica		
2.- ¿Cual es el nivel de satisfacción en su dimensión de capacidad de respuesta del usuario externo que acude a la farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja. Lima 2022?	2.- Identificar el nivel de satisfacción en su dimensión de capacidad de respuesta del usuario externo que acude a la farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.	2.- No aplica		
3.- ¿Cual es el nivel de satisfacción en su dimensión de seguridad del usuario externo que acude a la farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja. Lima 2022?	3.- Identificar el nivel de satisfacción en su dimensión de seguridad del usuario externo que acude a la farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.	3.- No aplica		
4.- ¿Cual es el nivel de satisfacción en su dimensión de empatía del usuario externo que acude a la farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja. Lima 2022?	4.- Identificar el nivel de satisfacción en su dimensión de empatía del usuario externo que acude a la farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.	4.- No aplica		
5.- ¿Cual es el nivel de satisfacción en su dimensión de aspectos tangibles del usuario externo que acude a la farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja. Lima 2022?	5.- Identificar el nivel de satisfacción en su dimensión de aspectos tangibles del usuario externo que acude a la farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.	5.- No aplica		
			<b>Variable 1:</b> Satisfacción del usuario <b>Dimensiones:</b> Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles	<b>Tipo de investigación:</b> Aplicada <b>Método y diseño de la investigación:</b> Deductivo, Observacional, transversal. <b>Población:</b> Estará conformada por los usuarios externos que acuden a la farmacia del INSNSB. Lima 2021. <b>Muestra:</b> Estará conformada por 384 usuarios externos que acuden a la Farmacia Central. <b>Muestreo:</b> No probabilístico por conveniencia, Aleatorio Simple.

**Anexo N° 2**

## INSTRUMENTO SERVQUAL MODIFICADO

### (Encuesta SERVQUAL)

N° Encuesta: .....	
Encuesta para evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude a la farmacia de Instituto Nacional del Niño de san Borja. Lima 2021.	
Nombre del encuestador	
Establecimiento de Salud	Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja
Fecha:	Hora de Inicio: Hora de término:
Estimada(o) usuaria(o), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Farmacia del establecimiento de salud. Sus respuestas son confidenciales. Agradecemos su participación.	
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO</b>	
Condición del encuestado	Usuario (a): [ ] Acompañante: [ ]
Edad	
Sexo	Masculino [ ]
	Femenino [ ]
Tipo de usuario	Nuevo [ ]
	Continuador [ ]

Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada para su aplicación en el área de farmacia del INSNSB.



**EXPECTATIVAS**

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir 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	Usted espera ser atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.							
2	Usted espera que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.							
3	Usted espera que el personal lo atienda según el horario publicado en el establecimiento de salud.							
4	Usted espera que ante una queja el establecimiento cuente con mecanismos para atenderlo.							
5	Usted espera que el servicio de farmacia cuente con los Medicamentos que le recete el médico.							
6	Usted espera que el personal lo atención rápida en la dispensación de medicamentos							
7	Usted espera que el personal priorice atenderlo antes que atender asuntos personales.							
8	Usted espera que el tiempo de espera desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla sea corto.							
9	Usted espera que el personal le solucione inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo.							
10	Usted espera que el personal de farmacia le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas.							
11	Usted espera que el personal revise minuciosamente su receta médica para atenderlo.							
12	Usted espera que el personal respete su privacidad durante su atención.							
13	Usted espera que el personal que le atienda le inspire confianza.							
14	Usted espera que el personal que le atienda le brindo un trato amable y respetuoso.							
15	Usted espera que le profesional se preocupe por resolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos.							
16	Usted espera que el profesional le brinde información útil para su tratamiento.							
17	Usted espera que el personal tenga la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista							
18	Usted espera que el personal comprenda su estado emocional durante la atención.							
19	Usted espera que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para ubicar el servicio de farmacia.							
20	Usted espera que el servicio de farmacia se encuentre limpio y con un ambiente adecuado para la dispensación de su medicamento.							
21	Usted espera que la presentación personal o apariencia del personal que le atendió sea adecuada.							
22	Usted espera que el servicio de farmacia cuente con un ambiente adecuado para brindar consulta farmacológica especializada.							

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a cómo <b>Usted HA RECIBIDO</b> 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	Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
2	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada							
3	El personal lo atendió según el horario publicado en el establecimiento de salud							
4	Cuándo usted presentó alguna queja el establecimiento conto con mecanismos para atenderlo							
5	El servicio de farmacia tuvo los medicamentos que le recetó el médico							
6	¿El personal lo atendió rápido en la dispensación de medicamentos?							
7	El personal priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales							
8	El tiempo de espera desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla fue corto							
9	¿El personal le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo?							
10	El personal de farmacia le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas							
11	El personal de farmacia revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo							
12	El personal respetó su privacidad durante su atención							
13	El personal que le atendió le inspiró confianza							
14	El personal que le atendió le brindo un trato amable y respetuoso							
15	El profesional se preocupó por resolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos							
16	El profesional le brindo información útil para su tratamiento							
17	El personal tubo 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	El servicio de farmacia se encontró limpio y con un ambiente adecuado para la dispensación de su medicamento							
21	La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió fue adecuada							
22	Cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada							

**Leyenda:**

- 1= Totalmente en desacuerdo.
- 2= Muy en desacuerdo.
- 3= Medianamente en desacuerdo.
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- 5= Medianamente de acuerdo.
- 6= Muy de acuerdo.
- 7= Totalmente de acuerdo.

## Anexo N° 3: VALIDACION DEL INSTRUMENTO



Universidad  
Norbert Wiener

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE A LA FARMACIA DE INSTITUTO NACIONAL DEL NIÑO DE SAN BORJA. LIMA 2021".

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: Nivel de satisfacción</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>							
1	Atención sin discriminación	X		X		X		
2	Atención según orden de llegada	X		X		X		
3	Atención según el horario publicado	X		X		X		
4	Existencia de mecanismos ante una queja	X		X		X		
5	Existencia de medicamentos recetados	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>							
6	Atención rápida	X		X		X		
7	Personal prioriza atenderlo	X		X		X		
8	Tiempo de espera corto	X		X		X		
9	Solución inmediata a su problema o dificultad	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>							



Universidad  
Norbert Wiener

10	Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas	X		X		X		
11	Revisión minuciosa de la receta para atenderlo	X		X		X		
12	Respeto de su privacidad durante la atención	X		X		X		
13	Personal le inspira confianza	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>							
14	Trato amable y respetuoso	X		X		X		
15	Preocupación por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos	X		X		X		
16	Personal brinda información útil para su tratamiento	X		X		X		
17	Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista	X		X		X		
18	Personal comprende su estado emocional durante la atención	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Aspectos Tangibles</b>							
19	Señalización adecuada para ubicar el Servicio de farmacia	X		X		X		
20	Personal presenta vestimenta adecuada	X		X		X		
21	Ambiente adecuado para el expendio de medicamentos	X		X		X		
22	Ambiente adecuado para brindar consulta farmacológica especializada.	X		X		X		



Universidad  
Norbert Wiener

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia para la aplicación del instrumento.**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Malpartida Quispe, Federico Martin  
**DNI:** 09957334

**Especialidad del validador:** Doctor en Salud. Salud Pública.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Lima, 22 de Noviembre de 2021.**

-----  
**Firma del Experto Informante**



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE A LA FARMACIA DE INSTITUTO NACIONAL DEL NIÑO DE SAN BORJA. LIMA 2021".

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: Nivel de satisfacción</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Atención sin discriminación	X		X		X		
2	Atención según orden de llegada	X		X		X		
3	Atención según el horario publicado	X		X		X		
4	Existencia de mecanismos ante una queja	X		X		X		
5	Existencia de medicamentos recetados	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Atención rápida	X		X		X		
7	Personal prioriza atenderlo	X		X		X		
8	Tiempo de espera corto	X		X		X		
9	Solución inmediata a su problema o dificultad	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	



10	Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas	X		X		X		
11	Revisión minuciosa de la receta para atenderlo	X		X		X		
12	Respeto de su privacidad durante la atención	X		X		X		
13	Personal le inspira confianza	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Trato amable y respetuoso	X		X		X		
15	Preocupación por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos	X		X		X		
16	Personal brinda información útil para su tratamiento	X		X		X		
17	Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista	X		X		X		
18	Personal comprende su estado emocional durante la atención	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Aspectos Tangibles</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Señalización adecuada para ubicar el Servicio de farmacia	X		X		X		
20	Personal presenta vestimenta adecuada	X		X		X		
21	Ambiente adecuado para el expendio de medicamentos	X		X		X		
22	Ambiente adecuado para brindar consulta farmacológica especializada	X		X		X		



Universidad  
Norbert Wiener

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CIQUERO CRUZADO MELIDA MERCEDES.  
DNI: 10062499

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

¡Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

¡Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

¡Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem. es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 18 de Noviembre de 2021.

-----  
Firma del Experto Informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE A LA FARMACIA DE INSTITUTO NACIONAL DEL NIÑO DE SAN BORJA. LIMA 2021".

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: Nivel de satisfacción</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Atención sin discriminación	X		X		X		
2	Atención según orden de llegada	X		X		X		
3	Atención según el horario publicado	X		X		X		
4	Existencia de mecanismos ante una queja	X		X		X		
5	Existencia de medicamentos recetados	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Atención rápida	X		X		X		
7	Personal prioriza atenderlo	X		X		X		
8	Tiempo de espera corto	X		X		X		
9	Solución inmediata a su problema o dificultad	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	



10	Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas	X		X		X		
11	Revisión minuciosa de la receta para atenderlo	X		X		X		
12	Respeto de su privacidad durante la atención	X		X		X		
13	Personal le inspira confianza	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Trato amable y respetuoso	X		X		X		
15	Preocupación por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos	X		X		X		
16	Personal brinda información útil para su tratamiento	X		X		X		
17	Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista	X		X		X		
18	Personal comprende su estado emocional durante la atención	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Aspectos Tangibles</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Señalización adecuada para ubicar el Servicio de farmacia	X		X		X		
20	Personal presenta vestimenta adecuada	X		X		X		
21	Ambiente adecuado para el expendio de medicamentos	X		X		X		
22	Ambiente adecuado para brindar consulta farmacológica especializada.	X		X		X		



**Universidad  
Norbert Wiener**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Ramos Jaco Antonio Guillermo  
DNI: 04085562**

**Especialidad del validador: Maestro en Salud Pública y Gestión Sanitaria**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Lima, 19 de Noviembre de 2021.**

-----  
**Firma del Experto Informante**



## Anexo 4: Confiabilidad el instrumento

Prueba piloto del análisis estadístico de confiabilidad para el instrumento que evalúa el nivel de satisfacción del usuario

- PERCEPCION

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.841	22

The screenshot shows the SPSS Data Editor window with a grid of 22 columns and 30 rows of data. The columns are labeled with variables 1 through 22. The data values are numerical, ranging from 0 to 100. The interface includes a menu bar at the top with options like 'Archivo', 'Editar', 'Datos', 'Transformar', 'Análisis', 'Visualizar', 'Ventana', and 'Ayuda'. A toolbar with various icons is located below the menu bar. The status bar at the bottom indicates 'Hoja: 1 de 1'.

- EXPECTATIVA

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.719	22

The screenshot shows the SPSS 'Data View' window. The spreadsheet contains 30 rows and 22 columns. Each cell in the grid contains a numerical value, likely representing a score or rating. The values are consistent across all rows for each column, suggesting a uniform dataset or a placeholder for a specific analysis. The interface includes standard menu options like 'Archivo', 'Editar', 'Formato', etc., and a toolbar with various icons for data manipulation.

## Anexo 5: Aprobación del comité de ética



### COMISIÓN REVISORA DE CONSIDERACIONES ÉTICAS DE LA FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

ACTA No. 074-2022-CRCEFFyB-UNW

#### CONSIDERANDO

- (1) Que, el Área de Grados y Títulos de la Facultad de Farmacia y Bioquímica, con fecha del 20-01-2022, solicita la revisión de las consideraciones éticas del proyecto de tesis titulado: **"NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE A LA FARMACIA DE INSTITUTO NACIONAL DEL NIÑO DE SAN BORJA. LIMA 2021"**, presentado por la Srta. Químico Farmacéutico **CONDEZO GERONIMO, SHARON KAROLAY**.
- (2) Que, habiéndose revisado la documentación recibida, entre los que están:
  - Carta de Aprobación del Asesor de Tesis
  - Informe del Detector de Plagio (Turnitin)
  - Declaración de autenticidad y responsabilidad
- (3) Y que, así mismo, habiéndose revisado las consideraciones éticas de acuerdo con el REGLAMENTO DE CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN de la Universidad Norbert Wiener;

#### SE RESUELVE

- (1) La Comisión de Consideraciones Éticas de la Facultad de Farmacia y Bioquímica, en su sesión del día 20 de enero del año en curso 2022, a las 14:00 horas, concluye que el proyecto de tesis titulada: **"NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE A LA FARMACIA DE INSTITUTO NACIONAL DEL NIÑO DE SAN BORJA. LIMA 2021"**, presentado por la Srta. Químico Farmacéutico **CONDEZO GERONIMO, SHARON KAROLAY**, NO VULNERA ninguno de los artículos 6°, 7°, 8°, 18°, 19°, 20°, 21° ni 22° del Reglamento del Código de Ética de la Universidad Norbert Wiener, que consideran las infracciones posibles de ser sancionadas, ya que si bien es cierto que se trata con pacientes, también es cierto que sólo se utilizarán datos recabados por encuestas, autorizados por la población mayor de 18 años del distrito de Junín. tal como afirma la Srta. Químico Farmacéutico **CONDEZO GERONIMO, SHARON KAROLAY**.

Lima, 20 de enero del 2022

Mg. Daniel Ñañez del Pino

PRESIDENTE

Mg. Gabriel Enrique León Apac

SECRETARIO

## Anexo 6: Formato de consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TOMAR FOTOGRAFÍAS, FILMACIÓN Y REALIZAR PUBLICACIONES

Lima, .....

Yo, ....., identificado con DNI N°  
..... MADRE/PADRE/APODERADO/ REPRESENTANTE LEGAL DEL (LA)  
MENOR.....

He tenido una reunión con el Q.F....., quien me ha informado que desea usar los datos de mi menor hijo(a) con fines académicos. Esta información será compartida sólo en el ámbito médico y académico, pues realizará un reporte de caso. El nombre de mi niño no será divulgado.

Por lo tanto, voluntariamente SI / NO doy mi consentimiento para el uso de datos para publicación en curso o congresos en modalidad de posters y/o revistas científicas.

|

.....

Firma del responsable y huella

.....

Firma del profesional

## Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos

	ACTA DE FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN	Acta de factibilidad y viabilidad: N°05 - 2022
		FECHA: 14 de febrero del 2022
		Código de proyecto: PI - 636

### ACTA DE FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CÓDIGO DEL PROTOCOLO: PI -636

FECHA DE INGRESO: 28/01/2022

**Título del Proyecto:** " NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE A LA FARMACIA DE INSTITUTO NACIONAL DEL NIÑO DE SAN BORJA. LIMA 2021 "

**Investigador Principal:** Lic. Sharon Condezo Gerónimo

**Revisor(es) de la SUIT:** Dr. Javier Alarcón Santos.

Siendo las 14.00 horas del día 14 de febrero del 2022, se lleva a cabo la reunión de coordinación entre la Jefa de Farmacia del INSNSB y el equipo de la Sub Unidad de Investigación e Innovación Tecnológica (SUIIT), via ZOOM. La reunión se realiza con la participación de:

Por parte de la Farmacia del INSNSB:

Dra. Morayma Leiva Mendoza. Jefa de la Farmacia del INSNSB.

Por parte de la SUIIT:

- Dra. Maria Cristina Medina Pflucker. Jefa de la SUIIT
- Dr. Javier Alarcón Santos, ASESOR DESIGNADO en estudio de investigación de la SUIIT.
- Mg. Leny Sanchez Justo, asesora metodológica de la SUIIT.
- Biga. Janet Huancachoque Molina, asesora metodológica de la SUIIT.
- Lic. Augusto Racchumí Vela, especialista estadístico de la SUIIT.

#### OBJETIVO DE LA REUNIÓN:

- Presentación, por parte de la investigadora el proyecto de Investigación antes señalado.
- Otorgar, por parte de la Jefa de Farmacia del INSNSB, la factibilidad y viabilidad para el desarrollo del proyecto de investigación.

#### ACUERDOS DE LA REUNIÓN:

Que el proyecto de investigación titulado "NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE A LA FARMACIA DE INSTITUTO NACIONAL DEL NIÑO DE SAN BORJA. LIMA 2021" es factible y viable.

	<b>ACTA DE FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	Acta de factibilidad y viabilidad: N°05 - 2022
		FECHA: 14 de febrero del 2022
		Código de proyecto: PI - 636

**RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:**

APROBADO ( X )                      OBSERVADO ( )                      NO APROBADO ( )

- Se otorga la factibilidad y viabilidad para el desarrollo del proyecto de investigación, de acuerdo al cumplimiento de los procesos administrativos subsiguientes para la autorización de proyectos de investigación según en la directiva de investigación del INSN-SB.
- El presente proyecto será presentado a la sesión de Comité de Ética que se realizará el jueves 17 de febrero del 2022.

Siendo las 15.38 horas del día 14 de febrero del 2022, se da por concluida la reunión y en conformidad del contenido de la presente acta, se procede a suscribir:



**Dra. Morayma Leiva Mendoza**  
Jefa de la Farmacia del INSNSB



**Lic. Sharon Condezo Gerónimo**  
Investigadora principal



**Dra. Mafía Cristina Medina Pflucker**  
Jefa de la SUIIT



**Dr. Javier Edmundo Alarcón Santos**  
Asesor DESIGNADO de la SUIIT



**Mg. Leny Sanchez Justo**  
Asesora metodológica de la SUIIT



**Blga. Janet Huancachoque Molina**  
Asesora metodológica de la SUIIT



**Lic. Augusto Racchumi Vela**  
Especialista estadístico de la SUIIT

## Anexo 8: Informe del asesor del turnitin

### satisfaccion del usuario

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>revistas.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Wiener</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad de San Martin de Porres</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>

9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
10	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	www.grafiati.com Fuente de Internet	1 %
14	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1 %
15	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	1 %
16	Dspace.Unitru.Edu.Pe Fuente de Internet	1 %
17	paper.researchbib.com Fuente de Internet	1 %



**Anexo 9:** Características de los usuarios encuestados que acudieron a la Farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja

	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
Promedio $\pm$ SD	5.66 $\pm$ 3.81	
Mediana (RIC)	5.0 (2.0 - 8.0)	
<b>Sexo</b>		
Femenino	176	45.8%
Masculino	208	54.2%
<b>Tipo de usuario</b>		
Continuador	376	97.9%
Nuevo	8	2.1%
<b>Condición</b>		
Acompañante	384	100.0%
Usuario(a)	0	0.0%

Fuente: Encuesta propia

