



FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUIMICA

Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica

Tesis

“Análisis de satisfacción en usuarios del área de farmacia del

Centro de Salud Zarate, 2022”

Para optar el título profesional de Químico Farmacéutico

AUTORA:

Br. Mosqueira Buitrón, Cynthian Carool

Código ORCID: [0000-0002-3069-7449](https://orcid.org/0000-0002-3069-7449)

Lima-Perú

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, CYNTHIAN CAROOL MOSQUEIRA BUITRON, egresada de la Facultad de Farmacia y Bioquímica y Escuela Académica Profesional de Farmacia y Bioquímica, declaro que el trabajo académico "ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS DEL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD ZARATE 2022" Asesorado por el docente: AMBROCIO TEODORO ESTEVES PAIRAZAMAN, DNI 17846910 ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4168-0850>, tiene un índice de similitud de 16 (dieciséis) % con código oid:14912:244655443 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor
CYNTHIAN CAROOL MOSQUEIRA BUITRON
 DNI: **08159093**



.....
 Firma del asesor
Dr. AMBROCIO TEODORO ESTEVES PAIRAZAMAN
 DNI: **17846910**

Lima, 12 de junio de 2023

Tesis

“Análisis de satisfacción en usuarios del área de farmacia del Centro
de Salud Zarate, 2022”

Línea de investigación

Salud y bienestar

Asesor

Dr. ESTEVES PAIRAZAMAN, AMBROCIO TEODORO

Código ORCID: [0000-0003-4168-0850](https://orcid.org/0000-0003-4168-0850)

Dedicatoria

Quiero dedicar esta tesis a mi menor hija Guadalupe, para quien espero ser el ejemplo de superación en su formación académica a fin de que en el futuro sea una buena profesional y una persona de bien.

A mi amado padre por sus consejos, su apoyo incondicional, quien me enseñó la vocación de servicio por el prójimo lo que me hace estar orgullosa de ser la hija de Julio Mosqueira.

Siempre estarás en mis recuerdos.

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios por hacer todo posible, a mis padres, quienes me forjaron como la persona que soy con buenos valores, hermanos y esposo por demostrarme su confianza, a toda mi familia que es lo mejor y más valioso que Dios me ha dado.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
Índice de Gráficos	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPITULO I: EL PROBLEMA	13
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema General	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivo de la investigación	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación de la investigación	17
1.4.1. Teórica	17
1.4.2. Metodológica	17
1.4.3. Práctica	18
1.5. Limitaciones de la investigación	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes	19
2.1.1. Internacionales	19
2.1.2. Nacionales	22
2.2. Bases Teóricas	25
2.2.1. Satisfacción del usuario	25
2.2.2. Calidad de servicio	26
2.2.2.1. Calidad	26
2.2.2.2. Las dimensiones de la calidad asistencial	28

2.2.3.	Calidad de servicio versus satisfacción	29
2.2.4.	El Modelo SERVQUAL	29
2.2.5.	Niveles de satisfacción	32
2.3.	Formulación de hipótesis	32
2.3.1.	Hipótesis General	32
2.3.2.	Hipótesis Específicas	32
CAPITULO III: METODOLOGÍA		33
3.1.	Método de la investigación	33
3.2.	Enfoque de la investigación	33
3.3.	Tipo de investigación	33
3.4.	Diseño de la investigación	33
3.5.	Población, muestra y muestreo	34
3.5.1.	Población	34
3.5.2.	Muestra	34
3.5.3.	Muestreo	35
3.6.	Variables y operacionalización	36
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.7.1.	Técnica	37
3.7.2.	Descripción de instrumentos	37
3.7.2.1.	Cuestionario SERVQUAL:	37
3.7.3.	Validación	38
3.7.4.	Confiabilidad	39
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	39
3.9.	Aspectos éticos	39
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		41
4.1.	Resultados	41
4.1.1.	Análisis descriptivo de resultados	41
4.1.2.	Prueba de hipótesis	48
4.1.3.	Discusión de resultados	48
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		52
5.1.	Conclusiones	52
5.2.	Recomendaciones	53

REFERENCIAS	54
ANEXOS	63
Anexo 1. Matriz de consistencia	63
Anexo 2. Instrumentos	65
Anexo 3. Validez del instrumento	69
Anexo 4. Confiabilidad del instrumento	78
Anexo 5. Aprobación del Comité de Ética	79
Anexo 6. Formato de consentimiento informado	80
Anexo 7. Informe del asesor de Turnitin	82
Anexo 8. Respuestas de la dimensión elementos tangibles: Expectativa vs Percepción	83
Anexo 9. Respuestas de la dimensión fiabilidad: Expectativa vs Percepción	85
Anexo 10. Respuestas de la dimensión capacidad de respuesta: Expectativa vs Percepción	87
Anexo 11. Respuestas de la dimensión seguridad: Expectativa vs Percepción	89
Anexo 12. Respuestas de la dimensión empatía: Expectativa vs Percepción	91

Índice de Tablas

Tabla 1. Nivel de satisfacción de los usuarios respecto al área de farmacia.....	41
Tabla 2. Nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión elementos tangibles del área de farmacia.....	42
Tabla 3. Nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión fiabilidad del área de farmacia.....	43
Tabla 4. Nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión capacidad de respuesta del área de farmacia.....	44
Tabla 5. Nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión seguridad del área de farmacia.....	45
Tabla 6. Nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión empatía del área de farmacia.....	46
Tabla 7. Análisis de satisfacción del usuario: Expectativa vs Percepción.....	47

Índice de Figuras

Figura 1. Nivel de satisfacción de los usuarios respecto al área de farmacia.	41
Figura 2. Nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión elementos tangibles del área de farmacia.	42
Figura 3. Nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión fiabilidad del área de farmacia.	43
Figura 4. Nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión capacidad de respuesta del área de farmacia.	44
Figura 5. Nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión seguridad del área de farmacia.	45
Figura 6. Nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión empatía del área de farmacia.	46
Figura 7. Análisis de satisfacción del usuario: Expectativa vs Percepción.	47

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Modelo SERVQUAL para la medida de la calidad de servicio.	31
--	----

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto al área de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022. La investigación fue de tipo aplicada, de método deductivo, con diseño no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo. La población estuvo conformada por los usuarios que asisten al área de farmacia del lugar de estudio, lo que equivale a 180 personas atendidas de manera diaria y la muestra estuvo constituida por 123 personas que asisten al área de Farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como herramienta se usó un cuestionario (SERVQUAL) que tienen 22 preguntas de “Expectativas” y 22 preguntas de “Percepciones”. Como principales resultados se obtuvo que la dimensión elementos tangibles obtuvo un 60,42% de aprobación, la dimensión fiabilidad obtuvo un 91,25%, la dimensión capacidad de respuesta un 91,67%, la dimensión seguridad un 92,08% y por último la dimensión empatía un 91,25%. Concluyendo que el nivel de satisfacción del usuario respecto al área de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022, es alto con un 94,17%, con una expectativa (6,53) y una percepción (5,89).

Palabras Claves: Satisfacción, usuario, percepción, expectativa, SERVQUAL.

Abstract

The purpose of this research was to determine the level of user satisfaction with respect to the pharmacy area of the Zarate Health Center, 2022. The research was of the applied type, deductive, non-experimental, cross-sectional and descriptive. The population consisted of users who frequent the pharmacy area of the study site, which is equivalent to 180 people attended on a daily basis, and the sample consisted of 123 people who attend the Pharmacy area of the Zarate Health Center, 2022. The survey was used as a data collection technique and a questionnaire (SERVQUAL) with 22 questions on "Expectations" and 22 questions on "Perceptions" was used as a tool. The main results were that the tangible elements dimension obtained 60,42% approval, the reliability dimension obtained 91,25%, the responsiveness dimension 91,67%, the security dimension 92,08% and finally the empathy dimension 91,25%. Concluding that and determining that the level of user satisfaction with respect to the pharmacy area of the Zarate Health Center, 2022, is high with 94,17%, with an expectation (6,53) and a perception (5,89).

Keywords: Satisfaction, user, perception, expectation, SERVQUAL.

Introducción

Los centros de salud en general; sea privado o público debe garantizar una buena calidad de atención hacia los usuarios, esta debe ser estandarizadas dentro de todas las áreas que lo conforma. Cabe decir que todo paciente o usuario siempre va a un establecimiento bajo una expectativa, la misma que debe ser satisfecha según lo percibido una vez que este recibiendo el bien y/o servicio. Ante ello el área de farmacia de todo hospital o clínica debe cumplir con todo lo antes mencionado; es por ello por lo que se planteó el siguiente esquema de trabajo:

En el capítulo I se encuentra expuesto el planteamiento del problema y las formulaciones de los problemas, tanto general como específicas. También se encuentra el objetivo general de la investigación, así como los específicos. En este mismo capítulo esta la justificación de la investigación. Y por último están comprendidas las limitaciones que se presentaron.

En el capítulo II está expuesto el marco teórico, iniciando con los antecedentes internacionales y nacionales, seguido de las bases teóricas en las que se asienta el trabajo. Al ser una investigación descriptiva, esta no tiene comprendida ninguna hipótesis general ni específicas.

En el capítulo III, se encuentra comprendido toda la metodología utilizada para el desarrollo del trabajo, tanto como el método, enfoque, tipo y diseño de investigación. También está la población, muestra y muestreo. A su vez las técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos; y por último los aspectos éticos con los que se desarrolló la investigación.

En el capítulo IV, están expuestos las tablas y gráficos de los resultados obtenidos luego de procesar la información recolectada.

Y, por último, en el Capítulo V, se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La farmacia en los servicios de salud es muy importante, es aquel servicio de atención médica que elige, prepara, almacena, combina y dispensa medicinas y productos sanitarios, asesorando a profesionales en salud y usuarios sobre su uso eficiente, efectivo y seguro. Tal y como indica Kernpharma (2021) el rol de la farmacia es crucial para dar solución a las carencias informativas de los pacientes sobre sus medicamentos; en cuanto a indicaciones, formas de uso y la duración del tratamiento (1). Comex (2019) indica que la salud es un derecho humano fundamental del ser humanos, por lo que es relevante e indispensable que se les garantice una atención y provisión de calidad (2). Se debe tener en cuenta pues el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (3) en su reporte indica que en el trimestre abril-mayo-junio 2021 que el 79,7% de la población tiene algún tipo de seguro de salud, el 52,5% indicó que utiliza el Seguro Integral de Salud (SIS), el 22,9% utiliza el Seguro Social de Salud (EsSalud), y el 4,3% tiene otro tipo de seguro, eso indica que hay gran cantidad de usuarios a los que se debe atender y velar por su salud (3).

Asimismo, Comex (2019) señala que a pesar de que hay un grupo de asegurados en nuestro país, un 58.2% de la población enfermó en 2018, pero el 44.5% no buscó atención médica y solo un 23.8% acudió a un establecimiento público; mientras que un 22.8% fue a una botica o farmacia y un 8.2%, a una clínica o consultorio particular (3).

Asimismo, Comex salud (2019) indica que respecto a las farmacias en los establecimientos públicos miles de personas que tienen que esperar desde la madrugada, las instalaciones en la mayoría de los casos no son las adecuadas y, peor aún, algunos de los pacientes no encuentran todos los medicamentos que necesitan (4). Se debe tener en cuenta que, para brindarle un servicio de calidad, es importante que las farmacias se encuentren abastecidos y en condiciones óptimas para brindarles la atención debida; por otro lado, un grave problema que tienen los establecimiento de salud es el desabastecimiento de medicamentos, ello se refleja al saber que de cada dos pacientes, uno no llega a recibir sus medicinas completas, según su receta en la farmacia del lugar, por lo que termina comprando las medicinas en otros lugares, si tiene suficientes recursos para hacerlo. De lo contrario, el paciente no se trata o acude a otras opciones “más baratas”, donde tiene el riesgo de adquirir medicamentos ilegales o vencidos (4).

Castillo, Rosales, Reyes (2020) en su investigación, manifestaron que el servicio farmacéutico brindado tendría que ser equivalente en los hospitales públicos de cualquier ciudad dentro de un mismo país, pero, lamentablemente, es influenciada por diversos factores como: atención individualizada, rapidez en la atención, equipamiento, las interrelaciones personales, dispensación correcta, horario de atención, infraestructura, comunicación, equidad, eficiencia, entre otros (5). Esto es debido a que el sistema de salud aún tiene una estructura dividida, pues cada gestión por parte de los diferentes gobiernos crea acciones

independientes al contrario de volvernos un sistema unificado. Rodríguez (6) expone que es muy importante que los funcionarios, de nivel intermedio y operativo puedan continuar con los lineamientos planteados. Para ello, deben centrarse en sus competencias y conocimientos, la continuidad de las políticas y finalmente reduciendo o eliminando la corrupción pues la población no solo solicita una mayor inversión de los recursos económicos e infraestructura, sino que se le otorgue un sistema más integrado, con unos recursos capacitados, y que se dé una mejor atención al ciudadano (7) , tal y cómo indica la OMS en el 2020, en el mundo se necesita un cambio fundamental en la forma en la que se prestan los servicios , de manera que se ofrezcan servicios de calidad con compasión, centrados en las necesidades de las personas y las comunidades (8). Esto a su vez, nos ayudará a tener personas y comunidades satisfechas con mejores condiciones de calidad de vida. Suarez, Rodríguez, Martínez (9), sugieren que muchas veces la baja calidad que se ofrece en los servicios de salud públicos es de los mayores obstáculos para solucionar los problemas que se presentan en el sector salud con éxito, en ello recae la importancia de medir la satisfacción del usuario (9), en ese sentido es importante evaluarla la satisfacción de los pacientes peruanos de la calidad en los servicios farmacéuticos hospitalarios, pues permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar y seguir implementando un sistema de farmacia que brinde servicios óptimos que los pacientes necesitan y demandan (10).

Por lo cual se ha decidido estudiar y analizar la satisfacción del usuario respecto al área de farmacia del centro de salud Zárate, 2022.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario respecto al área de farmacia del Centro de Salud Zárata, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión elementos tangibles del área de farmacia del Centro de Salud Zárata, 2022?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión fiabilidad del área de farmacia del Centro de Salud Zárata, 2022?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión capacidad de respuesta del área de farmacia del Centro de Salud Zárata, 2022?
4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión seguridad del área de farmacia del Centro de Salud Zárata, 2022?
5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión empatía del área de farmacia del Centro de Salud Zárata, 2022?

1.3. Objetivo de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto al área de farmacia del Centro de Salud Zárata, 2022

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión elementos tangibles del área de farmacia del Centro de Salud Zárata, 2022.

2. Determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión fiabilidad del área de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022.
3. Determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión capacidad de respuesta del área de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022.
4. Determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión seguridad del área de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022.
5. Determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión empatía del área de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La investigación se realizó con la intención de aportar mayor conocimiento sobre la satisfacción del usuario y como está se puede evaluar, de tal manera que los resultados puedan comprobar que tan satisfecho se encuentre el usuario en el país respecto a los diferentes servicios que brinda los centros de salud.

1.4.2. Metodológica

La investigación realizada se justifica de manera metodológica ya que a través de la elaboración y aplicación de los cuestionarios permitieron que se puedan investigar la realidad de la satisfacción a través de la ciencia. Primero se logró tener validez y confiabilidad de la herramienta, para su posterior aplicación en diferentes trabajos de investigación futuras sobre el tema.

1.4.3. Práctica

El aporte práctico de la investigación es en base al cumplimiento de los objetivos planteados de la investigación esto con la finalidad de proponer mejoras en los servicios de salud y con ello puedan mejorar aspectos de gestión y acción favorables hacia la comunidad y así se puedan lograr máxima satisfacción de los usuarios que asisten al lugar de estudio.

1.5. Limitaciones de la investigación

Una posible limitación del estudio fue el tamaño de personas encuestadas de un solo sexo, siendo la mayoría mujeres con 70% aproximado de personas encuestadas entre las edades de 25 a 50 años, lo que puede causar algún tipo de problema en la representatividad y generalización de resultados, aunque existe un porcentaje no menor de participación de hombres (30%), las encuestas recogieron respuestas bastante similares y altos respecto a la variable de estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Boada, et al. (2019) en su artículo de investigación tuvo como finalidad “determinar la percepción de la calidad de atención en salud de consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud-IPS, en el primer semestre del año 2018”, que fue un estudio de tipo descriptivo y de diseño transversal. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y el instrumento fue el cuestionario SERVQUAL. En una muestra de 282 personas. Encontrando como resultados que un 70% indica que se siente satisfecho con el servicio percibido en el lugar de estudio y con respecto a la variable seguridad los usuarios indican que se sienten satisfecho con dicho servicio con un 85.8% de aceptación e igual con la dimensión elementos tangibles con un 86,5% de satisfacción. Concluyendo que, es de suma importancia el tener y generar estrategias que sirvan para mejorar no solo el servicio brindado por el capital humano, sino también en otros factores tales como; instalaciones, equipos, limpieza, comodidad, entre otras, debido a que todo es relacionado al momento de realizar una evaluación de los centros prestadores de servicios de salud. Cabe decir que se encontró que la variable dimensión obtuvo una satisfacción positiva por parte de los usuarios, haciendo

referencia que los usuarios relacionan la seguridad que les brinda un centro de salud, y si este es bueno, influye de manera positiva en la percepción del servicio brindado (11).

Suárez et al. (2019) en su investigación científica tuvieron como objetivo “determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III, Milagro 2018”, realizó un estudio de descriptivo, cuantitativo de corte transversal, teniendo una muestra de estudio de 370 personas, que eran habitantes de la zona Cantón Milagro en Guayas. Se utilizó fue el cuestionario de SERVQUAL para la recolección de datos y donde se midió como se relaciona la percepción y expectativa del usuario, respecto a la calidad de atención brindada por el lugar del estudio. Obteniendo como resultados que tanto la percepción y expectativa obtuvieron un 48% por parte de los encuestados, evidenciándose un nivel de satisfacción de nivel medio. Concluyendo que, el nivel de satisfacción es regular, esto fue la percepción que tuvieron los usuarios respecto a la atención que brinda el lugar de estudio, donde hicieron hincapié que se debe mejorar la infraestructura del lugar, así como la empatía del personal hacia los pacientes; esto evidencia que estos dos factores se relaciona de manera directa con la calidad de servicio y atención que percibe los pacientes dentro del centro de salud, que al tener esto en un nivel bajo medio, afecta de manera significativa al momento de calificar el servicio en plano general (12).

Tenorio (2021) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo “Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne”, como metodología de estudio se fundamentó en base a una investigación de enfoque mixto, de diseño y tipo descriptivo, no experimental y de corte transversal. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como herramienta que se utilizó fue el cuestionario de SERVQUAL y donde se midió como se relaciona la percepción y expectativa

del usuario sobre el lugar de estudio, la cual fue aplicada a una muestra de 153 personas, que eran pacientes que acudieron al centro de salud. Encontrando que la satisfacción de los pacientes percibidos era un 87% correspondiente a una media de 4.4/5. Concluyendo que, la calidad de servicio que brinda el centro de salud está dentro de los parámetros establecidos, debido a que los pacientes evaluaron de manera positiva su satisfacción de atención percibida, pero sin embargo, las dimensiones de capacidad de respuesta y de fiabilidad tuvieron un impacto por debajo de lo esperado, si bien al final se obtuvo un resultado positivo, esto pudo afectar de manera negativa directa al momento de la evaluación por parte de los usuarios, debido a que son dos factores influyentes y directamente relacionados en la calidad de atención que debe de ofrecer un centro de salud (13).

Rovere (2021) en su artículo de investigación tuvo finalidad “Describir la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Centro Tipo C Rioverde Distrito 08D01”, siendo un estudio de tipo descriptivo, de enfoque cuantitativo y de enfoque transversal. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y la herramienta fue el cuestionario de SERVQUAL y donde se midió como se relaciona la percepción y expectativa del usuario sobre el lugar de estudio. La muestra estuvo conformada por una muestra 79 usuarios elegidos luego de aplicar los criterios de inclusión y exclusión dentro de una población. Resultando la dimensión de fiabilidad obtuvo un 37.72% en muy satisfactorio y también que la satisfacción de los usuarios global está por encima de los parámetros establecidos con un 60% de valoración en la calidad de servicio. Concluyendo que, la satisfacción del usuario estuvo por encima de lo esperado, dando evidencia que calidad de servicio brindada por el lugar de estudio está por encima de los esperado, haciendo hincapié que la dimensión de fiabilidad obtuvo un porcentaje positivo (muy satisfactorio y

satisfactorio) importante dentro del resto de dimensiones evaluadas y tiene una relación directa e influyente con el resultado global. Esto hace notar que, si se tiene una mala percepción de esta dimensión, como del resto de dimensiones, la calidad de servicio puede verse mermado y por ende bajar la calidad de servicio que serpa percibido por los usuarios que asisten a dicho centro de salud (14).

Coloma et al. (2020) en su artículo de investigación tuvieron como objetivo “Analizar y describir la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes en las unidades médicas de primer nivel, en la Zona 5 del cantón Naranjal - Distrito 09D12, Balao- Naranjal, Ecuador”. El estudio fue de tipo descriptivo-aplicado, no experimental de enfoque cuantitativo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 524 usuarios que asistieron al lugar de estudio y que fueron sometidos a un cuestionario, que fue la herramienta de recolección de datos. Encontrando que a nivel de satisfacción del usuario equipamiento obtuvo un 77% de aprobación, presentación del personal un 81% e infraestructura un 73%. Concluyendo que, la gestión administrativa de salud y la satisfacción se encuentran directamente relacionada y que además se debe capacitar al personal y elaborar mejoras con el fin de mejorar los servicios de salud tales como; atención integral de salud, atención sexual y salud reproductiva, así como su promoción, esto con el fin de tener un servicio de excelencia y calidad para los usuarios (15).

2.1.2. Nacionales

Paredes (2020) tuvo como objetivo en su artículo “determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana”. Estudio no experimental, transversal y descriptivo. La muestra fueron 148 usuarios que asistieron al lugar de estudio que fueron entre los meses de mayo y junio del año 2019,

todos ellos fueron sometidos a cuestionarios para poder realizar la recolección de datos. Como resultados resaltantes se encontró que la dimensión fiabilidad obtuvo un 58.1%, la empatía un 59.5%, la capacidad de respuesta 45.9% y los elementos tangibles un 40.5%. Se concluyó afirmando la existencia de una relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario de manera significativa, dónde en todas las dimensiones se encontró que los usuarios si bien no se encontraban insatisfechos, si consideraban que podrían mejorar, generando que el lugar de estudio debe de mejorar y aplicar mecanismos de mejoras para cumplir con las expectativas de los usuarios, tales como la capacidad de respuesta que estuvo en un tercer lugar respecto a los porcentajes dados por mejorar de parte de los usuarios (16).

Díaz y Yampi (2018) en su investigación tuvieron como objetivo “establecer el nivel de satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del Sector Angamos de Surquillo – Lima, en el año 2017”. Realizó un estudio con enfoque descriptivo, de diseño observacional, transversal y prospectivo. La población estuvo compuesta por 91346 usuarios y la muestra fueron 383 clientes. Se aplicó un cuestionario estructurado con 22 preguntas. Como resultados significativos se evidencia que un 91,3% de los usuarios indicaron tener una satisfacción alta y 8,7% indicaron tener una satisfacción baja. En conclusión, se confirma que la mayoría de los clientes manifiestan tener un mayor nivel de satisfacción, siendo los mismos de ambos géneros, y a la vez teniendo en cuenta las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad tuvieron un alto nivel de satisfacción, destacando la empatía con un 91.9% de satisfacción siendo este la dimensión con más alto porcentaje de aceptación (17).

García (2020) en su tesis de investigación tuvo como objetivo “Establecer el nivel de calidad de atención a los usuarios del Servicio de Farmacia brindado por el Centro de Salud

Néstor Gambetta Alta, durante los meses de enero a marzo del año 2019”. El estudio fue de tipo descriptivo- observacional, transversal y prospectivo y cuantitativo. La población estuvo conformada por un total de 9494 usuarios del área de farmacia centro de salud. Luego de aplicar los criterios de inclusión y exclusión se obtuvo una muestra de 95 personas. Utilizando como herramienta para la recolección de datos el cuestionario SERVQUAL donde se midió la calidad de servicio percibida versus la esperada. Como resultados se encontró que la dimensión fiabilidad que un 66.74% se encuentran satisfechos, en la dimensión capacidad de respuesta se evidenció un 54.74% se encuentran satisfechos con el servicio, respecto a seguridad un 51.84 se encuentra satisfecho, respecto a elementos tangibles un 72.37% se encuentra satisfecho y en relación a la empatía solo un 49.26% se encontraba satisfecho, siendo la dimensión con más bajo nivel de satisfacción de parte de los usuarios. Concluyendo que la calidad de servicio brindado por el área de farmacia del centro de salud se encuentra en proceso de mejora con un 58.99% de nivel de satisfacción global dado por los usuarios (18).

Córdova y Orihuela (2021) en su trabajo de investigación tuvieron objetivo “determinar el nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la Cadena de boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores, Mayo – Junio 2021”, la investigación fue de tipo aplicada-descriptiva, de corte transversal y de diseño correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 200 los usuarios. Como técnica de recolección de datos se utilizó la observación y la encuesta. Como herramienta se utilizó el cuestionario SERVQUAL. Lo que encontró fue que los usuarios se encuentran satisfechos respecto al horario de atención en un 75,6%, la tangibilidad obtuvo 70,8% de aprobación de parte de los usuarios, el tiempo de atención un 77,4%, trato recibido por el personal 75,8% y la capacidad de respuesta obtuvo un 72,8% por lo que se muestra que los usuarios se encuentran satisfechos en un 75,6% en un

plano global. En conclusión, se pudo identificar que el nivel de satisfacción brindado por el lugar de estudio es bueno y que cumple con las expectativas del usuario, resaltando la dimensión orientación que fue la que mayor porcentaje obtuvo, haciendo indicar que el químico farmacéutico del lugar brinda una buena atención hacia los clientes (19).

Angulo (2018) en su trabajo de postgrado tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Guadalupe,2018”, la investigación fue un estudio de tipo observacional-relaciona, de corte transversal y prospectivo. La población estuvo conformada por un total de usuarios 1264 personas y la muestra se obtuvo luego de aplicar la formula probabilística, obteniendo una muestra de 169. La técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumentos se utilizó el cuestionario SERVQUAL. Como resultado se obtuvo que el nivel de satisfacción de los usuarios, en referencia a la calidad de atención se obtuvo que un nivel mediano de satisfacción. Concluyendo que, dentro de los servicios de CRED se encuentra orientada a la atención integral de menores de edad, dando charlas preventivas (enfermedades) y de cuidado a las madres para sus menores hijos. Donde la misión primordial de ello es la de prevenir enfermedades de prevalencia al menor de edad y brinda una atención calidad y de calidez. También se pudo demostrar que, la existencia de una correlación significativa entre las variables de estudio que fueron; la calidad de atención brindada por el centro de salud y la satisfacción percibida por los usuarios (20).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Satisfacción del usuario

Según Bustamante et al. (21) la satisfacción es una reflexión acerca de las características, atributos y rasgos que posee un producto y/o servicio el cual es definido por el

cliente que lo recibe y que alcanza la satisfacción cuando hay un grado de saciedad de acuerdo a si respondió y alcanzó a sus necesidades o en su defecto supero sus expectativas.

Por otro lado, Mora (22) indica que se pueden identificar tres componentes generales en la satisfacción “una respuesta emocional, cognitiva y/o comportamental; la respuesta se enfoca en un aspecto en determinado (expectativas, producto, experiencia del consumo, etc.); y finalmente, la respuesta se da en un momento particular (después del consumo, después de la elección, basada en la experiencia acumulada” (p. 148).

2.2.2. Calidad de servicio

Para Bustamante et al. (21) la calidad es relativa, debido que esta depende del uso esperado, del cliente y difiere según sea el tipo de producto, tipo de empresa y servicio que se ofrezcan. Es conocido que hay diferentes enfoques de calidad, pero la definición más cercana es que es la totalidad atributos, características y rasgos producto o servicio que tiene la habilidad de satisfacer las necesidades del cliente considerando el precio que está dispuesto a pagar.

2.2.2.1. Calidad

Según Carro et al (23) definen y aceptan por concepto que vendría hacer un conjunto de características y cualidades de un bien o servicio y que es avalada en su cualidad de satisfacer una necesidad ya establecida o que es implícita. Se categorizan de la siguiente manera;

- Costos y participación del mercado: La calidad superior tanto en los productos como en los servicios ofrecidos significa una mayor participación en el mercado, lo que a su

vez reduce los costos debido a la menor cantidad de fallas sin rediseñar procesos ni utilizar recargos por garantía.

- Prestigio de la organización: Significa que los usuarios se sientan bien con las cosas están comprando, consumiendo y/o adquiriendo, por lo que se crea un buen reconocimiento entre organización y usuario, fortaleciendo así el nombre de la empresa.

- Responsabilidad por los productos: Las instituciones asumen toda la responsabilidad por lo que proporcionan. Por lo tanto, en caso de que existiera algún problema con el producto o servicio que ofrecen, las organizaciones serán directamente responsables de cualquier daño o impacto que pueda causar dicho bien.

- Implicaciones internacionales: Las valoraciones siempre pasan por tener un producto o servicio de calidad superior y, junto con la globalización, cumplir fielmente con las expectativas tanto en calidad como en precio (23).

Ahora por su parte; Molina et al (24) define a la calidad “como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien producido de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores" (p. 110) y a su vez al valor especial que tiene cada individuo en la prestación de servicios o la compra de bienes que realiza, quedando siempre ello a su propia discreción.

Esto llevado al sector salud se indica que el paciente puede sentirse satisfecho dependiendo del grado de prestación del servicio que brinde el especialista en medicina, así como el centro de salud donde se encuentra atendándose, ya sea público o privado.

Ahora la calidad de la atención tiene como finalidad satisfacer las necesidades de cada paciente y brindar un producto o servicio que supere sus expectativas. Se trata de superar conscientemente las necesidades de cada paciente en todos los aspectos que necesita (24).

2.2.2.2. Las dimensiones de la calidad asistencial

Molina, et al (24) comentan que existen las siguientes dimensiones dentro de la calidad de atención asistencial:

- Eficiencia clínica; se encuentra dirigida al actuar del profesional de la salud, que este no debe hacer uso de recursos que no sean necesarios.
- Calidad científico-técnico; conocimiento actualizado en la práctica y adquisición constante de nuevas herramientas de trabajo.
- Cooperación del paciente; es el nivel de adherencia del paciente a un régimen de tratamiento establecido. Mucho depende de la empatía y relación que se establezca entre el médico tratante y el paciente.
- Competencia profesional; se trata de utilizar todas las habilidades y destrezas de un profesional responsable en la práctica para mejorar la salud del paciente y maximizar la satisfacción del paciente.

Ahora esto llevado al ámbito del especialista en enfermería, según Borré, et al. (25) indica la importancia del accionar del enfermero o la enfermera dentro del cuidado de cada paciente y que este debe estar constantemente siendo evaluados, con el fin de siempre mejorar. Para que puedan realizar su trabajo de la mejor manera posible, necesitan no solo equipos, materiales o insumos médicos, sino que también debe de existir un ambiente de trabajo óptimo

para que el profesional pueda realizar su trabajo en todas sus capacidades humanas y técnicas con el fin de buscar la máxima satisfacción del paciente.

2.2.3. Calidad de servicio versus satisfacción

Bustamante et al. (21) define que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. La satisfacción es una respuesta del usuario al cumplimiento con su expectativas o necesidades, pero que no solo corresponde a un sentimiento de saciedad, sino que puede ser descrito como un complejo proceso, la satisfacción puede estar determinada por dos factores:

- Respuesta emocional afectiva (positiva o negativa)
- Aprobación o rechazo cognitivo.

Por lo cual la satisfacción es una variable de la percepción efectivamente observable de la calidad de un servicio que se ofrece. Por lo tanto, la calidad del servicio sería uno de los factores para lograr la satisfacción del cliente, debido que este es mucho más amplio y este contenido dentro del mismo.

Ahora, Linder (26) define a la satisfacción del paciente como una evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones a la hora de una atención médica recibida, donde influyen sus actitudes y percepciones antes de experimentar esa atención.

2.2.4. El Modelo SERVQUAL

Martin (27) indica que es un modelo basado en el modelo de expectativa – brecha de percepción, asimismo se indica que las percepciones de calidad de los consumidores son cuatro brechas distintas:

Primera brecha: diferencia entre las expectativas del consumidor y las percepciones de la administración sobre las expectativas del consumidor.

Segunda brecha: En esta brecha se hace saber las diferencias entre las expectativas sobre la calidad de un servicio del consumidor versus las percepciones que tiene la administración del lugar.

Tercera brecha: es un diferenciar sobre el servicio o producto que se entrega versus las características de calidad del servicio que se brinda.

Cuarta Brecha: Es la diferencia que existe sobre cómo se comunica un servicio y como se entrega al final ese servicio.

Según Martin (27) hace saber que puede existir una quinta brecha, la diferencia entre las expectativas del servicio y la calidad del servicio percibido. Las expectativas del cliente están formadas por necesidades personales, potenciales experiencias pasadas, comunicaciones externas como la publicidad y lo que se comunica al cliente.

El modelo SERVQUAL contiene a 5 dimensiones.

1) Elementos tangibles: Hace referencia a todo lo físico que pueda ser observado por una persona, entre ellas están equipos, capital humano e instalaciones físicas. Son elementos que crean credibilidad y confianza para los usuarios de los servicios, lo cual se considera a través de, por ejemplo: cortesía de actitud y buenas habilidades de comunicación, servicios profesionales, excelente conocimiento técnico, para que los clientes puedan creer en la calidad de los servicios de la empresa (27).

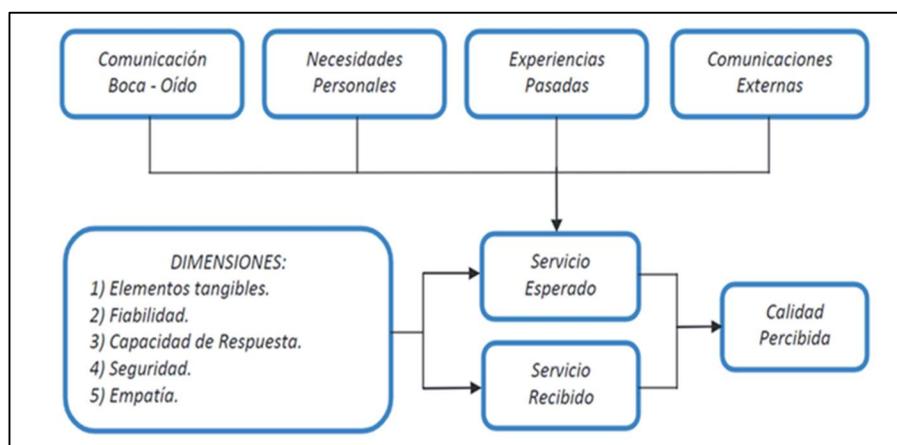
2) **Fiabilidad:** alude a la habilidad y capacidad para proporcionar un servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, además de tener precisión, de manera creíble y que este sea a tiempo (28).

3) **Capacidad de respuesta:** disposición de la empresa de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. Esto requiere compromisos, debido que el cliente espera que se le cumplan sus promesas (29).

4) **Seguridad:** conocimientos y atención mostrados por los empleados, su habilidad para transmitir confianza al cliente e inspirar confianza y credibilidad; inexistencia de peligros, riesgos o dudas (30).

5) **Empatía:** atención individualizada que ofrecen las empresas a sus competidores; capacidad de los empleados para ponerse en el lugar del cliente y tener atención a los detalles (31).

Gráfico 1. Modelo SERVQUAL para la medida de la calidad de servicio.



Nota. Tomado de Yovera y Rodríguez (28)

2.2.5. Niveles de satisfacción

Según Castillo (32) define a la satisfacción del usuario como la respuesta del producto, establecimiento o servicio concreto, esta evaluación puede ser positiva, regular o negativa.

Con el objetivo de obtener una valoración, la satisfacción puede ser medida como

- Nivel de satisfacción baja: Es cuando el usuario se siente insatisfecho con el servicio brindado dentro de un establecimiento o de una persona en particular.
- Nivel de satisfacción medio o regular: Se da cuando la persona no se siente del todo satisfecho, pero tampoco entra en el campo de la insatisfacción. En este el cliente valora pros y contras de un servicio.
- Nivel de satisfacción alta: El usuario se siente muy satisfecho con el servicio que recibió, este es el indicador más alto que pueda tener un lugar o una persona.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

El presente trabajo no tuvo un planteamiento de hipótesis general, debido a su naturaleza de estudio (descriptivo).

2.3.2. Hipótesis Específicas

La presente investigación no expuso un planteamiento de hipótesis específicas, debido a su naturaleza de estudio (descriptivo).

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método que se utilizará será el deductivo, debido a que ahondará un tema general y se irá delimitando a un tema en específico, en este caso se analizará la satisfacción de los usuarios respecto al servicio brindado en el área de farmacia del lugar de estudio (33).

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque por utilizar será el cuantitativo, esto porque se usará procesos matemáticos y estadísticos para el procesamiento de datos por recoger (33).

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación será aplicada, debido a que se planeó resolver los objetivos determinados dentro de la investigación, con la finalidad de consolidar la información recogida y pueda ser replicada en futuras indagaciones (34).

3.4. Diseño de la investigación

La investigación será observacional-no experimental, debido a que la investigadora no hará ningún tipo de inferencia o manipulación en las variables. El corte fue transversal; porque

el recojo, procesamiento y desarrollo del estudio se realizará dentro de un tiempo determinado y el nivel fue descriptivo (34).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

La población de estudio estuvo constituida por todos los usuarios que recibieron atención en el centro de salud Zárate, estimada en un total de 640 pacientes según las recetas expedidas en el mes de mayo del 2022.

Criterios de inclusión:

- Usuarios del Centro de Salud Zárate.
- Pacientes ambulatorios que asistieron al área de Farmacia del Centro de Salud Zárate.
- Personas mayores de 18 años de edad.

Criterios de exclusión:

- Personas que no fueron al área de farmacia del Centro de Salud Zarate.
- Personas menores de 18 años de edad.
- Personas que se negaron a participar de la encuesta.

3.5.2. Muestra

La muestra estará constituida por 240 personas que asistieron al área de Farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022.

Para determinar su tamaño se utilizó la fórmula para la estimación de proporciones para población conocida o finita.

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

Donde:

N= 640 personas (Tamaño de población)

Z = 1,96 Para un nivel de confianza del 95% (Parámetro estadístico)

p = 0,50 (Probabilidad de éxito)

q = 0,50 (Probabilidad de fracaso)

e = Error de estimación máximo aceptado=0.05

Desarrollo:

$$n = \frac{640 * 1,96 * 0,5 * 0,5}{0,5^2 * (500 - 1) + 1,96 * 0,5 * 0,5} = 240,15$$

n = Tamaño de la muestra: 240,15 = 240 personas

3.5.3. Muestreo

Se utilizará el muestreo aleatorio no probabilístico por conveniencia.

3.6. Variables y operacionalización

Variable: Satisfacción del usuario

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Satisfacción del usuario	<p>Para Bustamante et al. (21) la calidad es que es la totalidad atributos, características y rasgos producto o servicio que tiene la habilidad de satisfacer las necesidades del cliente considerando el precio que está dispuesto a pagar.</p> <p>Y la satisfacción es una reflexión acerca de las características, atributos y rasgos que posee un producto y/o servicio el cual es definido por el cliente que lo recibe y que alcanza la satisfacción cuando hay un grado de saciedad de acuerdo a si respondió y alcanzó a sus necesidades o en su defecto supero sus expectativas (21).</p>	<p>El modelo SERVQUAL mide el nivel de satisfacción de un servicio, mediante las expectativas y percepciones de los usuarios respecto a la calidad del servicio que se les brinda. Este cuenta con 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Siguiendo el criterio de calificación: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 que corresponden a la escala de: Estoy en total desacuerdo, Estoy en desacuerdo, Estoy más en desacuerdo que de acuerdo, No estoy de acuerdo ni en desacuerdo, Estoy más de acuerdo que en desacuerdo, Estoy de acuerdo, Estoy totalmente de acuerdo (35,36).</p>	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos - Instalaciones Físicas - Publicidad - Empleados 	Ordinal	<p>Nivel Satisfacción</p> <p>Percepción: Nivel bajo Nivel medio Nivel alto</p> <p>Expectativa: Nivel bajo Nivel medio Nivel alto</p>
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Promesa - Sinceridad - Desempeño del servicio - Tiempo del servicio 		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Información al cliente - Servicio rápido - Apoyo de los empleados 		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza - Seguridad en transacciones - Cortesía - Resolución de dudas 		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención individualizada - Atención personal - Preocupación por clientes - Horario de atención para clientes 		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica utilizada fue la encuesta. Arispe et al. estableció que la encuesta es aquel procedimiento realizado por investigadores que desean recopilar información sobre comportamiento, opiniones, percepciones, entre otras de una población determinada (38).

3.7.2. Descripción de instrumentos

3.7.2.1. Cuestionario SERVQUAL:

La aplicación del cuestionario que respondieron los usuarios consta de 22 preguntas de “Expectativas” y 22 preguntas de “Percepciones”, y se utilizó para medir la satisfacción respecto a la calidad del servicio brindó el lugar de estudio, la medición se realizó bajo y 5 dimensiones (37):

- **Fiabilidad:** Evaluó cuales son las habilidades que tiene el especialista en farmacia para realizar un servicio de modo cuidadoso y fiable. (ítem del 01 al 05)
- **Capacidad de Respuesta:** Evaluó cual es la disposición y voluntad por parte de los trabajadores de farmacia para brindar el soporte necesario a los usuarios, y a su vez si se proporciona un servicio eficaz, eficiente y con rapidez. (ítem del 06 al 09)
- **Seguridad:** Se puso a prueba los conocimientos y la atención brindada por los farmacéuticos, así como sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. (ítem del 10 al 13)
- **Empatía:** En este apartado se evaluó la atención que se realizó en farmacia (especialista) hacia a los usuarios, si fueron tratados de manera empática, si fueron escuchados y sobre todo si se sintieron a gusto con el servicio. (ítem del 14 al 18)

- Elementos Tangibles: Acá se evaluará todo respecto a visibles de la farmacia, todo en relación con mobiliario, infraestructura, maquinaria entre otros. (ítem del 14 al 22)

El instrumento cuenta con una escala de evaluación y opinión expuesta como respuestas, siendo las siguientes: Estoy en total desacuerdo (1), Estoy en desacuerdo (2), Estoy más en desacuerdo que de acuerdo (3), No estoy de acuerdo ni en desacuerdo (4), Estoy más de acuerdo que en desacuerdo (5), Estoy de acuerdo (6) y Estoy totalmente de acuerdo (7).

La escala de medición para la variable es la siguiente:

Expectativa:

- Nivel Bajo (22 a 66 puntos)
- Nivel Medio (67 a 110 puntos)
- Nivel Alto (111 a 154 puntos)

Percepción:

- Nivel bajo (22 a 66 puntos)
- Nivel Medio (67 a 110 puntos)
- Nivel Alto (111 a 154 puntos)

3.7.3. Validación

El instrumento utilizado fue puesto a evaluación y juicio de tres expertos de la Universidad Privada Norbert Wiener, son profesionales expertos en el campo quienes dieron validez al cuestionario, para su posterior aplicación. **(Ver Anexo 3)**

3.7.4. Confiabilidad

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto de 40 personas (39), obteniendo distintos datos, lo mismo que fueron analizado bajo el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach ($\alpha > 0,7$), obteniendo como resultado un $\alpha = 0,870$ para el apartado de “Expectativas” y un valor $\alpha = 0,966$ en el apartado “Percepciones”, demostrando ser instrumentos confiables al obtener una valoración de buena y excelente respectivamente, según la valoración de fiabilidad Alfa de Cronbach (40). **(Ver Anexo 4)**

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de la información, todos los cuestionarios fueron realizados en el programa Google Form y aplicados a los respectivos usuarios que asistan al área de farmacia mediante un link de acceso que se les hizo llegar a sus respectivos celulares.

Luego que se encuestará a toda la muestra planteada, las respuestas fueron descargadas y codificadas para su posterior análisis en el programa estadístico SPSS en su versión 25, una vez ahí se pasó a realizar el análisis y procesamiento de datos, tanto la variable junto a sus dimensiones y los resultados fueron expuestos en tablas de frecuencias y figuras.

Y por último los resultados obtenidos fueron comparados con los antecedentes encontrados para el desarrollo de la discusión de resultados y en base a ello se realizó las conclusiones pertinentes.

Toda la redacción de la tesis se realizó en el programa Word office 2016.

3.9. Aspectos éticos

Como base ética se seguirán los siguientes puntos:

La investigación fue realizada respetando la “Guía para la elaboración de la tesis” expuesta en el 2022 (41). Respecto a las citas, se realizó en base a la guía de citación de Vancouver (42) y por último se trabajó en base a la declaración de Helsinki, promulgada por la Asociación Médica Mundial-AMM, donde toda la información que se recogió de las personas fue utilizada solo para fines educativos y de investigación, cuidando el anonimato siempre de los encuestados (43).

Cada encuestado fue informado sobre la investigación mediante un consentimiento informado, el cual fue proporcionado previo al llenado de cada cuestionario (**Anexo 6**).

La investigación fue aprobada mediante Resolución N° 333-2022-DFFB/UPNW el día 11 de octubre del 2022 (**Anexo 5**).

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1. Nivel de satisfacción de los usuarios respecto al área de farmacia.

Escala	Frecuencia	%
Bajo	3	1,25
Medio	11	4,58
Alto	226	94,17
Total	240	100.0

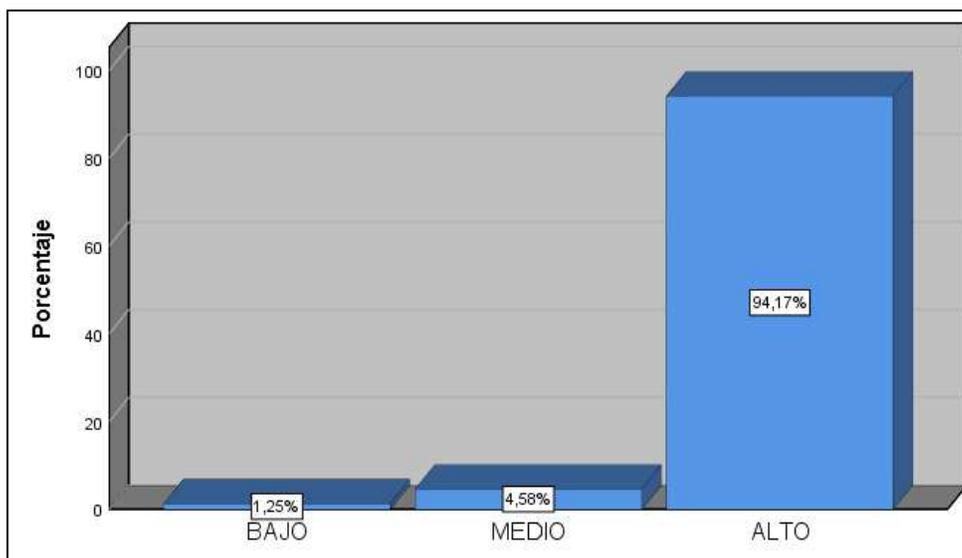


Figura 1. Nivel de satisfacción de los usuarios respecto al área de farmacia.

Interpretación:

Referente al nivel de satisfacción del usuario respecto al área de farmacia del Centro de Salud Zárate (Tabla 1 y Figura 1), se evidenció que un 1,25% indicaron tener un nivel de satisfacción bajo, un 4,58% mostró un nivel medio respecto a la variable y por último un 94,17% manifestaron tener un alto nivel de satisfacción respecto al servicio brindado por el área de farmacia del centro de salud Zarate.

Tabla 2. Nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión elementos tangibles del área de farmacia.

Escala	Frecuencia	%
Bajo	17	7,08
Medio	78	32,50
Alto	145	60,42
Total	240	100.0

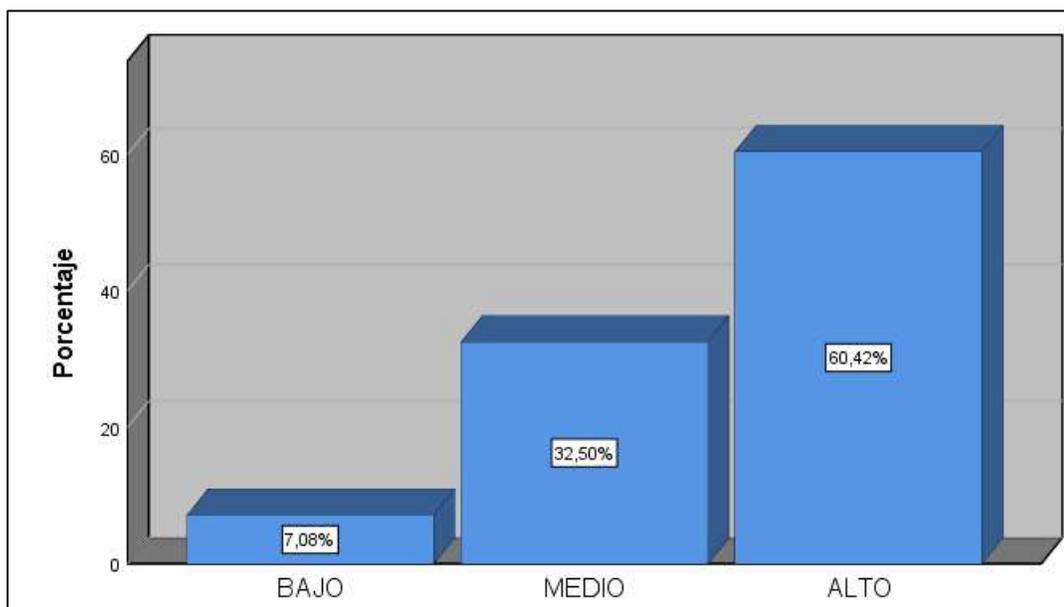


Figura 2. Nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión elementos tangibles del área de farmacia.

Interpretación:

Respecto al nivel de satisfacción del usuario de la dimensión elementos tangibles del área de farmacia del Centro de Salud Zárate (Tabla 2 y Figura 2), se evidenció que un 7,08% indicaron tener un bajo nivel de satisfacción, un 32,50% mostraron un nivel medio respecto a la dimensión y por último un 60,42% manifestaron tener un alto nivel de satisfacción en relación a la dimensión elementos tangibles del área de farmacia del centro de salud Zarate.

Tabla 3. Nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión fiabilidad del área de farmacia.

Escala	Frecuencia	%
Bajo	3	1,25
Medio	18	7,50
Alto	219	91,25
Total	240	100,0

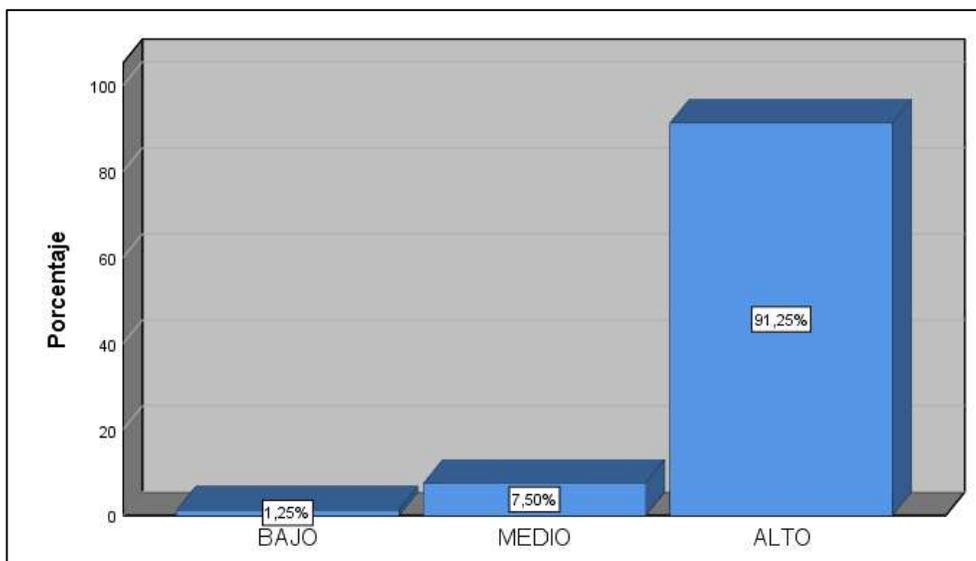


Figura 3. Nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión fiabilidad del área de farmacia.

Interpretación:

Concerniente al nivel de satisfacción del usuario de la dimensión fiabilidad del área de farmacia del Centro de Salud Zárate (Tabla 3 y Figura 3), se evidenció que un 1,25% indicaron poseer un bajo nivel de satisfacción, un 7,50% mostraron un nivel medio respecto a la dimensión y por último un 91,25% manifestaron tener un alto nivel de satisfacción respecto a la dimensión fiabilidad del área de farmacia del centro de salud Zarate.

Tabla 4. Nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión capacidad de respuesta del área de farmacia.

Escala	Frecuencia	%
Bajo	3	1,25
Medio	17	7,08
Alto	220	91,67
Total	240	100,0

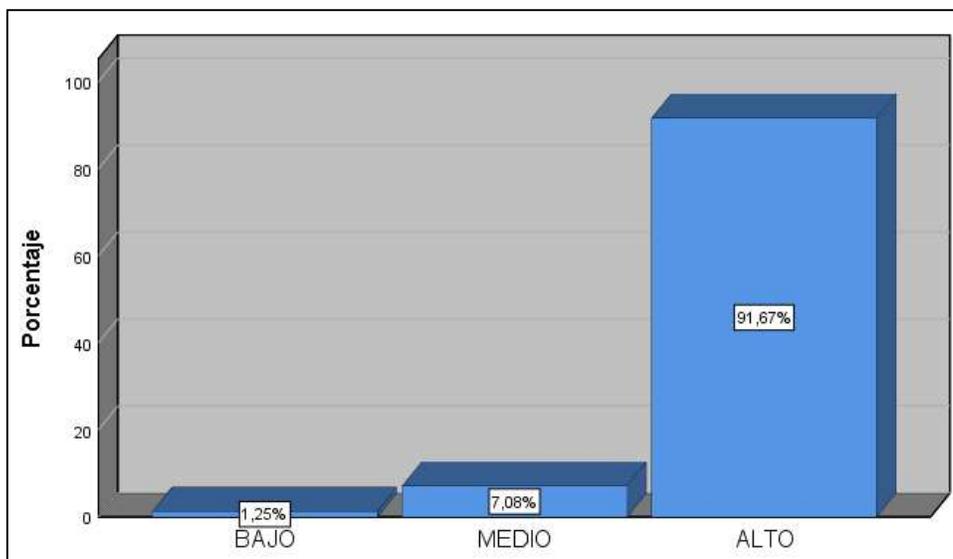


Figura 4. Nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión capacidad de respuesta del área de farmacia.

Interpretación:

Con relación al nivel de satisfacción del usuario de la dimensión capacidad de respuesta del área de farmacia del Centro de Salud Zárate (Tabla 4 y Figura 4), se evidenció que un 1,25% indicaron poseer un bajo nivel de satisfacción, un 7,08% mostraron un nivel medio respecto a la dimensión y por último un 91,67% manifestaron tener un alto nivel de satisfacción respecto a la dimensión capacidad de respuesta del área de farmacia del centro de salud Zarate.

Tabla 5. Nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión seguridad del área de farmacia.

Escala	Frecuencia	%
Bajo	4	1,67
Medio	15	6,25
Alto	221	92,08
Total	240	100,00

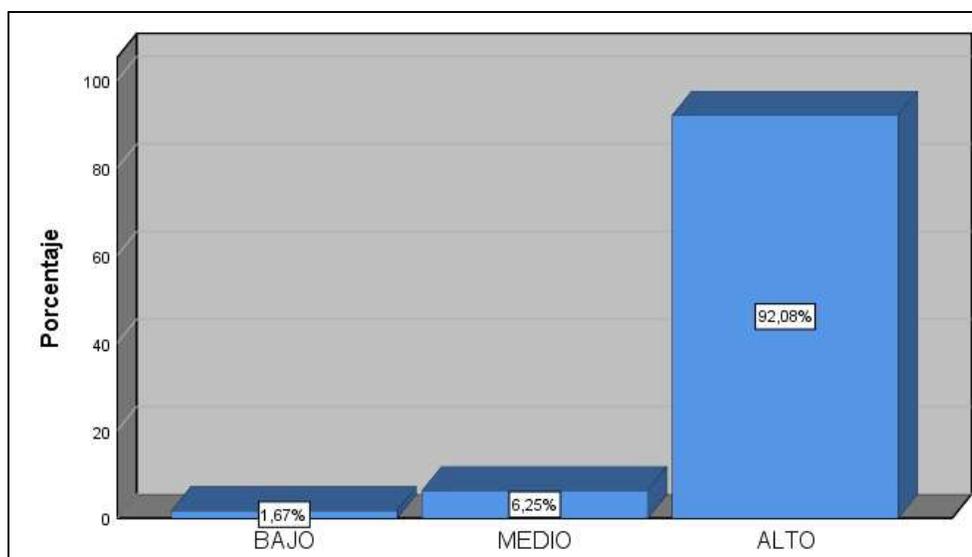


Figura 5. Nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión seguridad del área de farmacia.

Interpretación:

Respecto al nivel de satisfacción del usuario de la dimensión seguridad del área de farmacia del Centro de Salud Zárate (Tabla 5 y Figura 5), se evidenció que un 1,67% indicaron poseer un bajo nivel de satisfacción, un 6,25% mostraron un nivel medio respecto a la dimensión y por último un 92,08% manifestaron tener un alto nivel de satisfacción referente a la dimensión seguridad del área de farmacia del centro de salud Zárate.

Tabla 6. Nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión empatía del área de farmacia.

Escala	Frecuencia	%
Bajo	7	2,92
Medio	14	5,83
Alto	219	91,25
Total	240	100,00

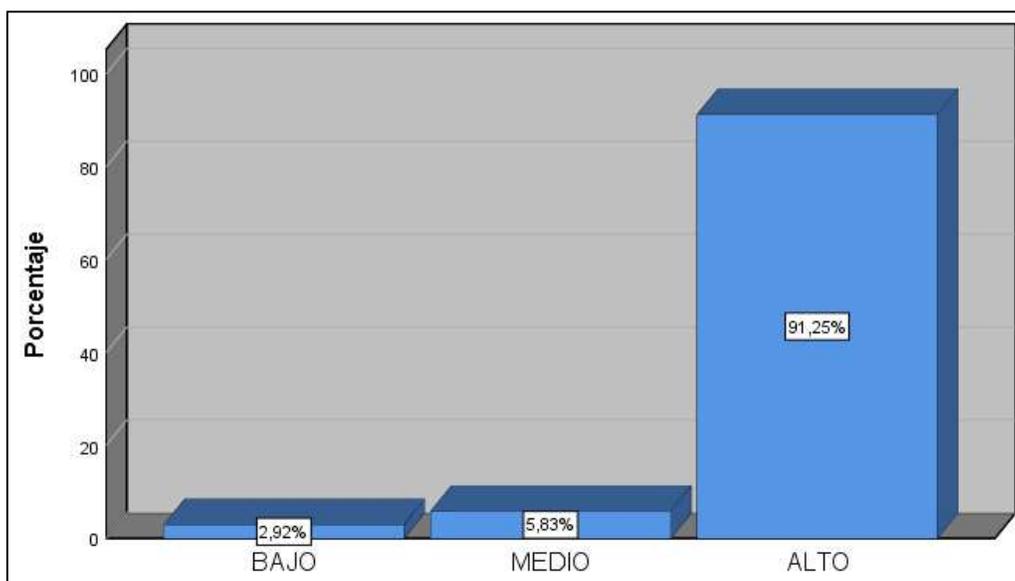


Figura 6. Nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión empatía del área de farmacia.

Interpretación:

En relación al nivel de satisfacción del usuario de la dimensión empatía del área de farmacia del centro de salud Zárate (Tabla 6 y Figura 6), se evidenció que un 2,92% indicaron poseer un bajo nivel de satisfacción, un 5,83% mostraron un nivel medio respecto a la dimensión y por último un 91,25% manifestaron tener un alto nivel de satisfacción respecto a la dimensión empatía del área de farmacia del centro de salud Zarate.

Tabla 7. Análisis de satisfacción del usuario: Expectativa vs Percepción

	Expectativa	Percepción	Brecha
Fiabilidad	6,59	5,97	0,62
Capacidad de respuesta	6,65	5,94	0,71
Seguridad	6,61	6,08	0,53
Empatía	6,60	6,16	0,44
Tangibilidad	6,18	5,20	0,98
Satisfacción total	6,53	5,89	0,65

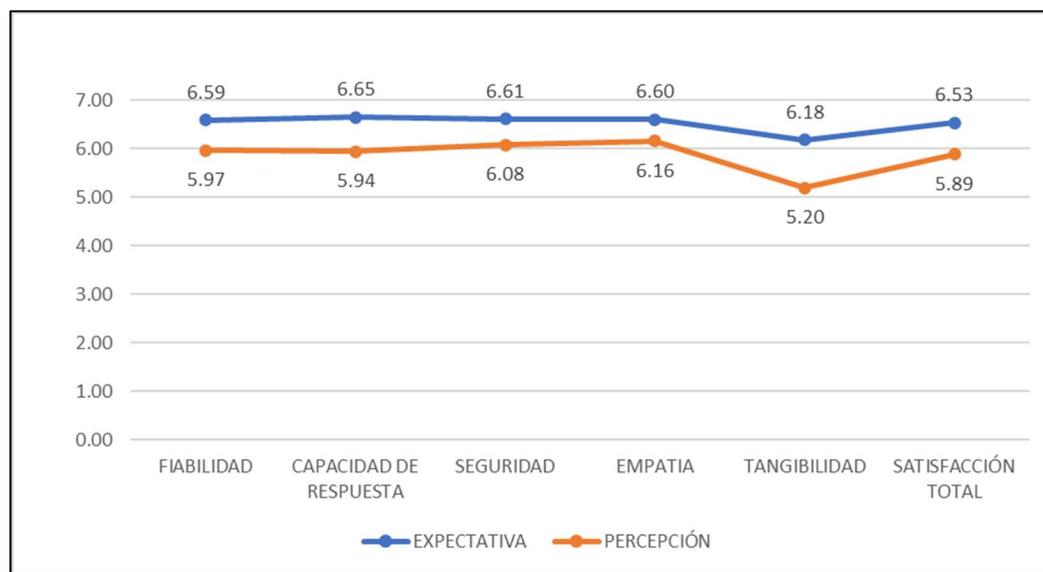


Figura 7. Análisis de satisfacción del usuario: Expectativa vs Percepción.

Interpretación:

Respecto a la Figura 7, se evidenció que el promedio obtenido de las 5 dimensiones y la variable mostraron diferencias entre las expectativas y las percepciones de la satisfacción de parte de los usuarios sobre el servicio que brinda el centro de salud Zárate, donde se mostró que la dimensión que obtuvo la calificación más alta fue la empatía (6,16), seguido de seguridad (6,08), luego la fiabilidad (5,97), en penúltimo lugar estuvo la capacidad de respuesta (5,94) y por último, con mayor distancia entre lo que el cliente esperó y lo que en verdad recibió, fue la dimensión tangibilidad (5,20), siendo está la dimensión con la calificación más baja. Ahora respecto a las brechas existentes entre la expectativa y la percepción (Tabla 7) se evidenció que la dimensión con menor brecha fue la empatía con una diferencia de 0,44, seguido de la dimensión seguridad con 0,53, en tercer lugar está la fiabilidad con un 0,62, la capacidad de respuesta obtuvo una diferencia de brecha de 0,71 y por último la dimensión con mayor diferencia entre la expectativa versus la percepción fue la capacidad de respuesta con una brecha de 0,98. En un análisis general se evidencia que la expectativa de atención es mucho mayor de la que se recibe.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Al ser un estudio de nivel descriptivo de una sola variable, no hubo hipótesis general ni específicas.

4.1.3. Discusión de resultados

El objetivo general del estudio fue determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto al área de farmacia del Centro de Salud Zárate en el año 2022. Como resultados se determinó que el nivel de satisfacción que los usuarios mostraron respecto al servicio brindado

por el área de farmacia fue alto (94,17%). Lo encontrado tiene similitud con lo hallado por **Díaz y Yampi** (17) donde concluyeron que la satisfacción de los usuarios respecto a la farmacia en estudio fue alta con 91,3%, pero difiere con lo encontrado por **Suárez et al.** (12) donde concluyeron que el nivel de satisfacción de su muestra de estudio fue de un nivel medio con un 48%. En el caso del centro de salud Zárate se pudo observar que la brecha encontrada fue de 0,65, siendo un valor que no muestra diferencia significativa entre lo que espera el paciente y lo que recibe del área de farmacia. Esto manifiesta que el Centro de Salud Zarate brinda un buen servicio en el área de farmacia, pero este puede mejorar, debido a que aún existe una mayor expectativa (6,53) del servicio versus la percepción que brinda del servicio (5,89), todo ello desde la perspectiva de los usuarios. Es por ello importante que siempre se realice una medición de satisfacción dentro de las áreas en general, esto con la finalidad de conocer las opiniones del paciente referente al servicio brindado y proponer mejoras de ser necesarias, debido a que esto va a permitir que este se perfeccione y con mucha mayor razón en el Centro de Salud Zarate, debido a su naturaleza de pertenecer al sector público.

Respecto al primer objetivo específico, se buscó determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión elementos tangibles del área de farmacia del Centro de Salud Zárate en el año 2022. Como resultados determinó que el nivel de satisfacción que los usuarios mostraron respecto a la dimensión elementos tangible del área de farmacia fue alto (60,42%). Esto coincide con lo encontrado por **Boada et al** (11), el cuál concluyó que el nivel de satisfacción es positivo respecto a los elementos tangibles (86,5%) del lugar de estudio y adición que es de suma importancia el tener y generar estrategias que sirvan para mejorar no solo el servicio brindado por el capital humano, sino también en otros factores tales como;

instalaciones, equipos, limpieza, comodidad, entre otras, debido a que todo es relacionado al momento de realizar una evaluación de los centros prestadores de servicios de salud

Como segundo objetivo específico se buscó determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión fiabilidad del área de farmacia del Centro de Salud Zárate en el año 2022. Luego de aplicar los instrumentos se determinó que el nivel de satisfacción que los usuarios mostraron respecto a la dimensión fiabilidad del área de farmacia fue alto (91,25%). Lo encontrado difiere con lo hallado por **Paredes** (16) donde en su dimensión fiabilidad encontró que solo un 34,5% se sienten satisfechos con el servicio que brinda el centro de salud rural y otro 58.1% indicaron que esta por mejorar y donde se evidencia que hay una brecha existente entre la expectativa y la percepción del servicio brindado de los centros de salud de la zonas rurales en Perú, pero hay una similitud con lo encontrado por **Tenorio** (13) que obtuvo un 52% de satisfacción de parte de su muestra ecuatoriana y donde indicaron que se encuentran de acuerdo con el servicio que se les otorga. Estos resultados exponen que a nivel internacional los centros de salud básicos ofrecen un mejor servicio que el brindado a nivel nacional (Perú), punto que debe tener en cuenta el Ministerio de Salud para poder equiparar la atención de una manera justa, en todas las zonas de tanto urbanas como rurales.

Como tercer objetivo específico se buscó determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión capacidad de respuesta del área de farmacia del Centro de Salud Zárate en el año 2022. Como resultados se determinó que el nivel de satisfacción que los usuarios mostraron respecto a la dimensión capacidad de respuesta del área de farmacia fue alto (91,67%). Este hallazgo difiere con lo encontrado por **Paredes** (16) donde concluyó que los usuarios se encontraban medianamente insatisfechos con el servicio que brindaba el

lugar de estudio, uno de los aspectos que mostraban aún insatisfacción fue la capacidad de respuesta donde un 45.9% indicaron, que está por mejorar esta dimensión y que consideraban que podrían perfeccionar esto con el fin de cubrir las expectativas de los usuarios.

Como cuarto objetivo específico se buscó determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión seguridad del área de farmacia del Centro de Salud Zárate en el año 2022. Como resultados se determinó que el nivel de satisfacción que los usuarios mostraron respecto a la dimensión seguridad del área de farmacia fue alto (92,08%). Estos resultados son similares a lo encontrado por **García** (18), respecto a la dimensión seguridad encontró que un 51.84% de personas se encuentra satisfechas con el nivel de atención recibida. Indicando que los usuarios se sienten satisfechos con la atención brindado por los encargados del lugar, también de sus habilidades, es importante que esta característica se haya desarrollado dentro del lugar de estudio, pues ayudar a establecer una confianza y seguridad con el cliente toma tiempo y no es fácil de realizar.

Y como último objetivo específico se buscó determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión empatía del área de farmacia del Centro de Salud Zárate en el año 2022. Como resultados se determinó que el nivel de satisfacción que los usuarios mostraron respecto a la dimensión empatía del área de farmacia fue alto (91,25%). Esto coincide con lo encontrado por **Díaz y Yampi** (17) donde concluye y se confirma que la mayoría de los clientes manifiestan tener un alto nivel de satisfacción, siendo la empatía con un 91.9% de satisfacción, la dimensión con más alto porcentaje de aceptación, por parte de los encuestados.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Referente al objetivo general, se determinó que el nivel de satisfacción del usuario respecto al área de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022, es alto con un 94,17%.
2. Respecto al primer objetivo específico, se determinó que el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión elementos tangibles del área de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022, es alto con un 60,42%.
3. Concerniente al segundo objetivo específico, se determinó que el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión fiabilidad del área de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022, es alto con un 91.25%.
4. Relativo al tercer objetivo específico, se determinó que el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión capacidad de respuesta del área de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022, es alto con un 91.67%.
5. Pertinente al cuarto objetivo específico, se determinó que el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión seguridad del área de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022, es alto con un 92.08%.

6. Y por último el quinto objetivo específico, se determinó que el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión empatía del área de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022, es alto con un 91.25%.

5.2. Recomendaciones

1. Evaluar periódicamente el nivel de satisfacción del usuario atendido en farmacia con la finalidad que siempre se mantengan altos índices de satisfacción y se pueda cerrar la brecha existente entre expectativas y percepciones.
2. A la jefatura de farmacia, se le recomienda gestionar programas de mejoras a fin de fortalecer las competencias de los profesionales que se encuentran en el establecimiento de salud,
3. Implementar una lista de cotejo con evaluaciones semanales a los usuarios y así poder abordar las debilidades mejor manera.
4. Desarrollar más estudios de este tipo que permitan estudiar a los diferentes centros de salud de manera que se realice una medición las brechas que presenta el sector público y se pueda mejorar la satisfacción de los usuarios.
5. Es importante que tanto las farmacias como boticas desarrollen y mantenga sus indicadores de calidad de servicio, de manera que vayan eliminando o disminuyendo sus debilidades de acuerdo a sus necesidades y posibilidades.
6. Mantener lo más satisfecho posibles a los usuarios que asistan a los centros hospitalarios, droguerías, laboratorios, entre otros, con la finalidad de convertirlos en aliados estratégicos y con ello poder mejorar el actual sistema de salud dentro del Perú.

REFERENCIAS

1. KernPharma. El farmacéutico y su contribución a la sociedad. [Internet]. Portugal: Kern Pharma; 23 de setiembre del 2021. [consultado el 26 de noviembre del 2021]. Disponible en: <https://www.kernpharma.com/es/blog/el-farmaceutico-y-su-contribucion-la-sociedad>
2. ComexPeru. El problema en la provisión de salud: cuando los árboles no dejan ver el bosque (parte I). [Internet]. Lima: ComexPeru; 13 de setiembre del 2019 [consultado el 26 de noviembre del 2021]. Disponible en: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-problema-en-la-provision-de-salud-cuando-los-arboles-no-dejan-ver-el-bosque-parte-i>
3. INEI. El informe técnico de condiciones de vida en el Perú- Trimestre: Abril-Mayo-Junio 2021 [Archivo PDF]. Lima: INEI; 03 de setiembre del 2021 [consultado el 26 de noviembre del 2021]. Disponible en: <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-condiciones-de-vida-abr-may-jun-2021.pdf>
4. ComexPeru. El problema en la provisión del sector salud: el desabastecimiento de medicamentos (parte II). [Internet]. Lima: ComexPeru; 20 de setiembre del 2019 [consultado el 26 de noviembre del 2021]. Disponible en: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-problema-en-la-provision-del-sector-salud-el-desabastecimiento-de-medicamentos-parte-ii>
5. Castillo E, Rosales C, Reyes C. Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. Medisur [Internet]. 2020; 18(4): 564-570. [consultado el 26 de noviembre del 2021]. Disponible en: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4443>

6. Rodríguez J. Salud en el Perú 2021-2026: ¿Hacia dónde vamos? [Internet]. Lima: ESAN; 2021. [consultado el 26 de noviembre del 2021]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2021/11/16/salud-en-el-peru-2021-2026-hacia-donde-vamos/>
7. Del Carmen J. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev Peru Med Exp Sal Públ [Internet]. 2019;36(2):288-295. [consultado el 26 de noviembre del 2021]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>.
8. OMS. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Suiza: OMS; 2020 [consultado el 26 de noviembre del 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>
9. Lázaro I, Rodríguez S, Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Rev Med Elect. [Internet]. 2018; 40(4):1-9. [consultado el 26 de noviembre del 2021]. Disponible en: <http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/2554>
10. 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. Hum. [Internet]. 2020; 20(3):397-403. [consultado el 26 de noviembre del 2021]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es.
11. Rodríguez Y. Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de la Botica Rodríguez, Jaén-Cajamarca, 2020. [Tesis para optar el grado de bachiller en Ciencias Administrativas y

- Gestión de Empresas]. 2020. Perú. Disponible en: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1308>
12. Boada A, Barbosa A, Cobo E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Rev Inv Sal Univ Boyac [Internet]. 2019; 6 (1), 55-71. [consultado el 26 de noviembre del 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
 13. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo AM, Anchundia-Guerrero RE. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cub Inv Biom [Internet]. 2019; 38 (2). [consultado el 13 de febrero del 2022]. Disponible en: https://sga.unemi.edu.ec/media/evidenciasiv/2019/07/29/articulo_2019729142150.pdf
 14. Tenorio S. Nivel de satisfacción del paciente atendido en consulta externa del Centro de Salud Tipo C cantón Muisne [Tesis para obtener el grado de Magíster en Salud Pública, Mención Atención Integral en Urgencias y Emergencia]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2021. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2673>
 15. Rovere V, Robelleo D. Gestión de calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro tipo C Rioverde Distrito 08D06. Rev Cien Con Lib. [Internet]. 2021;5(2):48-61. [consultado el 13 de febrero del 2022]. Disponible en: <http://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/240>
 16. Coloma S, Fajardo L, Vásquez C. Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. Bol Mal Sal Amb. [Internet]. 2020; 59 (1); 9-14. [consultado el 13 de febrero del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5157>

17. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev. Recien. 2020; 9(1): 1-15. [consultado el 13 de febrero del 2022]. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
18. Díaz J, Yampi T. Satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del sector Angamos de Surquillo. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Perú: Universidad Norbert Wiener; 2018. Disponible en: <https://docplayer.es/108279583-Satisfaccion-de-los-clientes-de-las-farmacias-mifarma-del-sector-angamos-de-surquillo-lima-2017.html>
19. García T. Nivel de calidad de atención a los usuarios brindado por el servicio de farmacia del centro de salud Nestor Gambetta Alta, durante los meses de enero a marzo del año 2019. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Perú: Universidad Privada Norbert Wiener; 2020. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5297/T061_44267963_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Córdova V, Orihuela G. Nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la cadena de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores, mayo - junio 2021. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Perú: Universidad María Auxiliadora; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/646>
21. Angulo F. Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del centro salud Guadalupe, Junio 2018. [tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Perú; Universidad Cesar Vallejo; 2018. Recuperado a partir de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29796>

22. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamento de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. Rev. Empr. [Internet] 2019; 13(2) 1-15. [consultado el 13 de febrero del 2022]. Disponible en: <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159/167>
23. Mora C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Rev Bras Mark [Internet] 2011; 10(2) 146-162. [consultado el 13 de febrero del 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>
24. Carro R, Gómez DG. Administración de la calidad total. [Internet]. Argentina; Repositorio Digital de la FCEyS – UNMDP: 2012. [consultado el 13 de febrero del 2022]. Disponible en: <http://nulan.mdp.edu.ar/1614/>
25. Molina M, Quesada L, Ulate D, Vargas S. La calidad en la atención médica. Med Leg Cost Ric [Internet]. 2004; 21(1): 109-117. [consultado el 03 de marzo del 2022]. Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en
26. Borré Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Cienc. enferm. [Internet]. 2014; 20(3): 81-94. [consultado el 03 de marzo del 2022]. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>.
27. Linder S. Toward a theory of patient satisfaction. Soc Sci & Med. [Internet] 1982; 16(5): 577–582. [consultado el 03 de marzo del 2022]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0277953682903112?via%3Dihub>. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(82\)90311-2](https://doi.org/10.1016/0277-9536(82)90311-2)

28. Martín J. ¿Cómo medir tu servicio con SERVQUAL?. [Internet]. España: CEREM: International Business School; 2018. [consultado el 03 de marzo del 2022]. Disponible en: <https://www.cerem.pe/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>
29. Yovera C, Rodríguez J. El modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. TEACS. [Internet] 2018 10(22), 26-38. [consultado el 03 de marzo del 2022]. Disponible en: <https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/1894/1048>
30. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. [Internet]. 2019; 13(02): 1-15. [consultado el 03 de marzo del 2022]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
31. México documents. SERVQUAL: Evaluación de la calidad en el servicio en las áreas de Catastro e Ingresos del H. Ayuntamiento de Cajeme [Internet]. México; México documents: 2018. [consultado el 03 de marzo del 2022]. Disponible en: <https://fdocuments.mx/document/servqual-evaluacion-de-la-calidad-en-el-servicio-en-las-areas-.html?page=1>
32. Morocco X. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Víctor Raúl Hinojosa Llerena, Arequipa-2019. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Perú: Universidad Privada Autónoma del Sur; 2020. Recuperado a partir de: <http://repositorio.upads.edu.pe/xmlui/handle/UPADS/88>
33. Castillo L. Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018. [Tesis para optar el título profesional de Maestra en Gestión de

- los Servicios de la Salud]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Recuperado a partir de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31268>
34. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J y Romero H. Metodología de la investigación. 5ta edición. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U;2018.
35. Hernández-Sampieri, R.; Mendoza, C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Grupo editorial Mc Graw Hill Education; 2018
36. Tapia P. Método SERVQUAL [video de internet]. YouTube, 5 junio de 2020. [consultado el 03 de marzo del 2022]. Disponible en:
https://www.youtube.com/watch?v=j1bBLuTTc44&ab_channel=PalomaTapia
37. Rico N. MODELO SERVQUAL [video de internet]. YouTube, 22 junio de 2021. [consultado el 03 de marzo del 2022]. Disponible en:
https://www.youtube.com/watch?v=0xHO96zrO_w&ab_channel=coordinaciongerencia
38. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. [Internet] 2012. 23(2), 88-95. [consultado el 03 de marzo del 2022]. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003
39. Arispe C., Yangali J., Guerrero M., Lozada O., Acuña L. y Arellano C. La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. Universidad Internacional del Ecuador; 2020
40. López R, Avello R, Palmero D, Sánchez S, Quintana M. Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas [Internet]. 2019; 48(2): 441-450. [consultado el 03 de marzo del 2022]. Disponible en:

<http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390#:~:text=La%20validaci%C3%B3n%20de%20instrumentos%2C%20es,validaci%C3%B3n%20de%20un%20instrumento%20cient%C3%ADfico>.

41. Chaves E, Rodríguez L. Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). REP [Internet]. 2018; 13(1): 71-06. [consultado el 03 de marzo del 2022]. Disponible en: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/10645>
42. Lozada O, Yangali J, Huaita D, Vásquez M, Arispe C, Herrera A, Venegas V, Baldeón M, Bonilla C y Rivera I. Guía para la elaboración de la tesis. Enfoque cuantitativo. [Archivo PDF]. Universidad Privada Norbert Wiener, mayo de 2022. [Consultado el 03 de marzo del 2022]. Disponible en: <https://www.uwiener.edu.pe/wp-content/uploads/2022/09/guia-elaboracion-tesis-cuantitativo-2.pdf>
43. Lozada O y Bonilla C. Guía de citado y referenciación. Estilo Vancouver. [Archivo PDF]. Universidad Privada Norbert Wiener, septiembre de 2022. [Consultado el 03 de marzo del 2022]. Disponible en: https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/libro-electronico/documentos/Guia_De_Citado_Referenciacion_Estilo_Vancouver.pdf
44. Asociación Médica Mundial. Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos [Internet]. 2017 [Consultado el 15 de junio de 2022]. p. 1–4. Disponible en: <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Análisis de satisfacción en usuarios del área de farmacia del Centro de Salud Zarate, 2022.

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario respecto al área de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022?</p> <p>Problema Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión elementos tangibles del área de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión fiabilidad del área de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión capacidad de respuesta del área de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022? 	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto al área de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión elementos tangibles del área de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022. • Determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión fiabilidad del área de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022. • Determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión capacidad de respuesta del área 	<p>Hipótesis General</p> <p>Al ser un estudio de tipo descriptivo de una sola variable, no se tendrá hipótesis.</p> <p>Hipótesis Específica</p> <p>Al ser un estudio de tipo descriptivo de una sola variable, no se tuvo hipótesis específicas.</p>	<p>Satisfacción</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Método</p> <p>Deductivo</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental</p> <p>Corte</p> <p>transversal.</p> <p>Nivel</p> <p>Descriptivo</p> <p>Población, muestra y muestreo</p> <p>Población</p> <p>La población de estudio estuvo constituida por todos los usuarios que recibieron atención en el centro de salud Zárate, estimada en un total de 640 pacientes según las recetas expedidas en el mes de mayo del 2022.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra estará constituida por 240 personas que asistieron al área de Farmacia del</p>

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión seguridad del área de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión empatía del área de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022? 	<p>de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión seguridad del área de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022. • Determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión empatía del área de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022. 			<p>Centro de Salud Zárate, 2022.</p>
--	---	--	--	--------------------------------------

Anexo 2. Instrumentos

Estimado Sr./Sra./Srta., por favor, responda a TODAS las preguntas y/o afirmaciones dentro del cuestionario, solo deberá responder respecto a sus expectativas y percepción respecto al servicio brindado por el área de farmacia del centro de salud Zarate, es importante que seas sincero. Las dos pruebas tienen una duración aproximada de 20 minutos de desarrollo.

Agradecemos su apoyo de antemano.

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 del área de farmacia del Centro de Salud Zarate.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

1. Estoy en total desacuerdo
2. Estoy en desacuerdo
3. Estoy más en desacuerdo que de acuerdo
4. No estoy de acuerdo ni en desacuerdo
5. Estoy más de acuerdo que en desacuerdo
6. Estoy de acuerdo
7. Estoy totalmente de acuerdo

N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
		FIABILIDAD							
1	E	Espera que la calidad de atención sea correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final							
2	E	Espera que la farmacia, proporcione sus servicios en el tiempo que promete hacerlo							
3	E	Espera que la atención realizada sea ordenada de acuerdo a su turno							
4	E	Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas							
5	E	Espera que la farmacia brinde un servicio sin errores							
		CAPACIDAD DE RESPUESTA							

6	E	Espera que la atención sea rápida y eficaz								
7	E	Espera que cuando se presente un inconveniente, lo resuelvan inmediatamente.								
8	E	Espera que, en caso de ausencia de un producto, se ofrezcan las alternativas correctas, oportunamente								
9	E	Espera que el personal permanezca en su servicio, y no se ausente por mucho tiempo								
		SEGURIDAD								
10	E	Espera que el personal de farmacia que le atiende, le inspire confianza								
11	E	Espera que el personal de farmacia que le atiende tenga conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios								
12	E	Espera que el personal de farmacia que le atiende, le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas								
13	E	Espera que ante su atención en la farmacia se respete la confidencialidad								
		EMPATIA								
14	E	Espera que el personal de farmacia que le atiende le trate con afabilidad, respeto y paciencia								
15	E	Espera comprender, la explicación que el personal de farmacia le brinda sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud								
16	E	Espera que el personal de farmacia sea tolerante, y capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario								
17	E	Espera que el personal de farmacia es comprensivo con su enfermedad y estado de salud								
18	E	Espera que el personal de la farmacia le preste atención individual								
		TANGIBILIDAD								
19	E	Espera que las instalaciones físicas de la farmacia sean visualmente atractivas								
20	E	Espera que los avisos, letreros, carteles y señalizaciones de la farmacia sean adecuados para orientar a los pacientes								
21	E	Espera que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes								
22	E	Espera que la farmacia dentro del centro de salud y la sala de espera se encuentre limpia, y cuenten con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes								

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones es lo que usted pudo percibir a través de su experiencia vivida o como usted HA RECIBIDO, respecto a la atención brindada en el área de farmacia del centro de Salud Zarate

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

1. Estoy en total desacuerdo
2. Estoy en desacuerdo
3. Estoy más en desacuerdo que de acuerdo
4. No estoy de acuerdo ni en desacuerdo
5. Estoy más de acuerdo que en desacuerdo
6. Estoy de acuerdo
7. Estoy totalmente de acuerdo

N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
		FIABILIDAD							
1	P	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio farmacia, desde el inicio hasta el final?							
2	P	¿La farmacia proporcionó sus servicios en el tiempo que prometió hacerlo?							
3	P	¿La atención realizada fue ordenada y de acuerdo a su turno?							
4	P	¿La atención se realiza sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?							
5	P	¿La farmacia le brindó un servicio sin errores?							
		CAPACIDAD DE RESPUESTA							
6	P	¿La atención fue rápida y eficaz?							
7	P	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?							
8	P	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?							
9	P	¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?							

Anexo 3. Validez del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN EN USUARIOS DEL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD ZÁRATE, 2022

VARIABLE 1: SATISFACCIÓN							
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad		SI	No	SI	No	SI	No
Expectativa							
1	Espera que la calidad de atención sea correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final	X		X		X	
2	Espera que la farmacia, proporcione sus servicios en el tiempo que promete hacerlo	X		X		X	
3	Espera que la atención realizada sea ordenada de acuerdo a su turno	X		X		X	
4	Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas	X		X		X	
5	Espera que la farmacia brinde un servicio sin errores	X		X		X	
Percepción							
1	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio farmacia, desde el inicio hasta el final?	X		X		X	
2	¿La farmacia proporcionó sus servicios en el tiempo que prometió hacerlo?	X		X		X	
3	¿La atención realizada fue ordenada y de acuerdo a su turno?	X		X		X	
4	¿La atención se realiza sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?	X		X		X	
5	¿La farmacia le brindó un servicio sin errores?	X		X		X	
DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta		SI	No	SI	No	SI	No
Expectativa							
6	Espera que la atención sea rápida y eficaz	X		X		X	
7	Espera que cuando se presente un inconveniente, lo resuelvan inmediatamente.	X		X		X	
8	Espera que, en caso de ausencia de un producto, se ofrezcan las alternativas correctas, oportunamente	X		X		X	
9	Espera que el personal permanezca en su servicio, y no se ausente por mucho tiempo	X		X		X	
Percepción							
6	¿La atención fue rápida y eficaz?	X		X		X	
7	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?	X		X		X	
8	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?	X		X		X	
9	¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Seguridad		SI	No	SI	No	SI	No
Expectativa							
10	Espera que el personal de farmacia que le atiende, le inspire confianza	X		X		X	
11	Espera que el personal de farmacia que le atiende tenga conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios	X		X		X	
12	Espera que el personal de farmacia que le atiende, le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	X		X		X	
13	Espera que ante su atención en la farmacia se respete la confidencialidad	X		X		X	
Percepción							

10	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?	X		X		X	
11	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	X		X		X	
12	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X	
13	¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad?	X		X		X	
	DIMENSION 4: Empatía	SI	No	SI	No	SI	No
	Expectativa						
14	Espera que el personal de farmacia que le atiende le trate con afabilidad, respeto y paciencia	X		X		X	
15	Espera comprender, la explicación que el personal de farmacia le brinda sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud	X		X		X	
16	Espera que el personal de farmacia sea tolerante, y capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario	X		X		X	
17	Espera que el personal de farmacia es comprensivo con su enfermedad y estado de salud	X		X		X	
18	Espera que el personal de la farmacia le preste atención individual	X		X		X	
	Percepción						
14	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X	
15	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X	
16	¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?	X		X		X	
17	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	X		X		X	
18	¿El personal de la farmacia le prestó atención individual?	X		X		X	
	DIMENSION 5: Elementos Tangibles	SI	No	SI	No	SI	No
	Expectativa						
19	Espera que las instalaciones físicas de la farmacia sean visualmente atractivas	X		X		X	
20	Espera que los avisos, letreros, carteles y señalizaciones de la farmacia sean adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X	
21	Espera que la farmacia cuente con una variedad de productos.	X		X		X	
22	Espera que la sala de espera de la farmacia se encuentra limpia, y cuente con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes	X		X		X	
	Percepción						
19	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?	X		X		X	
20	Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, ¿fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X	
21	¿La farmacia del centro de salud cuenta con una variedad de productos?	X		X		X	
22	¿La sala de espera de la farmacia se encuentra limpia, y cuenta con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Marquez Caro, Orlando Juan.....

DNI:09075930.....

Especialidad del validador: ...Metodólogo.....

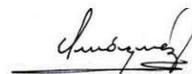
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

...10.....de..abril.....del 2022.....



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN EN USUARIOS DEL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD ZÁRATE, 2022

VARIABLE 1: SATISFACCIÓN							
DIMENSIÓN 1: Flabllidad							
	SI	No	SI	No	SI	No	
Expectativa							
1	Espera que la calidad de atención sea correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final	X		X		X	
2	Espera que la farmacia, proporcione sus servicios en el tiempo que promete hacerlo	X		X		X	
3	Espera que la atención realizada sea ordenada de acuerdo a su turno	X		X		X	
4	Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas	X		X		X	
5	Espera que la farmacia brinde un servicio sin errores	X		X		X	
Percepción							
1	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio farmacia, desde el inicio hasta el final?	X		X		X	
2	¿La farmacia proporcionó sus servicios en el tiempo que prometió hacerlo?	X		X		X	
3	¿La atención realizada fue ordenada y de acuerdo a su turno?	X		X		X	
4	¿La atención se realiza sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?	X		X		X	
5	¿La farmacia le brindó un servicio sin errores?	X		X		X	
DIMENSION 2: Capacidad de Respuesta							
	SI	No	SI	No	SI	No	

Expectativa							
6	Espera que la atención sea rápida y eficaz	X		X		X	
7	Espera que cuando se presente un inconveniente, lo resuelvan inmediatamente.	X		X		X	
8	Espera que, en caso de ausencia de un producto, se ofrezcan las alternativas correctas, oportunamente	X		X		X	
9	Espera que el personal permanezca en su servicio, y no se ausente por mucho tiempo	X		X		X	
Percepción							
6	¿La atención fue rápida y eficaz?	X		X		X	
7	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?	X		X		X	
8	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?	X		X		X	
9	¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?	X		X		X	
DIMENSION 3: Seguridad							
	SI	No	SI	No	SI	No	
Expectativa							
10	Espera que el personal de farmacia que le atiende, le inspire confianza	X		X		X	
11	Espera que el personal de farmacia que le atiende tenga conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios	X		X		X	
12	Espera que el personal de farmacia que le atiende, le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	X		X		X	
13	Espera que ante su atención en la farmacia se respete la confidencialidad	X		X		X	
Percepción							

10	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?	X		X		X	
11	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	X		X		X	
12	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X	
13	¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad?	X		X		X	
	DIMENSION 4: Empatía	SI	No	SI	No	SI	No
	Expectativa						
14	Espera que el personal de farmacia que le atiende le trate con afabilidad, respeto y paciencia	X		X		X	
15	Espera comprender, la explicación que el personal de farmacia le brinda sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud	X		X		X	
16	Espera que el personal de farmacia sea tolerante, y capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario	X		X		X	
17	Espera que el personal de farmacia es comprensivo con su enfermedad y estado de salud	X		X		X	
18	Espera que el personal de la farmacia le preste atención individual	X		X		X	
	Percepción						
14	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X	
15	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X	
16	¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?	X		X		X	
17	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	X		X		X	
18	¿El personal de la farmacia le prestó atención individual?	X		X		X	
	DIMENSION 5: Elementos Tangibles	SI	No	SI	No	SI	No
	Expectativa						
19	Espera que las instalaciones físicas de la farmacia sean visualmente atractivas	X		X		X	
20	Espera que los avisos, letreros, carteles y señalizaciones de la farmacia sean adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X	
21	Espera que la farmacia cuente con una variedad de productos.	X		X		X	
22	Espera que la sala de espera de la farmacia se encuentra limpia, y cuente con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes	X		X		X	
	Percepción						
19	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?	X		X		X	
20	Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, ¿fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X	
21	¿La farmacia del centro de salud cuenta con una variedad de productos?	X		X		X	
22	¿La sala de espera de la farmacia se encuentra limpia, y cuenta con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si existe suficiencia para la recolección de datos _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Emma Caldas Herrera
DNI: 08738787

Especialidad del validador: Farmacéutico Clínico

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

11 de abril del 2022



Dra. Emma Caldas Herrera

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN EN USUARIOS DEL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD ZÁRATE, 2022

VARIABLE 1: SATISFACION							
DIMENSIÓN 1: Flabllidad							
	SI	No	SI	No	SI	No	
Expectativa							
1	Espera que la calidad de atención sea correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final	X		X		X	
2	Espera que la farmacia, proporcione sus servicios en el tiempo que promete hacerlo	X		X		X	
3	Espera que la atención realizada sea ordenada de acuerdo a su turno	X		X		X	
4	Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas	X		X		X	
5	Espera que la farmacia brinde un servicio sin errores	X		X		X	
Percepción							
1	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio farmacia, desde el inicio hasta el final?	X		X		X	
2	¿La farmacia proporcionó sus servicios en el tiempo que prometió hacerlo?	X		X		X	
3	¿La atención realizada fue ordenada y de acuerdo a su turno?	X		X		X	
4	¿La atención se realiza sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?	X		X		X	
5	¿La farmacia le brindó un servicio sin errores?	X		X		X	
DIMENSION 2: Capacidad de Respuesta							
	SI	No	SI	No	SI	No	

Expectativa							
6	Espera que la atención sea rápida y eficaz	X		X		X	
7	Espera que cuando se presente un inconveniente, lo resuelvan inmediatamente.	X		X		X	
8	Espera que, en caso de ausencia de un producto, se ofrezcan las alternativas correctas, oportunamente	X		X		X	
9	Espera que el personal permanezca en su servicio, y no se ausente por mucho tiempo	X		X		X	
Percepción							
6	¿La atención fue rápida y eficaz?	X		X		X	
7	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?	X		X		X	
8	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?	X		X		X	
9	¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?	X		X		X	
DIMENSION 3: Seguridad							
	SI	No	SI	No	SI	No	
Expectativa							
10	Espera que el personal de farmacia que le atiende, le inspire confianza	X		X		X	
11	Espera que el personal de farmacia que le atiende tenga conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios	X		X		X	
12	Espera que el personal de farmacia que le atiende, le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	X		X		X	
13	Espera que ante su atención en la farmacia se respete la confidencialidad	X		X		X	
Percepción							

10	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?	X		X		X	
11	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	X		X		X	
12	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X	
13	¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: Empatía	SI	No	SI	No	SI	No
	Expectativa						
14	Espera que el personal de farmacia que le atiende le trate con afabilidad, respeto y paciencia	X		X		X	
15	Espera comprender, la explicación que el personal de farmacia le brinda sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud	X		X		X	
16	Espera que el personal de farmacia sea tolerante, y capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario	X		X		X	
17	Espera que el personal de farmacia es comprensivo con su enfermedad y estado de salud	X		X		X	
18	Espera que el personal de la farmacia le preste atención individual	X		X		X	
	Percepción						
14	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X	
15	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X	
16	¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?	X		X		X	
17	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	X		X		X	
18	¿El personal de la farmacia le prestó atención individual?	X		X		X	
	DIMENSION 5: Elementos Tangibles	SI	No	SI	No	SI	No
	Expectativa						
19	Espera que las instalaciones físicas de la farmacia sean visualmente atractivas	X		X		X	
20	Espera que los avisos, letreros, carteles y señalizaciones de la farmacia sean adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X	
21	Espera que la farmacia cuente con una variedad de productos.	X		X		X	
22	Espera que la sala de espera de la farmacia se encuentra limpia, y cuente con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes	X		X		X	
	Percepción						
19	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?	X		X		X	
20	Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, ¿fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X	
21	¿La farmacia del centro de salud cuenta con una variedad de productos?	X		X		X	
22	¿La sala de espera de la farmacia se encuentra limpia, y cuenta con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia para recolección de datos

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Daniel Ñañez del Pino.

DNI: 23528875

Especialidad del validador: ...Químico Farmacéutico

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

10 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad - Expectativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,870	22

Estadísticas de fiabilidad - Percepciones

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,966	22

Anexo 5. Aprobación del Comité de Ética



Universidad
Norbert Wiener

RESOLUCIÓN N° 333-2022-DFFB/UPNW

Lima, 11 de octubre de 2022

VISTO:

El Acta N° 307 donde la Unidad Revisora de Asuntos Éticos de la FFYB aprueba la no necesidad de ser evaluado el proyecto por el Comité de Ética de la Universidad que presenta el/la tesista Cynthian Carol Mosqueira Buitron, egresado (a) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica.

CONSIDERANDO:

Que es necesario proseguir con la ejecución del proyecto de tesis, presentado a la facultad de farmacia y bioquímica.

En uso de sus atribuciones, el decano de la facultad de farmacia y bioquímica;

RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO: Aprobar el proyecto de tesis titulado "ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS DEL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD ZARATE" presentado por el/la tesista Cynthian Carol Mosqueira Buitron, autorizándose su ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dr. Rubén Eduardo Cueva Mestanza
Decano (e) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica

Anexo 6. Formato de consentimiento informado

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigadores : MOSQUEIRA BUITRON, CYNTHIAN CAROOL
Título : ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS DEL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD ZARATE, 2022

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS DEL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD ZARATE, 2022”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, *FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUIMICA, Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica*. El propósito de este estudio es **Determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto al área de farmacia del Centro de Salud Zárate, 2022**. Su ejecución ayudará/permitirá: **conocer que tan satisfechos se encuentran los usuarios respecto al servicio que brinda el área de farmacia del Centro de Salud Zárate**.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- La participación en este estudio consistirá en completar una encuesta de satisfacción del área de farmacia.
- La participación en este estudio no tiene algún costo para usted, y tampoco será compensado económicamente.
- La participación es anónima y el investigador mantendrá su confidencialidad en todos los documentos.
- Usted no está expuesto a ningún riesgo.
- Si decide no culminar la encuesta, usted puede abandonar su participación en cualquier momento.

La encuesta puede demorar unos 25 minutos. Los resultados del cuestionario se le entregaran a Usted en forma individual y se almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

Su participación en el estudio no está sujeto a ningún tipo de riesgo física o mental. El encuestador dispone de alcohol a su disposición para su respectiva desinfección de manos y cuerpo, esto con el fin de disminuir el riesgo de contagio de la COVID-19 tanto para su persona como para el encuestador. Puede solicitar ello para su uso una vez culminado el llenado del cuestionario entregado.

La negación de participar o de llenar el cuestionario no estará sujeto a ningún tipo de problema legal o administrativo hacia su persona, recuerde que todo esto realizado con fines académicos y de investigación.

Beneficios:

Usted se beneficiará conociendo que tan satisfecho se encuentra respecto al servicio que brinda el área de farmacia. Para recibir toda esta información lo puede solicitar al encuestador que le haga llegar sus resultados escribiéndole al siguiente correo electrónico: ccmb.mosqueira@gmail.com

Debe saber que los resultados serán procesados de manera totalmente anónima, por lo que se expondrá ningún tipo de característica física (color de piel y fisionomía) o característica mental que pueda perjudicar su imagen como persona. El procesamiento será realizado de manera grupal así que no se podrá exponer sus resultados de manera individual, muy independientemente de las respuestas que haya colocado dentro del cuestionario.

Costos e incentivos:

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante el cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la Srta. *CYNTHIAN CAROOL MOSQUEIRA BUITRON* - +51 971 152 443.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante**Nombres:****DNI:**

Investigador**Nombres:** Cynthia Carool
Mosqueira Buitron**DNI:** 08159093

Anexo 7. Informe del asesor de Turnitin

Anexo 8. Respuestas de la dimensión elementos tangibles: Expectativa vs Percepción

Expectativa				Percepción			
Ítem	Respuesta	Recuento	%	Ítem	Respuesta	Recuento	%
19. Espera que las instalaciones físicas de la farmacia sean visualmente atractivas	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%	19. ¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?	Estoy en total desacuerdo	6	2,5%
	Estoy en desacuerdo	0	0,0%		Estoy en desacuerdo	8	3,3%
	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	6	2,5%		Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	16	6,7%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	13	5,4%		No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	33	13,8%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	49	20,4%		Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	53	22,1%
	Estoy de acuerdo	61	25,4%		Estoy de acuerdo	76	31,7%
	Estoy totalmente de acuerdo	111	46,3%		Estoy totalmente de acuerdo	48	20,0%
20. Espera que los avisos, letreros, carteles y señalizaciones de la farmacia sean adecuados para orientar a los pacientes	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%	20. Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, ¿fueron adecuados para orientar a los pacientes?	Estoy en total desacuerdo	5	2,1%
	Estoy en desacuerdo	1	0,4%		Estoy en desacuerdo	2	0,8%
	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	3	1,3%		Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	20	8,3%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	7	2,9%		No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	25	10,4%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	29	12,1%		Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	53	22,1%
	Estoy de acuerdo	36	15,0%		Estoy de acuerdo	70	29,2%
	Estoy totalmente de acuerdo	164	68,3%		Estoy totalmente de acuerdo	65	27,1%
21. Espera que el establecimiento de salud	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%		Estoy en total desacuerdo	7	2,9%
	Estoy en desacuerdo	0	0,0%		Estoy en desacuerdo	5	2,1%

cuenta con baños limpios para los pacientes	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	3	1,3%	21. ¿El establecimiento de salud, contó con baños limpios para los pacientes?	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	13	5,4%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	16	6,7%		No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	30	12,5%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	18	7,5%		Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	70	29,2%
	Estoy de acuerdo	50	20,8%		Estoy de acuerdo	65	27,1%
	Estoy totalmente de acuerdo	153	63,7%		Estoy totalmente de acuerdo	50	20,8%
22. Espera que la farmacia dentro del centro de salud y la sala de espera se encuentre limpia, y cuenten con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%	22. ¿La farmacia del centro de salud y la sala de espera se encontraron limpios, y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?	Estoy en total desacuerdo	7	2,9%
	Estoy en desacuerdo	0	0,0%		Estoy en desacuerdo	2	0,8%
	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	3	1,3%		Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	17	7,1%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	17	7,1%		No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	6	2,5%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	21	8,8%		Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	8	3,3%
	Estoy de acuerdo	36	15,0%		Estoy de acuerdo	16	6,7%
Estoy totalmente de acuerdo	163	67,9%	Estoy totalmente de acuerdo	33	13,8%		

Anexo 9. Respuestas de la dimensión fiabilidad: Expectativa vs Percepción

Expectativa				Percepción			
Ítem	Respuesta	Recuento	%	Ítem	Respuesta	Recuento	%
1. Espera que la calidad de atención sea correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%	1. ¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?	Estoy en total desacuerdo	2	0,8%
	Estoy en desacuerdo	0	0,0%		Estoy en desacuerdo	0	0,0%
	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%		Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	3	1,3%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	2	0,8%		No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	7	2,9%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	10	4,2%		Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	31	12,9%
	Estoy de acuerdo	71	29,6%		Estoy de acuerdo	156	65,0%
	Estoy totalmente de acuerdo	157	65,4%		Estoy totalmente de acuerdo	41	17,1%
2. Espera que la farmacia, proporcione sus servicios en el tiempo que promete hacerlo	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%	2. ¿La farmacia proporcionó sus servicios en el tiempo que prometió hacerlo?	Estoy en total desacuerdo	2	0,8%
	Estoy en desacuerdo	0	0,0%		Estoy en desacuerdo	0	0,0%
	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%		Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	6	2,5%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	1	0,4%		No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	6	2,5%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	8	3,3%		Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	24	10,0%
	Estoy de acuerdo	56	23,3%		Estoy de acuerdo	165	68,8%
Estoy totalmente de acuerdo	175	72,9%	Estoy totalmente de acuerdo	37	15,4%		
3. Espera que la atención realizada sea ordenada de acuerdo a su turno	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%	3. ¿La atención realizada fue ordenada y de acuerdo a su turno?	Estoy en total desacuerdo	2	0,8%
	Estoy en desacuerdo	0	0,0%		Estoy en desacuerdo	0	0,0%
	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%		Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	5	2,1%

	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	1	0,4%		No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	6	2,5%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	8	3,3%		Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	31	12,9%
	Estoy de acuerdo	44	18,3%		Estoy de acuerdo	147	61,3%
	Estoy totalmente de acuerdo	187	77,9%		Estoy totalmente de acuerdo	49	20,4%
4. Espera que se realice la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%	4. ¿La atención se realiza sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?	Estoy en total desacuerdo	2	0,8%
	Estoy en desacuerdo	0	0,0%		Estoy en desacuerdo	1	0,4%
	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%		Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	1	0,4%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%		No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	7	2,9%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	9	3,8%		Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	31	12,9%
	Estoy de acuerdo	59	24,6%		Estoy de acuerdo	102	42,5%
	Estoy totalmente de acuerdo	172	71,7%		Estoy totalmente de acuerdo	96	40,0%
5. Espera que la farmacia brinde un servicio sin errores	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%	5. ¿La farmacia le brindó un servicio sin errores?	Estoy en total desacuerdo	2	0,8%
	Estoy en desacuerdo	0	0,0%		Estoy en desacuerdo	1	0,4%
	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%		Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%		No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	7	2,9%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	11	4,6%		Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	33	13,8%
	Estoy de acuerdo	57	23,8%		Estoy de acuerdo	117	48,8%
	Estoy totalmente de acuerdo	172	71,7%		Estoy totalmente de acuerdo	80	33,3%

Anexo 10. Respuestas de la dimensión capacidad de respuesta: Expectativa vs Percepción

Expectativa				Percepción			
Ítem	Respuesta	Recuento	%	Ítem	Respuesta	Recuento	%
6. Espera que la atención sea rápida y eficaz	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%	6. ¿La atención fue rápida y eficaz?	Estoy en total desacuerdo	2	0,8%
	Estoy en desacuerdo	0	0,0%		Estoy en desacuerdo	0	0,0%
	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%		Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	9	3,8%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	2	0,8%		No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	2	0,8%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	6	2,5%		Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	45	18,8%
	Estoy de acuerdo	69	28,7%		Estoy de acuerdo	110	45,8%
	Estoy totalmente de acuerdo	163	67,9%		Estoy totalmente de acuerdo	72	30,0%
7. Espera que cuando se presente un inconveniente, lo resuelvan inmediatamente.	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%	7. ¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?	Estoy en total desacuerdo	2	0,8%
	Estoy en desacuerdo	0	0,0%		Estoy en desacuerdo	0	0,0%
	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%		Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	3	1,3%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	1	0,4%		No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	3	1,3%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	11	4,6%		Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	33	13,8%
	Estoy de acuerdo	36	15,0%		Estoy de acuerdo	135	56,3%
	Estoy totalmente de acuerdo	192	80,0%		Estoy totalmente de acuerdo	64	26,7%
8. Espera que en caso de ausencia de un producto, se ofrezcan las alternativas correctas, oportunamente	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%	8. ¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%
	Estoy en desacuerdo	0	0,0%		Estoy en desacuerdo	0	0,0%
	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	1	0,4%		Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	6	2,5%

9. Espera que el personal permanezca en su servicio, y no se ausente por mucho tiempo	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	6	2,5%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	9	3,8%	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	46	19,2%
	Estoy de acuerdo	37	15,4%	Estoy de acuerdo	118	49,2%
	Estoy totalmente de acuerdo	193	80,4%	Estoy totalmente de acuerdo	64	26,7%
	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%	Estoy en total desacuerdo	3	1,3%
	Estoy en desacuerdo	0	0,0%	Estoy en desacuerdo	0	0,0%
	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	6	2,5%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	4	1,7%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	4	1,7%	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	37	15,4%
	Estoy de acuerdo	67	27,9%	Estoy de acuerdo	104	43,3%
Estoy totalmente de acuerdo	169	70,4%	Estoy totalmente de acuerdo	86	35,8%	
			9. ¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?			

Anexo 11. Respuestas de la dimensión seguridad: Expectativa vs Percepción

Expectativa				Percepción			
Ítem	Respuesta	Recuento	%	Ítem	Respuesta	Recuento	%
10. Espera que el personal de farmacia que le atiende, le inspire confianza	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%	10. ¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%
	Estoy en desacuerdo	0	0,0%		Estoy en desacuerdo	3	1,3%
	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%		Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	1	0,4%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%		No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	9	3,8%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	12	5,0%		Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	22	9,2%
	Estoy de acuerdo	91	37,9%		Estoy de acuerdo	105	43,8%
	Estoy totalmente de acuerdo	137	57,1%		Estoy totalmente de acuerdo	100	41,7%
11. Espera que el personal de farmacia que le atiende tenga conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%	11. ¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%
	Estoy en desacuerdo	0	0,0%		Estoy en desacuerdo	0	0,0%
	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%		Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	6	2,5%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	3	1,3%		No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	6	2,5%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	6	2,5%		Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	14	5,8%
	Estoy de acuerdo	72	30,0%		Estoy de acuerdo	144	60,0%
	Estoy totalmente de acuerdo	159	66,3%		Estoy totalmente de acuerdo	70	29,2%
12. Espera que el personal de farmacia que le atiende, le brinde el tiempo suficiente	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%	12. ¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%
	Estoy en desacuerdo	0	0,0%		Estoy en desacuerdo	1	0,4%
	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%		Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	8	3,3%

para contestar sus dudas o preguntas	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	contestar sus dudas o preguntas?	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	7	2,9%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	9	3,8%		Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	19	7,9%
	Estoy de acuerdo	46	19,2%		Estoy de acuerdo	133	55,4%
	Estoy totalmente de acuerdo	185	77,1%		Estoy totalmente de acuerdo	72	30,0%
13. Espera que ante su atención en la farmacia se respete la confidencialidad	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%	13. ¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad?	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%
	Estoy en desacuerdo	0	0,0%		Estoy en desacuerdo	1	0,4%
	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%		Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	7	2,9%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%		No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	1	0,4%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	0	0,0%		Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	23	9,6%
	Estoy de acuerdo	0	0,0%		Estoy de acuerdo	117	48,8%
Estoy totalmente de acuerdo	0	0,0%	Estoy totalmente de acuerdo	91	37,9%		

Anexo 12. Respuestas de la dimensión empatía: Expectativa vs Percepción

Expectativa				Percepción			
Ítem	Respuesta	Recuento	%	Ítem	Respuesta	Recuento	%
14. Espera que el personal de farmacia que le atienda le trate con afabilidad, respeto y paciencia	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%	14. ¿El personal de farmacia que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia?	Estoy en total desacuerdo	2	0,8%
	Estoy en desacuerdo	2	0,8%		Estoy en desacuerdo	5	2,1%
	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%		Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	1	0,4%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%		No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	7	2,9%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	6	2,5%		Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	20	8,3%
	Estoy de acuerdo	50	20,8%		Estoy de acuerdo	92	38,3%
	Estoy totalmente de acuerdo	182	75,8%		Estoy totalmente de acuerdo	113	47,1%
15. Espera comprender, la explicación que el personal de farmacia le brinda sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%	15. ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	Estoy en total desacuerdo	2	0,8%
	Estoy en desacuerdo	0	0,0%		Estoy en desacuerdo	4	1,7%
	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%		Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	3	1,3%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%		No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	2	0,8%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	5	2,1%		Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	20	8,3%
	Estoy de acuerdo	71	29,6%		Estoy de acuerdo	105	43,8%
	Estoy totalmente de acuerdo	164	68,3%		Estoy totalmente de acuerdo	104	43,3%
16. Espera que el personal de farmacia sea tolerante, y capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%	16. ¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?	Estoy en total desacuerdo	2	0,8%
	Estoy en desacuerdo	0	0,0%		Estoy en desacuerdo	5	2,1%
	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%		Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	2	0,8%

	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	1	0,4%		No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	2	0,8%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	5	2,1%		Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	17	7,1%
	Estoy de acuerdo	44	18,3%		Estoy de acuerdo	93	38,8%
	Estoy totalmente de acuerdo	190	79,2%		Estoy totalmente de acuerdo	119	49,6%
17. Espera que el personal de farmacia es comprensivo con su enfermedad y estado de salud	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%	17. ¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	Estoy en total desacuerdo	1	0,4%
	Estoy en desacuerdo	0	0,0%		Estoy en desacuerdo	2	0,8%
	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%		Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	2	0,8%		No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	8	3,3%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	12	5,0%		Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	24	10,0%
	Estoy de acuerdo	63	26,3%		Estoy de acuerdo	92	38,3%
	Estoy totalmente de acuerdo	163	67,9%		Estoy totalmente de acuerdo	113	47,1%
18. Espera que el personal de la farmacia le preste atención individual	Estoy en total desacuerdo	0	0,0%	18. ¿El personal de la farmacia le prestó atención individual?	Estoy en total desacuerdo	1	0,4%
	Estoy en desacuerdo	0	0,0%		Estoy en desacuerdo	8	3,3%
	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%		Estoy más en desacuerdo que de acuerdo	3	1,3%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	5	2,1%		No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	8	3,3%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	17	7,1%		Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	28	11,7%
	Estoy de acuerdo	64	26,7%		Estoy de acuerdo	83	34,6%
	Estoy totalmente de acuerdo	154	64,2%		Estoy totalmente de acuerdo	109	45,4%

