



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD  
DE ATENCIÓN BRINDADA EN EL SERVICIO DE  
FARMACIA. CENTRO DE SALUD MIRAFLORES  
ALTO\_CHIMBOTE, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTORA EN  
SALUD PÚBLICA**

**AUTORA**

**RODAS TRUJILLO, KAREM JUSTHIN  
ORCID: 0000-0002-8873-8725**

**ASESORA**

**VILCHEZ REYES, MARIA ADRIANA  
ORCID: 0000-0001-5412-2968**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Rodas Trujillo, Karem Justhin

ORCID: 0000-0002-8873-8725

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Posgrado,  
Chimbote, Perú

### **ASESOR**

Vílchez Reyes, María Adriana

ORCID: 000-0001-1806-7804

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de  
Ciencias de la Salud, Escuela profesional de Enfermería, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Cotos Alva, Ruth Marisol

ORCID: 0000-0001-5975-7006

Urquiaga Alva, María Elena

ORCID: 0000-0002-4779-0113

Cóndor Heredia, Nelly Teresa

ORCID: 0000-0003- 1806- 78

## **FIRMA DE JURADO Y ASESORA**

---

Dra. Cotos Alva, Ruth Marisol  
Presidente

---

Dra. Urquiaga Alva, María Elena  
Miembro

---

Dra. Cóndor Heredia, Nelly Teresa  
Miembro

---

Dra. Vílchez Reyes María Adriana  
Asesora

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a todos los docentes de que me enseñaron en el doctorado de impartir la docencia de vocación, por su dedicación y empeño en transmitir conocimientos y experiencias en el ámbito profesional que me sirvieron en todo el desarrollo del doctorado.

A la Dra. María Adriana Vílchez Reyes, mi asesora por guiarme en el desarrollo de esta investigación, por su apoyo y paciencia.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por darme la oportunidad de realizar mis estudios de doctorado y a la Escuela Profesional de Enfermería, por acogerme y ser el mediador para el desarrollo del doctorado en Salud pública

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme permitido llegar a cumplir una meta más y haberme dado vida y salud. Por ser el centro de mi vida, por su fortaleza y amor para lograr la culminación de este doctorado. ¡A Él será la gloria y la alabanza!

A mi amado esposo Jimi Vásquez Lara por su motivación, amor y comprensión en esta etapa de mi vida. Siempre apoyándome a seguir adelante asumiendo mis logros como suyos también

A mi padres Armando y Nelly por su motivación y apoyo incondicional durante el desarrollo de este doctorado, agradezco su orientaciones, valores y consejos cada día, son un regalo de Dios tenerlos conmigo.

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto\_ Chimbote. Esta investigación es de tipo cuantitativo, de corte transversal con diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 101 usuarios atendidos en el servicio de farmacia. Considerando la gran demanda de atención en los establecimientos de Salud en los últimos años y sobre todo en esta época de pandemia se percibe un grado de insatisfacción creciente de los usuarios del sistema de salud, el presente estudio fue dirigido para dar respuesta al problema planteado. Se llegó a los siguientes resultados. Se encontró que la satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia en el centro de salud Miraflores Alto es alta con un 67,3 %, media con 29,7 y el mayor porcentaje 55,4% de usuarios indicaron una alta satisfacción con el servicio recibido y con la calidad de atención, el 13,9% de usuarios indicó una satisfacción alta pero una calidad de atención media. Se evidenció además significancia estadística entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en usuarios, ( $P=0,000 < 0,05$ ), concluyendo que existe asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario afirmando que a mayor calidad de atención brindada la satisfacción es mayor.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción y servicio de Farmacia.

## ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the relationship between the level of user satisfaction and the quality of care provided in the pharmacy service. This is a quantitative, cross-sectional research with a descriptive correlational design, with a sample of 101 users attended in the pharmacy service at the Miraflores Alto\_Chimbote Health Center. Considering the great demand for care in health facilities in recent years and especially in this time of pandemic, a growing degree of dissatisfaction of users of the health system is perceived, the present study was directed to respond to the problem posed. The following results were obtained. It was found that the satisfaction of the users of the Pharmacy service at the Miraflores Alto health center is high with 67.3%, medium with 29.7% and the highest percentage, 55.4% of users indicated high satisfaction with the service received and with the quality of care, 13.9% of users indicated high satisfaction but medium quality of care. Statistical significance was also found between user satisfaction and quality of care ( $P=0.000 < 0.05$ ), concluding that there is an association between quality of care and user satisfaction, affirming that the higher the quality of care provided, the higher the satisfaction.

Key words: Quality of care satisfaction, Quality of care and Pharmacy service.

## CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS.....	i
2. EQUIPOS TRABAJO .....	ii
3. HOJA Y FIRMA DE JURADO Y ASESOR .....	iii
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA.....	iv
5. RESUMEN Y ABSTRACT.....	vi
6. CONTENIDO.....	viii
7. INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>01</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>08</b>
2.1. Antecedentes.....	08
2.2. Bases teóricas de la investigación .....	15
2.3 Hipótesis.....	26
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>27</b>
3.1 Tipo y nivel de investigación.....	27
3.2. Diseño de la investigación.....	27
3.3. Población y muestra.....	27
3.4. Definición y operacionalización de variables.....	28
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.6. Plan de análisis.....	32
3.7. Matriz de consistencia.....	34
3.8. Consideraciones éticas y de rigor científico.....	35
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>37</b>
4.1. Resultados .....	37
4.2. Análisis de resultados .....	41
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>52</b>
5.1 Conclusiones.....	52
5.2 Recomendaciones.....	53
<b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....</b>	<b>54</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>62</b>



## INDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1</b>	Nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto_ Chimbote, 2021.....	34
<b>TABLA 2</b>	Calidad de atención en los usuarios del servicio de Farmacia del centro de salud de Miraflores Alto, Chimbote 2021.....	35
<b>TABLA 3</b>	Relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto_ Chimbote, 2021.....	36
<b>TABLA 4</b>	Relación entre las dimensiones comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad en la satisfacción y calidad de atención que reciben los usuarios del servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto_ Chimbote, 2021.....	37

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO DE TABLA 1</b>	Nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de Farmacia Centro de Salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021.....	34
<b>GRÁFICO DE TABLA 2</b>	Calidad de atención en los usuarios del servicio de Farmacia Centro de Salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021.....	35
<b>GRÁFICO DE TABLA 3</b>	Relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad Centro de Salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021.....	36

## I. INTRODUCCIÓN

Según la OMS, la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos para obtener una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr de esta manera el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la satisfacción máxima del usuario con el proceso (1).

La satisfacción de los usuarios de los servicios de salud es un indicador indispensable en la evaluación de los servicios sanitarios así como la calidad de atención que estos otorgan (2), sabiendo que el objetivo principal de los servicios sanitarios es garantizar que cada usuario reciba cartera de servicios elementales dentro de ellos los servicios médicos, diagnósticos y terapéuticos para conseguir una atención de salud satisfactoria (3).

En los últimos años debido al incremento en la demanda de los servicios de salud en el mundo, la calidad se ha convertido en una pieza fundamental para proveer buena salud a las poblaciones, tal es así que se han realizado muchas investigaciones para medir la calidad de atención de los servicios sanitarios a partir de la satisfacción de los usuarios que hacen uso de estos servicios (4, 5).

La satisfacción establece la alineación de una valoración positiva o favorable del usuario sobre los servicios que recibe de un determinado establecimiento, esperando así que esta pueda suplir adecuadamente sus requerimientos y expectativas, siendo la base sobre la cual se articulan la asistencia de servicios sanitarios (6).

En España Pérez V et al, (7). En su investigación referente a la Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias cuyo objetivo fue Analizar la tendencia de indicadores de opinión y satisfacción del sistema nacional de salud español de 2005 a 2017, para ello se realizó un estudio ecológico de series temporales analizando la tendencia a través de ocho indicadores de opinión y satisfacción usando el método de autoregresión de Prais-Winsten.

En los resultados se evidenció una tendencia estática en la percepción de los usuarios sobre el funcionamiento del sistema sanitario y decreciente respecto a la opinión en la mejora de la atención primaria, especialidades y hospitalización, este estudio concluye en que existe una tendencia negativa en la opinión de los usuarios sobre el funcionamiento del sistema sanitario considerando a los recursos humanos, la financiación, los sistemas de gestión de calidad y las diferencias que existen en las comunidades autónomas como causas posibles de su opinión.

En Ecuador Fariño J et al, (8). En su investigación titulada: Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de los usuarios externos y la calidad de la atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud para ello analizaron la satisfacción de los usuarios en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Como resultados y conclusiones se determinó que la calidad de la atención es media al igual que la variable satisfacción del usuario.

Farías P et al., (9). En su estudio sobre la Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud, el cual tuvo por objetivo principal explorar la calidad de la Relación Médico-Paciente en sujetos que asisten a servicios de salud pública y privada. Los resultados fueron que en los Centros de Salud donde

se realizaron las entrevistas existe un alto porcentaje de satisfacción de los usuarios, que perciben como buena la calidad que brinda el personal médico, además de ello también se identificó que hay relación entre calidad de atención y tipo de atención pública y privada.

En Brasil Hurtado A et al, (10). En su investigación referente a la Sgatisfação de usuários das unidades de saúde em Coari, Amazonas, es una investigación cuantitativa, descriptiva y evaluativa el principal objetivo fue evaluar la satisfacción de los usuarios con la atención brindada por las unidades principales de la Estrategia Salud de la Familia en el municipio de Coari, donde se obtuvieron los siguientes resultados y conclusiones, la satisfacción fue alta con el servicio que recibían de las unidades encuestadas. Sin embargo, se halló que la mayoría de los encuestados solo contaba con secundaria y ganaba en promedio menos de un salario mínimo, lo cual consideraron que esas características socio educativas pudieron influenciar en los resultados obtenidos debido a las menores expectativas con relación a los servicios y al bajo de conocimiento de sus derechos básicos.

En el Perú el ministerio de salud en la última década ha realizado diversos esfuerzos e iniciativas para estimar la calidad a través de la valoración de la satisfacción de los usuarios externos; ante la elevada demanda de atención que se evidencia en los establecimientos sanitarios se distingue cierto grado de insatisfacción progresiva en los usuarios del sistema sanitario, por ello se considera como una necesidad imperante de seguir investigando otros métodos que incluyan cuestionarios sencillos y de aplicación fácil, que evidencien resultados significativos para la toma de decisiones y frente a ello se logre implementar la mejora respectiva en la calidad de atención (4).

A nivel local tenemos un estudio de Limay Z, (11). Denominado Calidad de la atención del obstetra en el parto y puerperio y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia. hospital La Caleta – Chimbote, 2018 el cual se planteó como objetivo determinar el nivel de calidad de la atención del obstetra en el parto y puerperio en relación al grado de satisfacción de las usuarias de dicho establecimiento, Se tuvo como resultado que el nivel de calidad global fue deficiente en un 50% y medianamente satisfecha con 44,1%, esta investigación concluye en que la mayoría de las usuarias atendidas por las obstetras describieron un nivel de calidad de atención deficiente y en cuanto a la satisfacción refirieron estar medianamente satisfechas.

En el año 2020 se dio inicio a la pandemia del Covid-19 en nuestro país se observó el colapso del sistema sanitario a nivel nacional y se dejó de brindar los servicios sanitarios en el primer nivel de atención y poco a poco se ha ido restableciendo estos servicios, por ello se requiere tener información convincente y de calidad referente a la asistencia de los servicios sanitarios, así como el nivel de satisfacción del usuario atendidos en dichos establecimientos para entablar la mejora en atención sanitaria. Frente a este contexto se planteó el problema de investigación que se detalla a continuación:

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto\_Chimbote, 2021?

Para responder al problema se plantearon los siguientes objetivos de la investigación

**Objetivo general:**

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto\_Chimbote, 2021

**Objetivos específicos:**

- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto\_Chimbote, 2021.
- Identificar la calidad de atención que reciben los usuarios en el servicio de Farmacia. Centro de salud Miraflores Alto\_Chimbote, 2021.
- Determinar la relación entre las dimensiones comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad en la satisfacción y calidad de atención que reciben los usuarios del servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto\_Chimbote, 2021.

La importancia de este estudio radica en los siguientes aspectos:

En el aspecto teórico se puede considerar que identificar el nivel de satisfacción es muy importante sobre todo para la reorientar los servicios de salud considerando las debilidades en el acceso y la satisfacción de los usuarios. La calidad de los servicios de salud debe ser evaluada periódicamente y los resultados de ella deben ser incluidas para la implementación de mejoras y para la planificación de los mismos.

Esta investigación servirá como referencia teórica y antecedentes para futuras investigaciones sobre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en un determinado servicio de un establecimiento de salud. Asimismo, permitirá definir términos, conceptos y otros relacionados a la satisfacción del usuario y su medición.

En cuanto al aspecto práctico se puede afirmar que las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios constituyen herramientas valiosas para futuras investigaciones en salud pública, considerando que por medio de ella es posible detectar falencias y debilidades desde la perspectiva de los usuarios, considerando que hasta la fecha no se han desarrollado algún estudio similar en el servicio de farmacia del centro de salud Miraflores Alto. Considerándose este centro de salud referente en el distrito de Chimbote, población a la cual dirige sus servicios sanitarios.

Tener conocimiento acerca de la satisfacción de los usuarios se ha considerado en uno de los instrumentos muy empleados en las últimas décadas como herramientas gerenciales para estimar la calidad de los servicios y de esta manera planificar y ejecutar labores de mejoramiento continuo significativos para toda institución prestadora de servicios sanitarios, siendo esta investigación una buena oportunidad de mejora para el Centro de Salud Miraflores Alto (7).

Dentro del aspecto metodológico, con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto\_ Chimbote, se propuso una metodología práctica que permitió identificar el nivel de satisfacción, la calidad de atención y su relación entre ellas a través de un instrumento de medición que es la encuesta que se empleó para la recolección de datos, permitiendo un acercamiento directo con la población objetivo facilitando además el análisis e interpretación de datos respectivos (12).

En los resultados se encontró un 67,3 % de los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Miraflores Alto presentan satisfacción alta, y el 29,7% presentan satisfacción media. El mayor porcentaje, 55,4% de usuarios indicaron



una alta satisfacción con el servicio recibido y con la calidad de atención, el 13,9% de usuarios indicó una satisfacción alta pero una calidad de atención media. Se evidenció además significancia estadística entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en usuarios, ( $P=0,000 < 0,05$ ), concluyendo que existe asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario afirmando que a mayor calidad de atención brindada la satisfacción es mayor.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

**Pérez V et al**, (8). Año 2019 en su investigación sobre la Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias, cuyo objetivo del estudio fue analizar la tendencia de indicadores de opinión y satisfacción del sistema nacional de salud español de 2005 a 2017. Fue un estudio ecológico de series temporales analizando la tendencia de ocho indicadores de opinión y satisfacción sobre el sistema nacional de salud y sus comunidades autónomas. Dentro de los resultados tenemos que la satisfacción con los profesionales de medicina y enfermería fue estática. No se observaron grandes diferencias en las tendencias de los indicadores estudiados en las comunidades autónomas, el trabajo concluye detectando una tendencia negativa en la opinión de los usuarios sobre el funcionamiento del sistema sanitario español considerando a la financiación, los recursos humanos, los sistemas de gestión de calidad y las diferencias en las comunidades autónomas como posibles causas.

**Martínez V**, (1). Año 2018 en un estudio sobre “Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español” cuyo objetivo fue determinar qué indicadores clave del Servicio Nacional de Salud (SNS) español influyen en la satisfacción del paciente con el SNS, con el médico de familia y con el médico especialista, dentro del método utilizado se relacionaron las medias de cada comunidad autónoma para cada indicador con el médico de familia y con el especialista mediante regresión lineal múltiple. Se obtuvo como resultados que el 57,32% está satisfecho con el SNS, el 54,45% con el médico de familia y con el especialista 55,11%. Se concluye en que las políticas sanitarias deberían considerar el incremento en el número de médicos especialistas para favorecer la

cirugía ambulatoria, el tratamiento hospitalario, vigilancia de la seguridad de intervenciones quirúrgicas, controlar las infecciones hospitalarias y promover la prescripción de fármacos mediante el uso de alternativas a fin de incrementar la satisfacción del paciente

**Briones O**, (13). Año 2018, en su investigación “Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a la Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del Cantón Rocafuerte”, el cual tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de la atención en consulta externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes del cantón Rocafuerte, provincia de Manabí, esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, descriptiva, no experimental de corte transversal y correlacional. Dentro de los principales resultados y conclusiones se confirma que las percepciones de los usuarios con respecto a la calidad de la atención recibida tienen relación directa dado que las dimensiones analizadas intervienen en la calidad del servicio.

**Farías P** et al, (10). En el año 2017 realizó un estudio sobre la “Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud”, el cual tuvo por objetivo principal explorar la calidad de la relación Médico-Paciente en sujetos que asisten a servicios de salud pública y privada. Se trabajó con una muestra de 100 personas que asistieron a instituciones públicas y privadas de la localidad de la provincia de San Juan (Argentina). Se hizo llenar de forma individual y previo consentimiento informado, el Cuestionario estructurado tipo encuesta. Teniendo como resultados y conclusiones que en los Centros de Salud donde se realizaron las entrevistas existe un alto porcentaje de satisfacción de los usuarios, que perciben como buena la calidad que brinda el personal médico, además de ello

también se identificó que hay relación entre calidad de atención y tipo de atención pública y privada.

**Hurtado A** et al. (11) año 2017, en su investigación referente a la “Satisfação de usuários das unidades de saúde em Coari, Amazonas”. Investigación de enfoque cuantitativo, descriptiva y evaluativa, utilizó para la obtención de la información el cuestionario validado del Programa Nacional de Evaluación de Servicios de Salud, Se obtuvo en los resultados y conclusiones que la satisfacción fue alta con el servicio que recibían de las unidades encuestadas. Sin embargo, se halló que la mayoría de los encuestados solo había completado la secundaria y ganaba en promedio menos de un salario mínimo, lo cual consideraron que esas características socio educativas pudieron influenciar en los resultados obtenidos debido a las menores expectativas con relación a los servicios y al bajo de conocimiento de sus derechos básicos.

**Camarena P**, (14). en el año 2019 realizó un estudio sobre “Satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del centro de salud San Martín de Porres, distrito villa el salvador 2019”, teniendo como objetivo determinar la satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del centro de salud para ello se realizó un estudio observacional transversal, nivel descriptivo y diseño no experimental, teniendo como muestra 100 pacientes donde se aplicó el instrumento de recolección “SERVQUAL”. En los resultados y conclusiones se obtuvo la insatisfacción en las dimensiones de fiabilidad el 97,4% seguridad el 97,5%, empatía el 98,8% y aspectos tangibles el 98,5% el cual concluyó que el 98,1% de los pacientes se encuentran insatisfechos con el servicio de farmacia. Siendo la dimensión Empatía quien obtuvo mayor grado de insatisfacción.

**Garate S,** (15). En el año 2019 publicó su estudio sobre “Evaluación de la gestión del servicio de farmacia del instituto nacional de ciencias neurológicas de julio 2014 a junio 2015” cuyo objetivo fue evaluar la gestión farmacéutica en cuanto al grado de satisfacción del usuario que recibe atención en el Servicio de Farmacia en dicha institución.

Fue un estudio cuantitativo, prospectivo, transversal y descriptivo. teniendo como resultados que el 94,9% de los encuestados se encontró satisfecho con el horario y el 86,1% satisfecho con el personal, el 91,4% se encontró satisfecho con el precio de los medicamentos, el 98% regresaría nuevamente a adquirir sus medicamentos en farmacia de INCN y el 93,9% incluso recomendaría a otras personas a adquirir sus medicamentos en la farmacia del INCN. Con respecto al análisis del personal de farmacia, el 81,8% de ellos considera que existe un adecuado clima laboral, el 50% indicó que las recetas no se atienden es porque no hay medicamentos en farmacia, el 33,3% refiere que el médico prescribe con nombre comercial y el 81,8% sugirió que se debe mejorar la infraestructura y el sistema de refrigeración para los medicamentos. El trabajo concluye afirmando que la gestión farmacéutica en el Servicio de Farmacia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas (INCN) en los años estudiados es buena.

**Valle B,** (16). En el año 2018 en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en el centro de salud Paijan, 2018”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio con la satisfacción del usuario del mencionado establecimiento, esta investigación descriptiva-correlacional de diseño transversal con 149 usuarios aplicándoles los cuestionarios PECASUSS del MPS-Colombia, 2010 para medir la calidad del servicio y el Servqual para la medir la satisfacción de usuarios en

sus dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta o responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad. Se encontró que la calidad del servicio es percibida como Regular (57,7%) y la satisfacción con la calidad de la atención a nivel general como Poco Satisfecho/a (67,1%). Respecto a la satisfacción con la fiabilidad, capacidad de respuesta o responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad los usuarios se encontraron, en su mayoría, Poco Satisfechos (en 66,8%; 65,1%; 65,8%; 66,4% y 67,1% respectivamente. Se concluyó que la calidad de los servicios está relacionada significativamente con la satisfacción del usuario a nivel general y con sus dimensiones estudiadas.

**Zapata J,** (17). En su estudio “Calidad y satisfacción en atención a usuarios que acuden a farmacia de consulta externa en Hospital Reátegui Delgado, Piura 2018” el cual tuvo por objetivo analizar la calidad y satisfacción en la atención a usuarios que acudieron a la Farmacia de dicho establecimiento, fue un estudio descriptivo, no experimental de corte transversal, el instrumento empleado fue la "Encuesta SERVQUAL modificada (MINSA - Perú 2011)"; Los resultados refieren que un 94% en la P3 de fiabilidad; 75,79% en la P7 de capacidad de respuesta; 82,63% en la P10 de seguridad; 71,05% en la P14 de empatía; 68,42% en la P22 en aspectos intangibles. El trabajo concluye en que existe insatisfacción de los usuarios (94%); con respecto a la duración de la atención lo cual es un punto en proceso observándose un 47,47 % de satisfacción para llegar a ser oportuno y eficaz; existe poca práctica del respeto, amabilidad y paciencia, desconfianzas y baja orientación a los pacientes sobre el tratamiento prescrito.

**Bustamante F y Gálvez N,** (18). En el año 2017 en su investigación “Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú durante los meses de Enero

– Junio 2016”, con el objetivo de evaluar la calidad del servicio de Farmacia considerando la opinión de los usuarios y se basa en la concepto de Donabedian quién detalla tres componentes de la calidad en la dimensión humana, técnico-científica y del entorno. La muestra estuvo conformada por 375 usuarios y el instrumento de recolección de datos fue la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud (RM 52-2011 MINSA). En los resultados se obtuvo: Con respecto a la satisfacción global se obtuvo que un 54% está satisfecho y el 46% estuvo insatisfecho. Se concluye la investigación confirmando que tienen un nivel de calidad en proceso y la atención no es satisfactoria.

**Camarena P y Ramírez V, (19).** Año 2016 en su estudio “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016” cuyo objetivo fue ddeterminar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de dicho hospital. Investigación de tipo descriptivo correlacional, con una población de 120 usuarios que reciben servicios de la farmacia de dicho hospital, tomando como muestra el 25% del total de la población , el muestreo fue probabilístico, ya que fue todos tuvieron la misma opción de ser elegidos, teniendo como resultado principal de esta investigación, es que se determina una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016; en conclusión se evidencia que cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes.

**Ugusquiza M, (20).** En su investigación publicada en el año 2020 sobre el “Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote en el año 2019”. Cuyo objetivo fue determinar nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de Odontología

en dicho centro de salud, el estudio fue de tipo observacional, descriptivo, prospectivo y transversal, para ello se empleó el cuestionario de SERVQUAL. Los resultados evidenciaron que el nivel de satisfacción de usuarios según fiabilidad fue 8.5% satisfactorio y 91.5% insatisfactorio, según capacidad de respuesta fue 16.9% satisfactorio y 83.1% insatisfactorio, según seguridad fue 14.6% satisfactorio y 85.4% insatisfactorio, el según empatía fue 8.1% satisfactorio y 91.9% insatisfactorio y con respecto a elementos tangibles fue 16.9% satisfactorio y 83.1% insatisfactorio. Se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados fue insatisfactorio.

**Sevillano J**, (21). Realizó un estudio en el año 2019 titulado “Calidad del servicio y satisfacción en usuarios con VIH en el Hospital La Caleta - Chimbote, 2019”. Cuyo propósito principal fue conocer la relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios con VIH atendidos en dicho establecimiento, estudio de enfoque de cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental y transversal, la recolección de datos fue de tipo prospectivo, y se aplicó el instrumento de medición SERVQUAL. En los resultados se logró determinar la existencia de correlación directa entre ambas variables de manera significativa a través de pruebas estadísticas como  $X^2 = 48.881$  y  $p\text{-valor} = 0.000$  y de Spearman con un  $Rho = 0.790$  con una significancia de  $p\text{-valor} = 0.000$ . Se concluye el estudio afirmando que existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción moderada de los usuarios en las dimensiones fiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles

**Manchego A et al**, (22). En el año 2018 en su estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital Essalud de Laderas Chimbote 2018”, con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del



usuario del Hospital Essalud de Laderas Chimbote. Investigación de nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental y transversal. Con una muestra de 242 usuarios a quienes se les aplicó dos cuestionarios para recoger información de las variables de estudio. Los resultados evidenciaron una correlación positiva alta y significativa entre las variables estudiadas, en la variable calidad de atención predomina el nivel regular con un 45,5%, tendencia que se repite en el nivel regular en sus dimensiones elementos tangibles con un 38 %, fiabilidad con un 58.7%, capacidad con un 44,2%, seguridad con un 36% y empatía con un 37,2%; en la satisfacción del usuario, según los usuarios encuestados, predomina el nivel regular con un 50,8% y en cuanto a sus dimensiones validez, predomina el nivel regular con un 50,4% y en la dimensión lealtad predomina el nivel bueno con un 40,8%. Se concluye que existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital III Essalud de Laderas Chimbote.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Satisfacción de usuarios**

La expresión satisfacción de usuarios aparece en los años 1970 hasta ser reconocida como una de las formas elementales de la valoración general de los mecanismos de información. En el año 1978 White destaca la importancia de la satisfacción, mientras que en año 2000 recién la Organización mundial de la salud (OMS) propone como parte de la evaluación de los desempeños de los sistemas sanitarios la satisfacción de los usuarios de acuerdo a las expectativas que estos puedan tener de los mismos.

En la década de los ochenta esto alcanza más énfasis en medicina surgiendo de forma análoga con estos términos bastante afines como son calidad y evaluación. Surgiendo estos componentes bastante congruentes de forma consecuentes, se genera la evaluación para poder utilizar la calidad y alcanzar con ello la satisfacción de los usuarios (23).

Para lograr un mejor análisis y comprensión referente a la satisfacción del cliente o usuario se deben considerar teorías como: “La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente que sostiene que unas de las dimensiones de los productos o servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente y otras muy diferentes se relacionan con la insatisfacción del cliente o usuario” (24).

Según Bitner, Booms y Tetreault (1990), la satisfacción del usuario se fundamenta en las “interacciones personales entre los clientes y los empleados de la línea caliente en contactos con 3 tipos de servicios distintos, identifica comportamientos y sucesos específicos, que describen los contactos satisfactorios e insatisfactorios con un servicio, más que dimensiones generales”. En este estudio de investigación se comprobaron relaciones estadísticamente significativas entre tipo de incidente, los grupos y las categorías, que aglomeran los señalados sucesos y comportamientos (24).

El modelo de satisfacción material, este modelo es el más apropiado a los productos y no ha servicios, con la actividad de un producto se comprueba si este producto responde a la demanda o no del usuario, si satisface realmente o no. “Esta satisfacción material es concluyente por la eficacia del sistema de recuperación. Las cuatro variables tradicionales en la medida del rendimiento son: la relevancia, la pertinencia, la precisión y la obtención”. (24).

El modelo de satisfacción emocional de vía simple: “los usuarios están emocionalmente satisfechos, cuando se ha respondido correctamente a sus interrogantes. Detallamos dos razones que ilustran importancia a la satisfacción emocional, la posibilidad de evaluación y el comportamiento. Un sistema que ofrece una satisfacción material, pero no emocional, es susceptible de mejora si conseguimos que ofrezca ambas. La satisfacción puede afectar al comportamiento de un usuario positiva o negativamente. En el último caso, pueden expresar sus quejas o intentar solucionar el problema por sí mismos. Ambas decisiones beneficiarán al servicio, pero puede darse el caso que un usuario insatisfecho evite, en un futuro, el sistema” (24).

### **2.2.2 Fundamentos teóricos de algunos modelos de satisfacción**

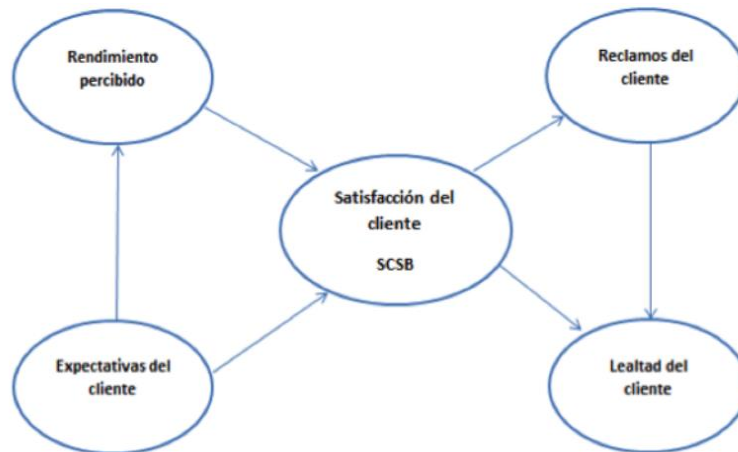
Para comprender sobre las satisfacciones de los usuarios es necesario abordar algunos modelos de satisfacción y que estos estén fundamentados en teorías de modo que puedan ser explicadas, aunque la satisfacción del usuario de un servicio o producto es complejo ya que depende mucho de la personalidad del mismo individuo por tal razón se debe considerar que la satisfacción del usuario o cliente casi siempre será subjetiva (25).

A continuación, se presentan algunos modelos de satisfacción

#### **Modelo Sueco de Satisfacción del cliente**

Desarrollado en Suecia en los años 1989, diseñado para medir el índice de satisfacción del cliente de las industrias y empresas de forma general. En el análisis de este modelo se observa que el índice SCSB es más alto o grande para industrias donde se pueden diferenciar las ofertas de las demandas de los clientes. Teniendo presente que las necesidades y los suministros son homogéneos. Se

evidencia además bajos niveles en la satisfacción para industrias dado a que la demanda no puede ser igualada con los suministros y la demanda es heterogénea. Supuestamente tenemos los puntajes de satisfacción del cliente de los servicios siempre son menores que el de los productos (26).



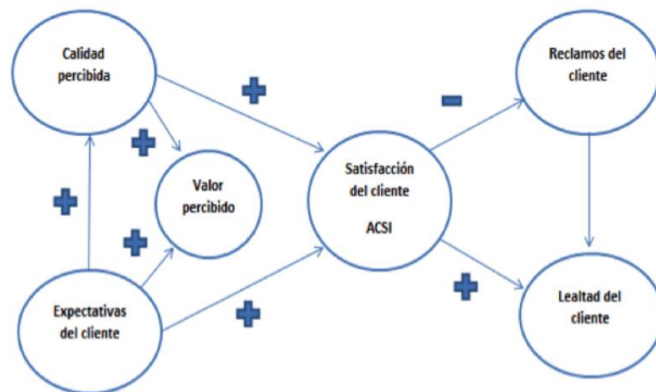
### **Modelo Americano de Satisfacción del cliente**

Este modelo se desarrolló en Estados Unidos en 1994, llamado índice americano de satisfacción del cliente (ACSI). El método utilizado fue similar que el sueco pero por ser EE.UU un país de mayor economía se utilizó a un superior número de empresas, industrias y sectores.

Este modelo permite explicar la teoría de la satisfacción del cliente y la lealtad. Se puede concluir en los siguientes puntos: La personalización de la oferta es más significativa que la fiabilidad de la oferta. La personalización de la oferta se refiere a que esta se ajuste a las necesidades del cliente. La personalización es más trascendental en los servicios que en los productos, esto involucra, que se debe tener en consideración las necesidades de los clientes en el producto o servicio obtendrá un mayor impacto en la satisfacción.

Las expectativas tienen una mayor preponderancia en la calidad y valor percibido en las industrias donde la varianza en el consumo y la producción es relativamente

baja. Cuando la varianza de las ofertas y el consumo es alta, las expectativas tendrán un impacto inferior en la calidad percibida y en el precio. Como resultado, las expectativas tendrán un impacto menor en bienes duraderos y servicios. La satisfacción es mucho mayor en los productos no duraderos, mientras que en los servicios es menor (26).

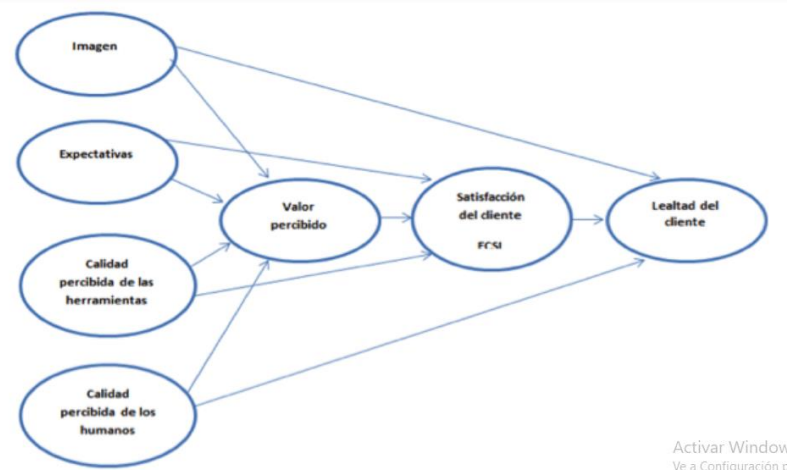


### **Modelo europeo de satisfacción del cliente**

Llamado Índice europeo de satisfacción del cliente (ECSI), este fue desarrollado en 1999.

Consiste en una cadena de factores que no pueden ser estimados directamente, factores latentes, cada uno de ellos operado por diversos indicadores. La satisfacción del cliente es el núcleo del del modelo ECSI y se encuentra adentro de un sistema de causa y efecto que va desde los antecedentes de la satisfacción general del cliente ,expectativas, imagen, calidad observada y valor. Se considera como resultados de la satisfacción de los clientes - la lealtad y quejas de los clientes. La fuerza evade de este enfoque es que se mueve más allá de la experiencia de consumo adyacente y proporciona el estudio de las causas y consecuencias de la satisfacción del consumidor o usuario. Los resultados en este modelo para aumentar la lealtad o fidelización de los clientes son: El aumento de

los ingresos por la retención de los clientes y las recompras. La Reducción de costos, ya que el costo asociado a la adquisición de nuevos clientes disminuye. La retención de clientes aumenta la satisfacción en el trabajo, ya que, en la relación con los clientes y la empresa son las necesidades de ellos y sabe cómo satisfacerlas, por lo que, tanto la satisfacción como la retención aumenta.



### **El Modelo de satisfacción del cliente KANO**

Este modelo se basa en que la satisfacción del cliente o usuario depende por completo de la capacidad que posee la organización de crear su producto o servicio, fundándose en que no todas las características de un producto o servicio causan la misma satisfacción en el cliente o usuario de un servicio, sino que algunas de ellas favorecen en mayor grado a promover una mayor fidelización . En este modelo todas las características tienen influencia sea directa o indirecta en la satisfacción de los clientes o usuarios .Se detalla las características por grupos:

- a. Características-requisitos básicos: son aquellas características del producto o servicio que el cliente considera básico y obligatorias. estas no aumentan la satisfacción del comprador, pero si pueden causar una insatisfacción significativa sino se suople

- b. Características-requisitos de desempeño: Son características del producto o servicio que elevan o aumentan la satisfacción. Cuantas más se incluyen más satisfecho se encontrará el cliente o usuario.
- c. Características-requisitos de deleite: Son aquellas no esperadas por el cliente usuario y que causan alta satisfacción. Estas sino se tiene no producen insatisfacción pueden ser valores agregados de los productos o servicios (25).

### **2.2.3 Medición de la satisfacción**

Para evaluar la satisfacción a los clientes o usuarios se adopta la metodología idónea según los objetivos y objeto del estudio. Para esto contamos con técnicas cualitativas y cuantitativas.

Las técnicas cualitativas, están más fundamentadas en el análisis de lo individual y concreto. Considerándose como un proceso interactivo y continuo perceptible por el proceso de la investigación que se usa para recolectar “datos regularmente subjetivos sobre estimaciones, opiniones, actitudes, aspectos culturales y percepciones. Para obtener información con técnicas cualitativas tenemos entre otros las entrevistas, los grupos de discusión y la observación participante” (26).

Las técnicas cuantitativas vienen hacer el grupo de técnicas favorables para estudiar las particularidades y percepción de la población objeto del estudio. Se manejan algunas técnicas para recolección de datos como las encuestas y técnicas de análisis estadístico. Estas se acostumbran a utilizar para evaluar el alcance o la fuerza de las variables estimándolo numéricamente y para la postre procesar estadísticas que manifiesten los resultados. la elección de la modalidad va depender de la población a estudiar (26).

#### **2.2.4 Calidad en los servicios sanitarios**

Las instituciones prestadoras de servicios sanitarios recaen una enorme la responsabilidad que es la atención de la salud de la población por consiguiente la calidad en la asistencia de dichos servicios debe ser principal prioridad. (27)

Las investigaciones nos muestran que actualmente no existe un acuerdo en la definición y las dimensiones que componen la calidad de los servicios sanitarios siendo estas imprescindibles para la producción de instrumentos de medición confiables que provean mejor calidad a los usuarios. Tal es así que, en Colombia, así también como en el Perú se han ensayado distintos métodos en la estimación y evaluación de la calidad de los servicios sanitarios.

SERVQUAL es uno de las herramientas más utilizadas en el mundo con este objetivo; siendo uno de los más grandes contribuciones a la calidad funcional principalmente en el área de la medicina, este consigue averiguar algunas insuficiencias y problemas no perceptibles que obstaculizan en la calidad de estos servicios es lo que propone este modelo, pero a pesar de los resultados logrados de su utilización no se pueden efectuar generalizaciones.

Es por ello que existe escasez de desarrollar otras investigaciones con otros modelos teóricos como el SERVPERF (enfoque jerárquico multidimensional), que admite el desarrollo de escalas de medidas válidas y adecuadas para diversos escenarios (27).

#### **2.2.4 La Calidad en los establecimientos farmacéuticos**

Los medicamentos componen uno de los recursos terapéuticos más utilizados en nuestra población, su accesibilidad y su utilización deben ser perfeccionados teniendo en consideración que el primer contacto de los usuarios con los



medicamentos son los servicios de farmacia y oficinas farmacéuticas. Es indiscutible observar que los servicios de farmacia del sector público destinan sus actividades más al medicamento es decir a las actividades de distribución, almacenamiento, dispensación y las del sector privado se dedican más a su comercialización, realidad que debe cambiar y otorgar así servicios farmacéuticos fundamentados en la atención primaria como lo destaca en sus documentos de referencia la Organización panamericana de la salud OPS y la Organización mundial de la salud OMS (28).

Las oficinas farmacéuticas deben aportar a mejorar la salud de la población a través de una adecuada, efectiva y oportuna dispensación de medicamentos ofreciendo también la atención farmacéutica de esta manera promoviendo un servicio de calidad, siendo vigilantes de la salud del usuario en lo concerniente al manejo de medicamentos en la comunidad realizando su aporte como establecimiento de salud en la mejora de la calidad de vida (28).

Por tal razón es preciso contar con documentos sistemáticos relacionados a la Atención Farmacéutica a fin de colocar a disposición de los profesionales Químicos Farmacéuticos instrumentos que permitan la implementación y su impulso del servicio de farmacia, apoyado fundamentalmente en la dispensación activa como parte del proceso de la atención farmacéutica. Para ello el órgano rector que es el ministerio de salud a través de la Dirección general de medicamentos, insumos y drogas (Digemid) puso a disposición el Manual de Buenas Practicas de Dispensación (BPD), siendo este Manual “un conjunto de normas, creado con la finalidad de asegurar un uso adecuado de los medicamentos, instituyendo criterios, metodologías y requisitos para el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación de Productos Farmacéuticos creadas según el

Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos aprobado por Decreto Supremo N° 021-2001-SA” (29).

También se puede considerar dentro de algunos instrumentos para el desarrollo de la mejora continua de la calidad en los establecimientos farmacéuticos, el ciclo de Deming es adaptable también a los servicios sanitarios para su implementación y desarrollo en todos sus procesos y servicios que estos brindan.

### **2.2.5. Implementación de los Servicios de Farmacia**

Actualmente se tiene la necesidad de la desarrollar un servicio de farmacia actualizado que otorgue atención eficiente y oportuna sustentado en la atención primaria, además de las exigencias en términos de calidad y responsabilidad social (28).

Para alcanzar esta implementación en primer lugar se debe realizar la planificación del espacio físico y de una adecuada infraestructura para el desarrollo de todas las áreas, de acuerdo a la normatividad vigente y a las guías técnicas, manuales y otros documentos referenciales nacionales como internacionales para asegurar de esta manera la prestación de un servicio farmacéutico de calidad, considerando que estos aspectos también ejercen influencia en la misma.

Implementado ya el equipamiento es necesario garantizar una correcta organización en todos los procedimientos y actividades que en esta se desarrolle en relación al cuidado medioambiental, así como el manejo adecuado de los desechos sólidos y líquidos peligrosos y un consumo consciente del papel. Estos componentes deben encuadrar dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad para

garantizar una mejor calidad de atención, con un acceso a la información, estandarización de todos sus procesos, con sistemas de alerta y resaltando el trabajo en un ambiente adecuado conforme a estándares establecidos (28).

### **2.2.6 Buenas Practicas de Oficina Farmacéutica**

Se considera a la salud como pieza esencial para la satisfacción y el bienestar nuestra comunidad, por tal razón es indispensable mejorar el servicio farmacéutico que se ofrece en las oficinas farmacéuticas de los establecimientos de salud, públicos y privados, la finalidad de contribuir con la salud de nuestra población, a través de la mejora de los resultados clínicos y sobre todo de su calidad de vida.

Las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica cuyas siglas son BPOF son un conjunto de normas establecidas para garantizar de manera integral el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, Buenas Prácticas de Farmacovigilancia, Buenas Prácticas de Dispensación, Buenas Prácticas de Distribución y Transporte y de Seguimiento Farmacoterapéutico, por dichos establecimientos farmacéuticos

La Dirección nacional de medicamentos, insumos y drogas colocó a disposición el manual de buenas prácticas de oficina farmacéutica que sirve de referencia y columna a las autoridades reguladoras descentralizadas y desconcentradas para la verificación del adecuado desempeño en el funcionamiento de los servicios farmacéuticos que se brinda a la población.

Asimismo, sirve de orientación a los administrados respecto a las condiciones y criterios técnicos que deben cumplir para el adecuado funcionamiento de sus establecimientos farmacéuticos públicos y privados (30).

## **2.3 Hipótesis**

### **Hipótesis Nula:**

No existe asociación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores

Alto\_Chimbote, 2021

### **Hipótesis Alternativa:**

H1: Existe asociación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto\_Chimbote, 2021

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y nivel de la Investigación

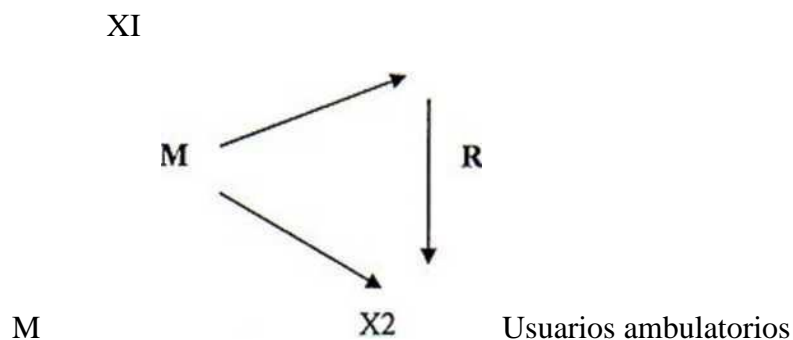
La investigación es de tipo cuantitativo porque no da la posibilidad de generalizar los resultados de forma amplia; de nivel descriptivo, porque permite recoger la información de manera independiente o conjunta sobre las variables en estudio (31, 32).

#### 3.2 Diseño de la investigación

Es de diseño no experimental descriptivo correlacional de corte transversal  
No experimental: porque el investigador no manipulara ninguna variable de estudio, sólo puede observarla, describirla y analizarla (31).

Correlacional: Su propósito es conocer la relación o el grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular. Al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas y, cuantifican y analizan la vinculación (31).

Transversal: porque permitirá observar y registrar los datos en un momento específico y, por su propia naturaleza, único. De esta forma, el análisis que se realizara está enfocado en los efectos de un fenómeno que ocurre en algún momento particular (31).



XI Nivel de satisfacción del usuario

X2 calidad de atención

R Relación

### **3.3 Población y muestra**

**La población**, estuvo conformada por los usuarios del SIS que acuden al servicio de Farmacia, el promedio mensual de usuarios que atiende el servicio de farmacia por el SIS es de 901.

**La muestra**, se determinó aplicando la fórmula para cálculo de proporciones para poblaciones conocidas, quedando conformada por 101 usuarios del SIS que acuden al servicio de Farmacia en los meses de setiembre y octubre. (Anexo 1),

#### **Criterios de Inclusión:**

- Usuarios del SIS mayores de 18 años.
- Que se encuentren por lo menos con 01 consulta
- Orientados en tiempo, espacio y persona.
- Usuarios que acepten participar en el estudio y llenen el consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión**

- Personas que no estén orientados en tiempo, espacio y persona.
- Personas con enfermedades mentales.

### **3.4. Definición y operacionalización de variables.**

#### **Variable Independiente:**

##### **Calidad del Atención**

##### **Definición conceptual.**

Según Donabedian, (33). La calidad de atención es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más

avanzada, tomando en cuenta los requerimientos del usuario, así mismo las capacidades y limitaciones de recursos de la institución. Sus beneficios para mejorar o recuperar la salud del usuario en estudio sin aumentaren forma proporcional sus riesgos.

**Definición operacional.** Nominal-ordinal.

Nivel de calidad bueno: puntaje:41-60 puntos

Nivel de calidad Regular: puntaje:21-40 puntos

Nivel de calidad Deficiente: puntaje:01-20 puntos.

### **Variable Dependiente**

**Nivel de satisfacción de los usuarios.** Consiste encubrir las expectativas esperadas por el usuario ambulatorio y/o hospitalizado con la atención recibida en del servicio de Farmacia del puesto de salud Miraflores Alto. Comprende seis dimensiones: Comunicación, Credibilidad, Competencia, Cortesía, Responsabilidad y Seguridad (34).

Definición operacional.

Grado de Satisfacción. Criterio de evaluación nominal – ordinal

Grado de Satisfacción global

Grado Bueno: 43 - 63 puntos. Satisfacción completa

Grado Regular: 22 - 42 puntos. Satisfacción intermedia

Grado Deficiente: 01 - 21 puntos. Insatisfacción Expectativas no cubierta

Dimensiones:

### **Comunicación**

Definición Conceptual. Es el intercambio de mensajes verbales y no verbales que influye en la calidad de la interrelación del personal de salud que brinda la atención al usuario ambulatorio en la institución en estudio (35).

Definición operacional.

Grado Bueno: 7 - 9 puntos

Grado Regular: 4 - 6 puntos

Grado Deficiente: 1 - 3 puntos

### **Credibilidad**

Definición Conceptual. Es el grado de confianza que siente el usuario ambulatorio en el personal que le brinda el cuidado o la atención (35).

Definición operacional.

Grado Bueno: 7 – 9 puntos

Grado Regular: 4 - 6 puntos

Grado Deficiente: 1 - 3 punto

### **Competencia**

Definición Conceptual. Son las destrezas, habilidades y capacidad científica y técnica del personal de salud que brinda el cuidado en la resolución de problemas de salud del usuario hospitalizado o ambulatorio (35).

Definición operacional.

Grado Bueno: 7 – 9 puntos

Grado Regular: 4 - 6 puntos

Grado Deficiente: 1 - 3 puntos

### **Cortesía.**

Definición conceptual. Son las muestras de respeto, afecto y buena educación del personal de salud que brinda al usuario según sea el grupo social al que está inserto.

Definición operacional (35).

Grado Bueno: 7 - 9 Puntos



Grado Regular: 4 - 6 puntos

Grado Deficiente: 1- 3 puntos

### **Responsabilidad**

Definición Conceptual. Es la atención oportuna que va acompañada con la cantidad y calidad de tiempo que brinda el personal de salud del establecimiento de salud (al usuario ambulatorio (34).

Definición operacional.

Grado Bueno: 7 – 9 puntos

Grado Regular: 4 – 6 puntos

Grado Deficiente: 1 - 3 puntos

### **Seguridad**

Definición Conceptual. Está relacionada a la percepción del usuario ambulatorio, del ambiente organizacional, relaciones existentes en el equipo de salud y las condiciones del entorno físico del establecimiento de salud en estudio (35).

#### **Definición operacional.**

Grado Bueno: 7 – 9 puntos

Grado Regular: 4 – 6 puntos

Grado Deficiente: 1 -3 puntos

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

La técnica que se utilizó fue la entrevista personalizada aplicando los cuestionarios previamente elaborados a los usuarios del servicio de farmacia del C.S Miraflores Alto. Los instrumentos empleados fueron dos un cuestionario para medir la calidad de atención en él se aplicaron 20 preguntas (Anexo 2) utilizando la

escala de Likert, asignando puntaje a cada Ítems y otro cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario ambulatorio con 21 preguntas adaptando las preguntas en relación al servicio de farmacia (Anexo 1).

### **Procedimiento de Recolección de datos**

Para la aplicación de los instrumentos se realizó lo siguiente:

- Se hizo las coordinaciones con la autoridad superior de la institución de salud y el personal del servicio de farmacia para solicitar el permiso correspondiente para la ejecución de las encuestas a los usuarios.
- Luego de ser aceptado el permiso se procederá a fijar día y hora para las encuestas.
- Se eligió a los usuarios a encuestar por muestreo simple considerando a aquellos que reúnan los criterios de inclusión.
- Seleccionado el usuario se le explicó la razón y en que consiste el estudio y se le solicitó voluntariamente su participación.
- El usuario firmó el consentimiento informado.
- Se procedió a realizarle la entrevista explicando cada ítem de las encuestas, llenando de esta forma los dos instrumentos.

### **3.6. Plan de análisis.**

#### **Control de calidad de datos Validez**

Los resultados obtenidos, pasaron por proceso de tabulación utilizando el programa informático Microsoft Excel 2019, presentándolo en gráficos estadísticos de acuerdo a las variables de estudio con apoyo del programa estadístico SPSS statistics 25.

## **Validez y confiabilidad de los instrumentos:**

### **Validez:**

Se solicitó a cinco expertos profesionales de la salud para que validen las preguntas de los cuestionarios y opinar sobre la estructura y comprensión, se consideraron las sugerencias para mejorar el cuestionario a utilizar.

### **Confiabilidad**

Se aplicó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach a través del cual se estimó la consistencia interna de los cuestionarios.

Para evaluar la confiabilidad se tomó en cuenta el total de Ítems de cada cuestionario que consiste en comparar Ítems pares e impares cuyos resultados deben ser alfa de 0.50 la confiabilidad es media o regular, en cambio, si supera el 0.75 es aceptable, y si es mayor a 0.90 es elevada que indicará que el instrumento es altamente confiable.

El análisis de los datos se realizó en el software SPSS versión 25.0 y se determinó la prueba de independencia de Chi cuadrado para obtener relación entre la satisfacción y la calidad de atención, además se halló el coeficiente de Spearman para identificar correlación entre las dimensiones en la satisfacción y la calidad de atención recibida por los usuarios del servicio de farmacia del C.S Miraflores Alto (Anexo 4).

## 8.7. Matriz de consistencia

TÍTULO	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021</p>	<p>¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b>            Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar en nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021</li> <li>• Identificar la calidad de atención que reciben los usuarios en el servicio de Farmacia. Centro de salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021.</li> <li>• Determinar la relación entre las dimensiones comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad en la satisfacción y calidad de atención que reciben los usuarios del servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021.</li> </ul>	<p>Ho: No existe asociación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021</p> <p>H1: Existe asociación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021</p>	<p>La presente investigación es de diseño no experimental, descriptivo, correlacional, de corte transversal.</p>

### **3.8. Consideraciones éticas y de rigor científico**

Según Polit, (36). Señala que existen principios éticos fundamentales en la investigación y el Código de ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, versión 004 (36,37).

#### **Protección de las personas:**

Las personas que son participes de nuestra investigación no podrán ser expuestas al público. Considerando su dignidad humana, su identidad, diversidad, confidencialidad y la privacidad.

#### **Libre participación y derecho a estar informado:**

Los involucrados en la investigación deben estar bien informados sobre la investigación y sobre los que se hará en cada momento de la investigación y que finalmente deberán ser compartidos estos datos con ellos mismo.

#### **Beneficencia no maleficencia:**

Se tendrá en cuenta evitar hacer daño, disminuir los posibles efectos adversos y se tendrá que maximizar los beneficios de la investigación.

**Justicia:** El investigador deberá de contemplar los sesgos durante la investigación para obtener los datos necesarios y fidedignos y no dar lugar a prácticas injustas para el desarrollo de las actividades que se puedan desarrollar durante la investigación.

**Buenas prácticas de los investigadores:**

El investigador será consciente de su responsabilidad frente a la sociedad. Las cuales no deberán ser delegadas a otras personas. También se deberá de guardar la debida confidencialidad sobre los datos de las personas involucradas en la investigación.

**Principio de respeto a la dignidad humana:**

Comprende el derecho del sujeto a la autodeterminación, es decir que es libre de controlar sus propias actividades, incluida su participación voluntaria en el estudio. Incluye el derecho del paciente a un conocimiento de la información que supone que el investigador describirá detalladamente a los participantes la naturaleza del estudio y los derechos de que gozan

**Consentimiento Informado**

Su objetivo es ofrecer a los participantes información suficiente para tomar una decisión acerca de su participación en el estudio, se le explicará el costo- beneficio. Este incluirá la forma de un formulario de consentimiento, la cual documenta su participación voluntaria en la investigación (Anexo 5).

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados

**TABLA 1**

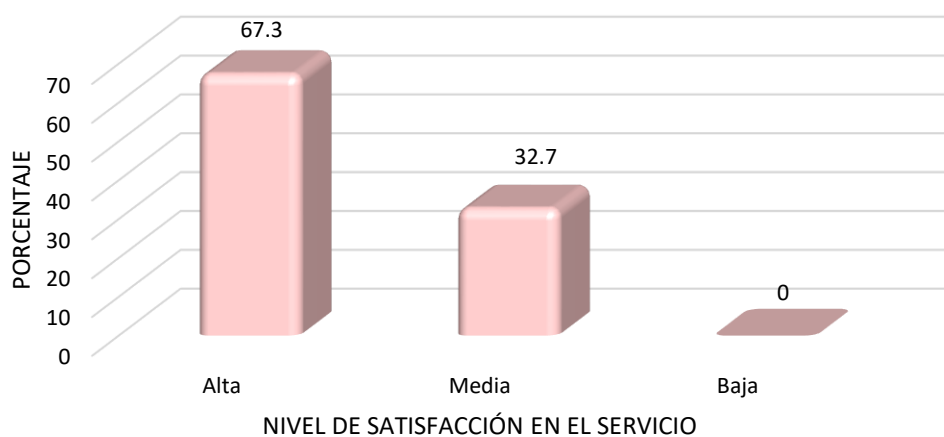
***NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA.  
CENTRO DE SALUD MIRAFLORES ALTO\_CHIMBOTE, 2021***

NIVEL DE SATISFACCIÓN	fi	%
Alta	68	67,3
Media	3	32,7
Baja	0	0,0
Total	101	100,0

Fuente: Cuestionario para medir nivel de satisfacción aplicado a los usuarios del servicio de farmacia del C.S Miraflores Alto. Adaptado por Rodas, K.

**GRÁFICO 1**

***NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA.  
CENTRO DE SALUD MIRAFLORES ALTO\_CHIMBOTE, 2021***



Fuente: Ídem tabla 1

**TABLA 2**

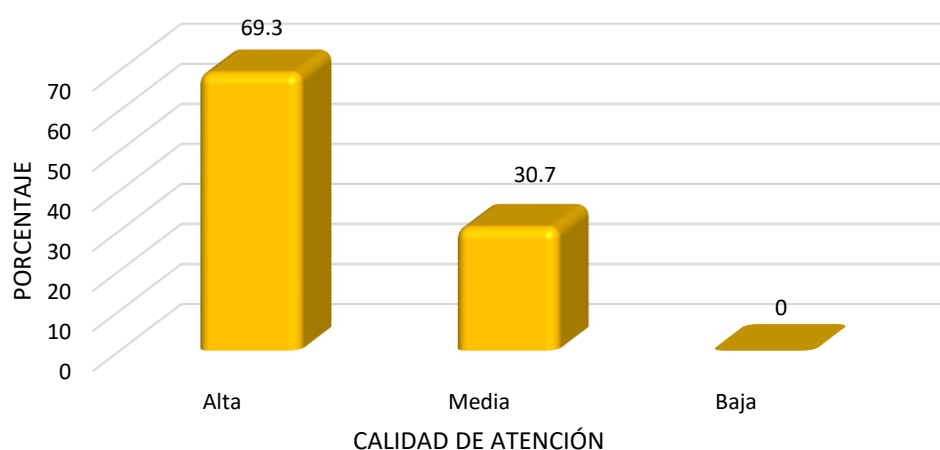
***CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD DE MIRAFLORES ALTO, CHIMBOTE 2021.***

CALIDAD DE ATENCIÓN	fi	%
Alta	70	69,3
Media	31	30,7
Baja	0	0,0
Total	101	100,0

Fuente: Cuestionario para medir la calidad de atención aplicado a los usuarios del servicio de farmacia del C.S Miraflores Alto. Adaptado por Rodas, K.

**GRÁFICO 2**

***CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD DE MIRAFLORES ALTO, CHIMBOTE 2021***



Fuente: Ídem tabla 2



**TABLA 3**

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA EN EL SERVICIO DE FARMACIA. CENTRO DE SALUD MIRAFLORES ALTO\_ CHIMBOTE, 2021**

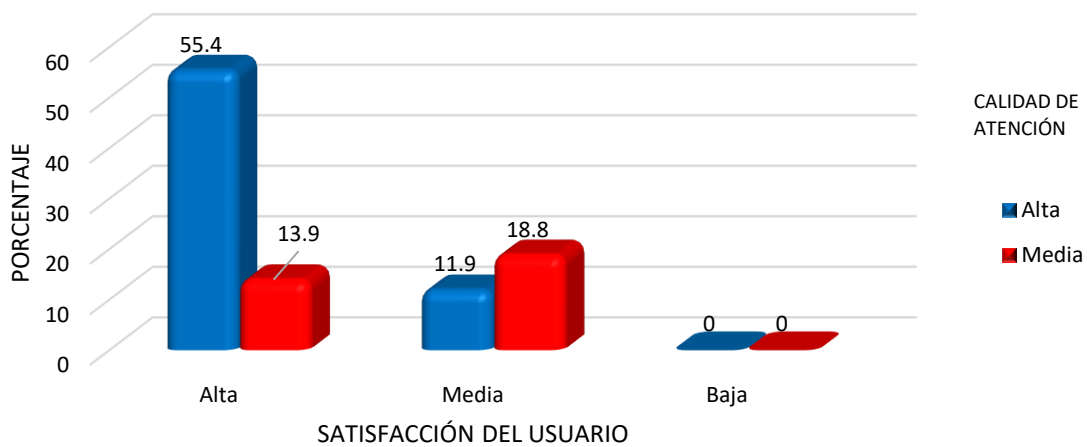
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CALIDAD DE ATENCIÓN							
	Alta		Media		Baja		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alta	56	55,4	14	13,9	0	0,0	70	69,3
Media	12	11,9	19	18,8	0	0,0	31	30,7
Baja	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	68	67,3	33	32,7	0	0,0	101	100,0

$\chi^2= 16,650$      $p=0,000$

Fuente: Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de usuario y calidad de atención aplicado a los usuarios del servicio de farmacia del C.S Miraflores Alto. Adaptado por Rodas, K.

**GRÁFICO 3**

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA EN EL SERVICIO DE FARMACIA. CENTRO DE SALUD MIRAFLORES\_ CHIMBOTE, 2021**



Fuente: Ídem tabla 3

**TABLA 4**

**RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES COMUNICACIÓN, CREDIBILIDAD, COMPETENCIA, CORTESÍA, RESPONSABILIDAD Y SEGURIDAD EN LA SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBEN LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA. CENTRO DE SALUD MIRAFLORES ALTO\_CHIMBOTE, 2021**

DIMENSIONES	SATISFACCIÓN										CALIDAD											
	Alta		Media		Baja		Total		Prueba		Sig.	Alta		Media		Baja		Total		Prueba		Sig.
	fí	%	fí	%	fí	%	fí	%	rho	P		fí	%	fí	%	fí	%	fí	%	rho	p	
<b>COMUNICACIÓN</b>																						
Alta	31	30,7	0	0,0	0	0,0	31	30,7				28	27,7	3	3	0	0,0	31	30,7			
Media	35	34,7	18	17,8	0	0,0	53	52,5	0,574	0,000	S	37	36,6	16	16	0	0,0	53	52,5	0,854	0,000	S
Baja	2	2,0	15	14,9	0	0,0	17	16,8				5	5	12	12	0	0,0	17	16,8			
<b>CREDIBILIDAD</b>																						
Alta	53	52,5	3	3,0	0	0,0	56	55,4				50	49,5	6	5,9	0	0,0	56	55,4			
Media	14	13,9	17	16,8	0	0,0	31	30,7	0,493	0,000	S	12	11,9	19	18,8	0	0,0	31	30,7	0,826	0,000	S
Baja	1	1,0	13	12,9	0	0,0	14	13,9				8	7,8	6	5,9	0	0,0	14	13,9			
<b>COMPETENCIA</b>																						
Alta	59	58,4	5	5,0	0	0,0	64	63,4				53	52,5	11	10,9	0	0,0	64	63,4			
Media	6	5,9	19	18,8	0	0,0	25	24,8	0,436	0,000	S	12	11,9	13	12,9	0	0,0	25	24,8	0,761	0,000	S
Baja	3	3,0	9	9,0	0	0,0	12	11,9				5	5,0	7	6,9	0	0,0	12	11,9			
<b>CORTESÍA</b>																						
Alta	45	44,6	3	3,0	0	0,0	48	47,5				42	41,6	6	5,9	0	0,0	48	47,5			
Media	20	19,8	20	19,8	0	0,0	40	39,6	0,526	0,000	S	24	23,8	16	15,8	0	0,0	40	39,6	0,806	0,000	S
Baja	3	3,0	10	9,9	0	0,0	13	12,9				4	4,0	9	8,9	0	0,0	13	12,9			
<b>RESPONSABILIDAD</b>																						
Alta	20	19,8	5	5,0	0	0,0	25	24,8				18	17,8	7	6,9	0	0,0	25	24,8			
Media	43	42,6	17	16,8	0	0,0	60	59,4	0,532	0,001	S	43	42,6	17	16,8	0	0,0	60	59,4	0,598	0,000	S
Baja	5	5,0	11	10,9	0	0,0	16	15,8				9	8,9	7	6,9	0	0,0	16	15,8			
<b>SEGURIDAD</b>																						
Alta	56	55,4	3	3,0	0	0,0	59	58,4				50	49,5	9	8,9	0	0,0	59	58,4			
Media	11	10,9	15	14,9	0	0,0	26	25,7	0,51	0,000	S	13	12,9	13	12,9	0	0,0	26	25,7	0,775	0,000	S
Baja	1	1,0	15	14,9	0	0,0	16	15,8				7	6,9	9	8,9	0	0,0	16	15,8			
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>67,3</b>	<b>33</b>	<b>32,7</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>101</b>	<b>100,0</b>				<b>70</b>	<b>69,3</b>	<b>31</b>	<b>30,7</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>101</b>	<b>100,0</b>			

Fuente: Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de usuario y calidad de atención aplicado a los usuarios del servicio de farmacia del C.S Miraflores Alto. Adaptado por Rodas, K.

## 4.2 Análisis de los resultados

En la tabla 1 y gráfico 1, se observó que el mayor porcentaje 67,3% de usuarios del servicio de Farmacia del centro de salud de Miraflores Alto, Chimbote 2021 tuvieron un alto nivel satisfacción en el servicio recibido y el 32,7% de usuarios tuvieron una satisfacción media con el servicio. Este resultado es similar a lo descrito por Bustamante F y Gálvez N, (18). En su estudio “Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú” donde determinó el nivel de satisfacción Global fue satisfecho 54% y el 46% estuvo insatisfecho, lo cual representa un nivel de calidad en Proceso.

Estos resultados difieren con Valle B, (16). En el año 2018 en su investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en el centro de salud Paiján, 2018” donde se detectó que la calidad del servicio es apreciada como Regular con un 57,7% y la satisfacción con la calidad de la atención a nivel general fue de Poco Satisfecho con un 67,1%, de igual forma al verificar la satisfacción con las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta o responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad, los usuarios se encontraron poco satisfechos.

Asimismo, Zapata J, (38) difiere en sus resultados de su investigación sobre la Calidad y satisfacción en la atención a usuarios que acudieron a la Farmacia de consulta externa en el Hospital Reátegui Delgado, Piura 2018”. Donde evidenciaron insatisfacción de los usuarios con un 94%; con respecto a la duración de la atención lo cual es un ítem en proceso observándose un 47,47 % de satisfacción para llegar a ser oportuno y eficaz; demostró poca práctica del respeto, amabilidad y paciencia, desconfianzas y orientación escasa a los pacientes sobre su tratamiento prescrito.

Tenemos también a Portillo A, (39). En su estudio denominado “Grado de satisfacción del cliente frente a los servicios que brinda la farmacia San Pablo - Jzuliaca – 2017” donde encontró que la satisfacción del usuario tuvo un 46.55% y un 53.45% estuvieron insatisfechos con el servicio recibido y el grado de satisfacción según SERVQUAL tuvo como resultado de -0.614 demostrando que la percepción del usuario está por debajo de las expectativas significando ello que existe insatisfacción en cuanto al servicio que brinda dicho establecimiento farmacéutico.

Cuando nos referimos a satisfacción cabe resaltar que es muy complejo de acuerdo a las diferentes perspectivas encontradas, como lo descrito por Donabedian que la satisfacción de los pacientes son resultados humanísticos es decir la aprobación final de la calidad de la atención además refleja la habilidad del proveedor del servicio para cubrir las necesidades de los usuarios, entonces podemos deducir que la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del C.S Miraflores es producto de un buen trato (cordialidad, empatía, etc) y afecto que probablemente reciban de los profesionales Químico farmacéuticos que laboran en este servicio. Ya que este es uno de los pocos servicios de farmacia del primer nivel de atención que cuenta con profesionales, la gran mayoría solo cuenta con personal técnico o personal que no tiene ninguna formación en el área.

A pesar de estos resultados todavía hay un 32,7% que presenta satisfacción media lo cual demuestra que todavía hay mucho que mejorar y esto probablemente se presente por otros factores como organizativos y atención recibida más que en el trato recibido como lo describe Pérez C, (40). Dentro de los factores organizativos podría ser ambiente o infraestructura, tiempo de espera, desabastecimiento de medicamentos entre otros. Actualmente lo que más afecta a los establecimientos del ministerio de salud en nuestro País es el desabastecimiento de los medicamentos y según lo fundamentan los modelos

antes descritos tanto el sueco, el americano, el europeo y el modelo Kano consideran que la satisfacción está relacionada a las expectativas del cliente con la calidad percibida además de otras componentes importantes, pero si las características requisitos básicos según el modelo Kano no se suplen o se cumplen medianamente se puede deducir que van producir insatisfacción, considerando que los medicamentos para los usuarios son básicos y obligatorios (25).

Vemos que en los países en desarrollo, donde aún existen grandes desafíos para garantizar el acceso a medicamentos esenciales seguros, efectivos y asequibles, los esfuerzos nacionales se dirigen principalmente a garantizar la disponibilidad y el acceso a los medicamentos, mientras que el uso apropiado de los medicamentos sigue siendo en gran medida un tema de baja prioridad. Esto se refleja claramente en la calidad y el nivel de los servicios de atención farmacéutica que se brindan en las farmacias comunitarias, todo esto causa insatisfacción en el usuario sino recibe una atención ya que ellos desean que se les realice las ventas.

También la mayoría de los consumidores que acuden a las farmacias comunitarias para obtener servicios farmacéuticos se automedican no solo con medicamentos de venta libre sino también con otros medicamentos clasificados de farmacia y recetados. Además, algunos de estos clientes reciben tratamiento iniciado por los farmacéuticos comunitarios. Aunque tales prácticas están prohibidas por una ley que establece que un farmacéutico está obligado a dispensar medicamentos solo con receta médica, todo ello crea un malestar en los usuarios por no recibir una atención.

En la tabla 2 y gráfico 2, se evidenció que la mayor proporción 69,3% de los usuarios del servicio de Farmacia del centro de salud de Miraflores Alto, Chimbote 2019 calificaron la calidad de atención como alta y el 30,7% como media, al analizar estos resultados podemos ver que los usuarios perciben como favorable la calidad de

atención que brinda el personal que labora en el servicio de farmacia aunque existe un porcentaje que la define como media esto quiere decir que todavía está en proceso la calidad de atención, ya que definir la calidad también es muy complejo esto depende de varios atributos, procesal y temporal. Debido a que son muchas las definiciones que existen sobre calidad de atención en salud y la forma de abordarla, todo ello ha ocasionado la aparición de diversos enfoques para su conceptualización, medición y no se puede evaluar solo el componente subjetivo (satisfacción) sino también metodológica y el instrumental (40).

Al analizar estos resultados podemos confirmar lo descrito por Donabedian que agrupa en 3 categorías lo pueden producir satisfacción en los servicios y que el usuario lo define como calidad el componente técnico, interpersonal, el entorno y comodidad lo cual podemos deducir que los usuarios han percibido estos componentes técnicos e interpersonal pero falta fortalecer en componente entorno y comodidad en el servicio de farmacia, ya que el servicio no cuenta con un área para para la atención farmacéutica y otras actividades que promuevan el uso adecuado del medicamentos permitiendo esto una mejora en la calidad de atención que brinda el servicio de farmacia.

Nuñez LL y Juarez J, (41) En su investigación sobre el “Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente” enfatiza que la calidad puede afrontarse concretamente desde la representación de la conformidad de las descripciones, la satisfacción de las expectativas del usuario o cliente, así como la excelencia de un servicio brindado, con ello podemos enfatizar que la calidad es un proceso de mejora continua que no solo las instituciones de salud deben satisfacer las necesidades básicas sino también aún lo no esperado por el usuario es decir valor agregado que se le asigne a sus productos y servicios.

Estos resultados encontrados se relacionan con la investigación de García G, (41) denominada "Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma- Barranco- Lima 2021", donde se evidenció que en su mayoría presentaron calidad de atención buena con el 82% y referente al nivel de satisfacción presentaron satisfacción en un 100%; así también refirieron una calidad de atención regular con un 18% y un nivel de satisfacción en un 100%. Concluyendo que la calidad de atención es buena con el 82% y un nivel de satisfacción del 100%.

Asimismo, Armas J y Chávez L, (42), en su investigación referente a "Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja 2018" obteniendo como resultados que el 55% de los usuarios le calificó en un nivel muy bueno y el 38% de los usuarios en un nivel bueno a la calidad de servicio en el servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja.

La comunicación eficaz entre el paciente y los miembros del equipo de salud y la cantidad adecuada de tiempo y recursos asignados al paciente pueden aumentar la eficacia del tratamiento y por ende la satisfacción en la atención. Nuestro estudio demostró que la atención farmacéutica también tuvo un efecto positivo en el conocimiento del paciente sobre la enfermedad. La mejora en el conocimiento del paciente puede tener un efecto positivo en sus comportamientos de salud y puede resultar en un mejor nivel de salud del paciente, por lo que manifiestan recibir una buena atención. Durante la atención farmacéutica, el farmacéutico tiene la oportunidad de mejorar sus conocimientos y habilidades y así va adquiriendo habilidades y por ende mejorar la calidad de atención.

En la tabla 3, se observa que el mayor porcentaje, 55,4% de usuarios tuvieron una alta satisfacción por el servicio recibido y calificaron con un nivel alto al servicio

brindado por la farmacia del Centro de Salud de Miraflores Alto de Chimbote, por otro lado, el 13,9% de usuarios tuvieron una alta satisfacción, pero calificaron como regular al servicio brindado por la farmacia. El 11,9% de usuarios tuvieron una satisfacción media por el servicio recibido y a la vez calificaron como alta al servicio brindado por la farmacia, finalmente el 18,8% de usuarios tuvieron una satisfacción media por el servicio recibido y calificaron con un nivel medio al servicio brindado por la farmacia.

Estos resultados demuestran que a mayor calidad de atención mayor nivel de satisfacción, esto también se evidencia en los resultados de los niveles de satisfacción como el de la calidad de atención están muy cercanos. En otras palabras, la teoría de la calidad de atención al cliente quedado comprobada; la calidad como herramienta del éxito organizacional ha permitido atender muchas demandas de manera oportuna produciendo satisfacción a los usuarios (42)

Los resultados encontrados guardan relación con la investigación de Llanos M, (43). En su investigación sobre “Satisfacción general de las madres de los niños menores de 5 años del SIS en relación al nivel de calidad de atención general en la dispensación de medicamentos en el departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017”. donde el 60,7% presentaron satisfacción y nivel de calidad regular, así como el 52,6% presentó satisfacción y nivel de calidad deficiente y un 48,4% satisfacción y nivel de calidad bueno. Sometiendo estos resultados a la prueba de Chi cuadrado se obtuvo  $p=0,002$  -  $p<0,05$  siendo esto altamente significativo confirmando la relación entre grado de satisfacción y nivel de calidad de atención

Otro estudio similar que fundamenta estos resultados son de Barrientos, J. (44) en su tesis sobre “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018” cuyos resultados demostraron que existe una correlación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del



usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018, esto es determinó por el rho de spearman que muestra un valor de 0,852, lo cual revela una correlación muy alta y se observa que p tiene un valor de 0,000, donde  $p < 0,05$  entonces la relación de dicha variable es muy significativa.

Según García G, (44). En su trabajo sobre “Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma- Barranco- Lima- 2021” encontró que la Calidad de atención era buena y respecto al nivel de satisfacción se los usuarios mostraron satisfacción en un 82% y una calidad de atención regular y en nivel de satisfacción se mostraron satisfechos con un 18% , pasando estos resultados a la prueba de Rho de Spearman, el resultado de la 0 se obtuvo como resultado del coeficiente el valor de 0.862, lo que indica una relación alta; además el P-Valor = 0.000 ( $p < 0.05$ ), con lo cual se determinó que existía relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención farmacéutica en usuarios que acudieron a la botica INKAFARMA del distrito de Barranco-Lima-2021.

La atención farmacéutica también tiene efecto positivo en el conocimiento de los pacientes sobre la enfermedad. Además, los farmacéuticos que brindan atención farmacéutica mejoran sus conocimientos de farmacoterapia y se sienten más satisfechos con su trabajo. El farmacéutico puede desarrollar un plan para eliminar o minimizar los problemas relacionados con la medicación y maximizar los resultados deseados. El seguimiento permite al farmacéutico y al paciente evaluar el progreso hacia los objetivos terapéuticos y asegura que se eviten nuevos problemas relacionados con la medicación y que los resultados se evalúen y documenten. Tanto la prevención como la resolución de problemas relacionados con la medicación son un enfoque del servicio y de satisfacción.

Según la tabla 4, Referente a la relación entre las dimensiones comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad en la satisfacción y calidad de atención que reciben los usuarios del servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto\_ Chimbote, 2021, se demostró que todas estas dimensiones ( $p=0,000<0,05$ ) están relacionadas tanto con la satisfacción y la calidad de atención. Al realizar un análisis e interpretación de esta tabla y verificar la relación de cada dimensión en la satisfacción y la calidad de atención tenemos;

Con respecto a las dimensiones en la satisfacción, todas están relacionadas, estos resultados se confirman con el coeficiente de correlación de spearman ( $\rho= 0.436 - 0574$ ) con un  $p= 0.00$  en todas las dimensiones esto evidencia su correlación positiva ( $p <0,05$ ) con la satisfacción con la atención que recibieron los usuarios del servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto\_ Chimbote, 2021.

Entre las dimensiones analizadas la dimensión Comunicación tuvo mayor valor  $\rho=0,60$  esto quiere decir que existe una correlación buena mientras que la dimensión Competencia tuvo el menor valor de  $\rho=0,43$  considerándose una correlación moderada. Esto también nos muestra la importancia que el personal de salud tenga habilidades comunicativas como la cordialidad, empatía, asertividad, respeto entre otras, esto es muy valorado por los usuarios, ya que estos esperan ser escuchados y comprendidos para establecer una comunicación afectiva y asertiva entre el usuario y el proveedor del servicio de salud teniendo como base con un lenguaje claro y sencillo y de esta manera lograr la satisfacción de los usuarios.

Dicho resultado tiene cierta relación con la investigación de Llanos M, (43). Sobre “Satisfacción general de las madres de los niños menores de 5 años del SIS en relación al nivel de calidad de atención general en la dispensación de medicamentos en el departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017” en sus

resultados demostró un mayor porcentaje del grado de satisfacción con relación al nivel de calidad fue regular en las dimensiones de comunicación, cortesía, competencia, seguridad y bueno en la dimensión de credibilidad con significancia estadística en cada indicador  $p < 0,05$ .

Un estudio que difiere es el de Paredes E, (45). En su investigación referente al “Nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron al servicio de farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, en Villa el Salvador durante el mes de julio del año 2017”, difiere a este estudio porque muestra que el servicio de farmacia no cumple con satisfacer la necesidad integral del usuario brindando un nivel medio de calidad del servicio, demostrando solamente la dimensión de seguridad con calidad alta, estimando en total un nivel parcialmente satisfactorio en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad al brindar el servicio.

Con respecto a la relación de las dimensiones con la calidad de atención, Se demostró que todas las dimensiones están relacionadas con la calidad de atención que reciben los usuarios de este servicio, estos resultados se confirman con el coeficiente de correlación de spearman ( $\rho = 0,598 - 0,854$ ) con un  $p = 0,000$  en todas las dimensiones evidenciando así una correlación positiva ( $p < 0,05$ ) con la con la calidad de atención que recibieron los usuarios del servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto\_Chimbote, 2021. Esto ratifica lo descrito por Suarez donde describe que existen determinantes de la calidad de los servicios como son la comunicación, la credibilidad, competencia, seguridad, accesibilidad aspectos tangibles entre otros. (40)

En estos resultados también se observó que entre las dimensiones analizadas la dimensión Comunicación tuvo mayor valor  $\rho = 0,854$  esto quiere decir que existe una correlación muy buena mientras que la dimensión Competencia tuvo el menor valor con una  $\rho = 0,598$  considerándose una correlación buena. Se puede afirmar

nuevamente mientras mayor habilidad comunicativa tenga el profesional de la salud influirá de manera significativa en la calidad de atención. Estos resultados muestran similitud con el estudio de Chávez L, (46). En su trabajo referente a “Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019”. Donde determinó que los usuarios estaban satisfechos siempre que la calidad de atención fue evaluada de buena en todas sus dimensiones.

Estudio similar de Sevillano J, (47). en su estudio denominado “Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios con VIH atendidos en el Hospital La Caleta, Chimbote 2019.” Donde demostró en base a las pruebas estadísticas que fueron  $X^2 = 48.881$  y  $p\text{-valor} = 0.000$  y coeficiente de correlación de Spearman obtenido  $Rho = 0.790$  con una significancia de  $p\text{-valor} = 0.000$ , logrando determinar la existencia de correlación directa entre ambas variables de manera significativa. Afirmando que la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios fue apreciada como bueno por el 22.73% de los usuarios participantes.

La calidad involucra la integración de elementos de carácter técnico y además de procesos objetivos y subjetivos; todos implicados tienen como resultando la satisfacción de los usuarios y la eficiencia del establecimiento de salud. (40)

La atención farmacéutica es una filosofía de práctica que sitúa al paciente en el centro de las actividades del farmacéutico. Esto implica una forma de práctica en la que los farmacéuticos asumen la responsabilidad de asegurarse de que todo lo que se haga sea en el mejor interés del paciente para lograr la satisfacción. El papel del farmacéutico, que tradicionalmente se restringía a la preparación, dispensación y venta de medicamentos, se amplió con esta forma de práctica para obligar al farmacéutico en

explicar y educar al usuario, además de dispensar medicamentos, a asumir la responsabilidad de mejorar la calidad de los resultados de los pacientes. Si bien la atención farmacéutica que implica la detección, prevención y solución de problemas relacionados con medicamentos ha demostrado ser beneficiosa en enfermedades.

Se ha demostrado que la colaboración entre el farmacéutico y el personal de salud mejoró los resultados del paciente, en última instancia, mejoró la calidad de vida del paciente, aumentó la rentabilidad, ayudó a monitorear los resultados del tratamiento y a realizar evaluaciones de la salud del paciente; y, por lo tanto, redujo las demandas en el sistema de salud. Se necesita trabajar junto con otros profesionales de la salud para prevenir complicaciones. La satisfacción del paciente se puede medir de forma fiable mediante encuestas estructuradas en torno a las actividades de atención farmacéutica, como se ha aplicado a los usuarios. La implantación de la atención farmacéutica en las oficinas de farmacia mejora la satisfacción de los pacientes. Los detalles de la brecha en el servicio indican que los gerentes de farmacia deben prestar más atención a varias actividades de consulta que involucran a pacientes.

La satisfacción del paciente se puede medir de forma fiable mediante encuestas estructuradas en torno a los principios de la atención farmacéutica, como la que se ha realizado. Los detalles de la brecha en el servicio indican que los gerentes de las tiendas deben prestar más atención a: involucrar a los pacientes en la toma de decisiones sobre sus medicamentos, discutir las opciones de medicamentos disponibles, trabajar con médicos y pacientes para garantizar la medicación correcta y consultar con los pacientes sobre sus condiciones médicas existentes y preocupaciones, y tomando un papel más proactivo y consultivo en el cuidado de la salud del paciente, todo ello va a generar satisfacción en los usuarios.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

La presente investigación sobre Nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores

Alto\_Chimbote, 2021 presenta las siguientes conclusiones:

- Los usuarios del servicio de Farmacia del centro de salud de Miraflores Alto, presentaron el 67.3% un alto nivel de satisfacción con el servicio recibido y el 32,7% de usuarios tuvieron una satisfacción media con el servicio.
- Los usuarios del servicio de Farmacia del centro de salud de Miraflores Alto calificaron con un 69.3% un alto nivel de calidad de atención y el 30,7% de usuarios calificaron con una calidad media del servicio recibido.
- Se determinó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario pudiendo afirmar que a mayor calidad de atención brindada la satisfacción es mayor. Se fundamenta esta relación en la significancia estadística ( $P=0,000 < 0,05$ ) entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que reciben los mismos.
- Se determinó que existe relación entre las todas dimensiones comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad en la satisfacción y la calidad de atención que reciben los usuarios del servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto\_Chimbote, 2021. Entre la dimensión que mayor valor obtuvo en correlación son la satisfacción según el coeficiente de Spearman  $\rho=0,57$  (correlación buena) y la calidad de atención  $\rho=0,854$  (correlación muy buena) fue la Comunicación. Se concluye que, a mayores niveles en las dimensiones de comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad en los profesionales sanitarios mayor será la calidad

de atención y por ende la satisfacción de los usuarios en los servicios sanitarios.

## **5.2 Recomendaciones**

Después del análisis de los resultados obtenidos en el presente estudio se hacen las siguientes recomendaciones:

- Gestionar capacitaciones dirigidos al todo el personal y en especial al personal de Farmacia del centro de salud Miraflores Alto en habilidades blandas y habilidades comunicativas a fin de mejorar la calidad de atención a los usuarios, brindando la información requerida sobre los medicamentos usando un lenguaje afectivo, claro y sencillo, realizado de esta manera una dispensación de medicamentos activa y promoviendo así la educación sanitaria.
- Desarrollar estrategias para mejorar los aspectos de estructura física en el servicio de farmacia del C.S Miraflores Alto e implementar un área de atención farmacéutica que es muy necesario en un establecimiento del primer nivel de atención para mejorar la satisfacción y calidad de atención dando una atención personalizada a los usuarios que necesiten este servicio, considerando que la comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad mejorar la satisfacción y la calidad de atención en los usuarios, estas dimensiones son pieza fundamental en la atención farmacéutica.
- Coordinar con la jefatura del departamento de farmacia para el desarrollo de capacitaciones constantes a su personal que labora en el servicio de Farmacia en la mejora continua de la calidad de atención, expendio, atención farmacéutica y dispensación de los medicamentos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). Conceptos generales de calidad. Tema 1 Washington. 2007. Actualizado agosto 2021. Disponible en: [https://ocw.uca.es/pluginfile.php/1039/mod\\_resource/content/1/TEMA\\_1.pdf](https://ocw.uca.es/pluginfile.php/1039/mod_resource/content/1/TEMA_1.pdf)
2. Martínez V y Segura A.. Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. An. Sist. Sanit. Navar. España. 2018, Vol. 41, N° 3: 309-320. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137-66272018000300309](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272018000300309)
3. Organización Mundial de la Salud , Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos & Banco Mundial. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal. 2020 Licencia: CC BY-NC-SA 3.0 IGO. Organización Mundial de la Salud. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/340027> .
4. Ministerio de salud (MINSA). Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. Lima Perú. 2012. Actualizado el 19 de mayo del 2021. RD. N°052-2021. Disponible en: [ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc\\_Satisfaccion\\_usu\\_externo.pdf](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc_Satisfaccion_usu_externo.pdf)
5. MINSA. Procedimientos de laboratorio. Laboratorios locales I y II. Lima Perú. 2013. Actualizado según RD N° 039-2020 el 04 de marzo del 2020. Disponible en; <http://www.hep.gob.pe/application/webroot/imgs/catalogo/pdf/1583864737RD%20039%202020%20MAPRO%20DAD.pdf>
6. García D et al. Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del instituto nacional de rehabilitación. Lima – Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2017. Disponible en:



<http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/578>

7. Pérez V, Maciá L y González V. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. RevSaude Publica. 2019;53:87. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?lang=es&format=pdf>
8. Fariño J, Cercado, A, Vera E; Valle J y Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Rev. Espacios. ISSN 0798 1015 Vol. 39, 2018. Disponible en: <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
9. Farias P, Tapia M y Tifner S. Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud. RevElecPsicIzt. Argentina, 2019;22(3):2489-2516. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=89676>
10. Hurtado A ,Possidonio A , Lima G , Vieira de Freitas J y Hurtado J. Satisfação de usuários das unidades de saúde em Coari, Amazonas. Revista Bioética [online]. 2020, v. 28, n. 3, pp. 500-506. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/bioet/a/7Z5hPkhyRM9bKx3HNrGQ8HS/?lang=es&format=pdf>
11. Limay, Z. Calidad de la atención del obstetra en el parto y puerperio y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia. hospital La Caleta – Chimbote, 2018. Uladech Católica. [ Tesis de Doctorado ] Chimbote - Perú 2018. Disponible en: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11069/OBSTETRA\\_PART\\_O\\_LIMAY\\_HERRERA\\_ZOILA\\_ROSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11069/OBSTETRA_PART_O_LIMAY_HERRERA_ZOILA_ROSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
12. Ríos, S. Propuesta metodológica para medir la satisfacción del cliente, basado en la norma Iso 9001:2015 numeral 5.1.2 para la institución educativa trochas. {Tesis de especialidad }. Universidad Libre de Colombia, Bogotá. 2017. Disponible en: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10952/TESIS.pdf?sequence=1>

13. Briones, O. Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a la Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del Cantón Rocafuerte. Tesis de Maestría. Universidad católica de Santiago Guayaquil, Ecuador - 2018. Disponible en: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/10880/1/T-UCSG-POS-MGSS-135.pdf>
14. Camarena P. Satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa El Salvador. 2019. Disponible en: <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/193/34-%20%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Garate S. Evaluación de la gestión del servicio de farmacia del instituto nacional de ciencias neurológicas de julio 2014 a junio 2016. [Tesis de maestría]. Universidad nacional Federico Villarreal. Lima, Perú 2019, Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/250085238.pdf>
16. Valle, B. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos del Centro de Salud Paiján, 2018. [Tesis de maestría]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33008/valle\\_vb.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33008/valle_vb.pdf?sequence=1)
17. Zapata, J. Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018. Tesis de grado, USP. Piura – Perú 2019. Disponible en: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14105>
18. Bustamante F., Gálvez N. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú. 2017. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/issue/view/Tzhoecoen%20Vol%209%20n%C3%BAm%201>

19. Ramírez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Disponible: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1797>
20. Ugusquiza, M. Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote en el año 2019. Tesis de grado. Universidad Norbert Wiener. Lima – Perú 2020.
21. Sevillano, J. Calidad del servicio y satisfacción en usuarios con VIH en el Hospital La Caleta, Chimbote, 2019. [Tesis de grado]. Universidad San Pedro. Chimbote- Perú. 2019. Disponible en: [http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14342/Tesis\\_65709.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14342/Tesis_65709.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
22. Manchego L y Franco G. Calidad de atención y satisfacción del usuario del hospital EsSalud III de Laderas Chimbote, 2018. [Tesis de maestría]. UCV Chimbote – Perú 2018. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1050757>
23. Hernández A, Rojas C, Prado F y Bendezú, G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. 2019, v. 36, n. 4, pp. 620-628. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/es/#>
24. Parra R y Arce M. La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis Teórico. Rev. INNOVA Research Journal, ISSN 2477. Vol. 3, No.8 pp. Disponible en: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879/793>
25. Haro, F, Cordova F y Chong T. Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación . INNOVA Research Journal. ISSN 2477-9024 -2016. Vol. 1, No.10 pp. 145-155. Disponible en: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/64/82>

26. Mateus M y Ortiz A. Estimación de la satisfacción del cliente utilizando teoría de respuesta al ítem. Tesis de Grado de maestría. Universidad Santo Tomás. Colombia 2017.
- Disponible en:
- <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3835/Mateusmanuel2017.pdf?sequence=1>
27. OPS/OMS Documento de posición de la OPS/OMS Servicios Farmacéuticos Basados en Atención Primaria. Washington, DC : OPS, 2013. Disponible en:
- <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/SerieRAPSANo6-2013.pdf>
28. Ministerio de salud. Dirección general de Medicamentos, Insumos y Drogas DIGEMID. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación. Lima: Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas DIGEMID; 2009; p. 9 - 13. Actualizado D.A N° 301-2021. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022\\_DIGEMID58.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf)
29. Ministerio de salud. Dirección general de Medicamentos, Insumos y Drogas DIGEMID. Manual de buenas prácticas de Oficina farmacéutica. Lima-Perú 2021. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1989173/Proyecto%20de%20Documento%20T%C3%A9cnico%20Manual%20de%20Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20de%20Oficina%20Farmac%C3%A9utica.pdf>.
30. Hernández R y Mendoza C. Metodología de la investigación: las Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 1° edición. Mcgraw-hill / interamericana editores. México 2018.
- Disponible: en:
- [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
31. Monje C. Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa. Guía didáctica. Neiva. Universidad Surcolombiana. Colombia 2011. Disponible en: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/.../Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion>

32. Donabedian A. Avedis: Los siete Pilares de la calidad. Revista Calidad Asistencial. España, 2001. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
33. Llanos, M. Satisfacción de las madres de menores de cinco años del seguro integral de salud y calidad de atención en el departamento de farmacia. hospital regional docente de Trujillo 2017. [Tesis de maestría]. Uladech, Chimbote – Perú 2018. Disponible en: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5661/SATISFACCION\\_CALIDAD\\_LLANOS\\_ABANTO\\_MARIA\\_JOSEFINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5661/SATISFACCION_CALIDAD_LLANOS_ABANTO_MARIA_JOSEFINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
34. Duque, E. Revisión del co007Acepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Rev. Innovar [en línea]. 2005, vol.15, pp.64-80. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512005000100004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004)
35. Polit, D. Hungler, B. Investigación científica en Ciencias de la salud. 6a. Edic. Me.Graw-Hill Interamericana. México. 2000. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512005000100004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004)
36. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Código de ética para la investigación. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0037-2021-cu-uladech católica. Chimbote – Perú. Disponible en: <https://www.uladech.edu.pe/uladech-catolica/documentos/?documento=codigo-de-etica-para-la-investigacion>
38. Zapata, J. Calidad y satisfacción en atención a usuarios que acuden a farmacia de consulta externa en Hospital Reátegui Delgado, Piura 2018. Universidad privada San Pedro. [Tesis de Grado ]Piura-Perú 2021. Disponible en:<http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14105>
39. Portillo, A. Grado de satisfacción del cliente frente a los servicios que brinda la

- farmacia san pablo - Juliaca – 2017. Universidad nacional del Altiplano. [Tesis de Grado ]  
Puno -Perú 2018. Disponible en:  
[http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8700/Portillo\\_Mamani\\_Alex.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8700/Portillo_Mamani_Alex.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
40. Pérez C, Ortiz R , Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública; Vol. 34(Nº 4 ). La Habana - Cuba. 2016. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es).
41. García, G. Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma- Barranco- Lima- 2021. Universidad Privada Franklin Roosevelt. [Tesis de Grado ] Huacayo-Perú 2021. Disponible en:  
<https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/566/TESIS%20GABRIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 42 Armas, J y Chávez L. Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olevagoya, Jauja 2018. Rev.Sendas Vol. 2, N°1 pp 12- 25 ISSN 2708. Disponible en:  
<https://revistas.infoc.edu.pe/index.php/sendas/article/view/55/133>
43. Llanos, M. Satisfacción de las madres de menores de cinco años del seguro integral de salud y calidad de atención en el departamento de farmacia. hospital regional docente de trujillo 2017. Uladech Católica. [ Tesis de Maestría ] Trujillo- Perú 2018. Disponible en;  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5661/SATISFACCIONCALIDAD\\_LLANOS\\_ABANTO\\_MARIA\\_JOSEFINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5661/SATISFACCIONCALIDAD_LLANOS_ABANTO_MARIA_JOSEFINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
44. Barrientos, J. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018. UCV [Tesis de maestría] Lima – Perú 2019. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos\\_VJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

45. García, G. Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma- Barranco- Lima- 2021. UPH Franklin Roosevelt [Tesis de Grado] Lima-Perú. Disponible en: <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/566>
46. Paredes, E. nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron al servicio de farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, en Villa el Salvador durante el mes de julio del año 2017. Universidad privada Wiener. [Tesis de Grado ] Lima- Perú 2017. Disponible en:<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/920/TITULO%20%20Paredes%20Jer%c3%ad%2c%20Elvis%20Johann%20Rolando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
47. Chávez, L. calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019. Universidad privada San Pedro. [Tesis de Grado] Piura-Perú 2021. Disponible en:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51476>

# **ANEXOS**



## Anexo 1

### CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA

La población estuvo conformada por 9914 usuarios atendidas durante enero a diciembre del 2019, Se consideró estos datos porque por en pandemia del Covid-2019, no se pudo tener datos del año 2020 debido a que no se atendió cerrándose la atención en todos los establecimientos del primer nivel, de esta población atendida en un año se obtuvo un promedio mensual de 901 usuarios atendido por el SIS en el servicio de farmacia del C.S Maraflores alto, como detalla a continuación

MES	USUARIOS ATENDIDOS
ENERO	943
FEBRERO	842
MARZO	956
ABRIL	919
MAYO	790
JUNIO	957
JULIO	903
AGOSTO	848
SETIEMBRE	848
NOVIEMBRE	901
DICIEMBRE	1007
<b>TOTAL</b>	<b>9914</b>
<b>PROM MENSUAL</b>	<b>901</b>

Para obtener la muestra se utilizó la fórmula para proporciones, considerando como tamaño de la población

El promedio mensual de usuarios atendidos

$$n = \frac{p(1-p)z_{\alpha/2}^2 N}{p(1-p)z_{\alpha/2}^2 + e^2(N-1)}$$

Reemplazando la fórmula:

$$n = \frac{0.5(0.5)(1.645)^2 901}{0.5(0.5)(1.645)^2 + (0.10)^2(900)} = 101$$

Donde:

n = Es el tamaño de la muestra

e= 0.10 Es la precisión del error =0.10

N = 901 Es el tamaño de la población

Z= 1.645 Nivel de confianza del 90%

p = 0.5 Es la variabilidad negativa = 0.5

q = 0.5 Es la variabilidad negativa = 0.5

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos 1

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES ALTO

#### INSTRUCCIONES

Estimado (a) Sr. Sra. Srta.

Esta encuesta tiene por finalidad obtener información sobre la satisfacción de su persona con el personal de salud de esta Institución. Le agradecemos su participación y se le solicita conteste a las preguntas que se presentan con sinceridad.

Marque con una X dentro del recuadro de acuerdo a lo siguiente:

(S) Siempre = 3 puntos

(A) A veces = 2 puntos

(N) Nunca = 1 punto

N°	ACTIVIDADES	S	A	N
	<b>COMUNICACIÓN</b>			
1	El personal que lo atiende lo llama por su nombre y apellido			
2	Le escucharon con atención cuando usted informó acerca de sus molestias			
3	El personal respondió a sus interrogantes, preocupaciones e inquietudes			
4	Le comunicaron previamente que actividad van a realizar y con qué finalidad			
	<b>CREDIBILIDAD</b>			
5	1* información que recibe del personal que lo atendió lo considera útil			
6	La información recibida fue precisa, pertinente e importante			
7	Confía en la capacidad del personal de salud que lo atendió			
8	La información que recibió cubrió sus expectativas			
	<b>COMPETENCIA</b>			
9	El personal asistencial demostró habilidad en el cumplimiento de funciones			
10	Le inspira confianza la atención que recibió			
11	El personal demuestra interés por la forma como su problema afecta a su familia			
	<b>CORTESÍA</b>			
12	El personal saluda siempre antes de atenderlo			
13	El personal le responde el saludo amablemente			
14	El personal demostró interés por su estado de salud			
15	El personal le respondió cortésmente cuando usted le hizo alguna pregunta			
	<b>RESPONSABILIDAD</b>			

16	El profesional que lo atendió le explicó acerca de su problema de salud			
17	La enfermera le proporcionó material educativo sobre el cuidado de su salud			
18	Considera que el tiempo que le brindaron fue suficiente			
	<b>SEGURIDAD</b>			
19	Percibió que el personal que lo atendió tiene buenas relaciones en el trabajo			
20	Encontró usted un ambiente limpio y cómodo			
21	Considera que se mantuvo un ambiente de privacidad durante su atención			

**PUNTUACIÓN:**

Siempre: 3 puntos

A veces: 2 puntos

Nunca: 1 punto

Total: 63 puntos

Total: 42 puntos

Total: 11 puntos

## Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos 2

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES

#### INSTRUCCIONES.-

Estimada Sr. Sra. Srta.

Esta encuesta tiene por finalidad obtener información sobre las actividades del personal que le brinda cuidados en esta Institución. Le agradecemos su participación y solicita conteste con sinceridad a las preguntas que se presentan.

(S) Siempre = 3 puntos

(A) A veces = 2 puntos

(N) Nunca = 1 punto

Marque con una X dentro del recuadro de acuerdo a lo siguiente:

N	ACTIVIDADES	S	A	N
11	El personal de salud que lo atendió le hace sentir como un ser único y especial			
22	Cuando el personal lo atiende tiene en cuenta su malestar			
33	El personal le da palmadas suaves en el hombro y estrecha las manos			
34	El personal realiza con seguridad los procedimientos cuando lo atiende			
45	El personal cuida de su privacidad cuando le va a realizar algún procedimiento			
46	El personal se muestra atento con usted			
7	El personal lo saluda y se presenta con su nombre			
8	Durante su conversación con el personal, este le deja hablar			
9	El personal permite que su familia permanezca cerca de usted			
10	Le dejan expresar al personal sus necesidades, dudas y temores			
11	El personal acude inmediatamente cuando usted necesita con urgencia de su Ayuda			
12	El personal, con amabilidad, le pregunta si tiene alguna molestia			
13	Ha recibido ánimo, aliento y fortaleza de parte del personal			
14	El personal le informa antes de realizarle algún procedimiento			
15	El personal le agradeció y felicitó por su colaboración durante los procedimientos que le realizó			
16	Considera al personal como un amigo			
17	El personal lo llama por su nombre			
18	El personal se interesó por conocer más acerca de usted			
19	El personal sonrío con usted cuando es oportuno			
20	Usted recomendaría la institución a un familiar o amistad			

#### PUNTUACIÓN:

Siempre: 3 puntos

A veces: 2 puntos

Nunca: 1 punto

Total: 60 untos

Total: 40 puntos

Total: 10 puntos

## ANEXO 4: Validez y Confiabilidad

### CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS PARA DETERMINAR LA ASOCIACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD DE MIRAFLORES ALTO. CHIMBOTE, 2021

Para contrastar la hipótesis planteada en la presente investigación haremos uso de la prueba de independencia Chic cuadrado  $\chi^2$

#### 1. Planteamiento de la hipótesis

**H<sub>0</sub>**: No existe asociación entre la satisfacción y la calidad de atención en usuarios del servicio de Farmacia del centro de salud de Miraflores Alto. Chimbote, 2021

**H<sub>1</sub>**: Sí existe asociación entre la satisfacción y la calidad de atención en usuarios del servicio de Farmacia del centro de salud de Miraflores Alto. Chimbote, 2021

#### 2. Nivel de significancia

$$\alpha=0.05$$

#### 3. Determinación del valor crítico Chic cuadrado

$$\text{valor } \chi_{\text{tab}}^2 = \chi_{(r-1)(c-1); 1-\alpha}^2 = \chi_{(1); 0.95}^2 = 3,84$$

r-1: Número de filas -1

c-1 : Número de columnas -1

#### 4. Establecimiento de los criterios de decisión

Rechazar  $H_0$  si  $\chi^2 > \chi_{\text{tab}}^2$ , o (  $p < 0.05$  )

No rechazar  $H_0$  si  $\chi^2 \leq \chi_{\text{tab}}^2$ , o (  $p > 0.05$  )

## 5. Determinación del valor chicuadrado con el software SPSS versión 25

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,652 <sup>a</sup>	1	,000		
N de casos válidos	101				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 10,13.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

6. **Decisión:** Comparación del Chicuadrado calculado con el valor tabular

$$\chi^2 = 16,652 > \chi_{tab}^2 = 3,84 \quad \text{Además, } P=0,000 < 0,05$$

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Sí existe asociación entre la satisfacción y la calidad de atención en usuarios del servicio de Farmacia del centro de salud de Miraflores Alto. Chimbote, 2019.

### 1. Determinación el coeficiente de correlación de Spearman con el software SPSS versión 25

Para ello el coeficiente de correlación de spearman (rho) el valor de p debe ser menor de 0.05 Lo cual se halló haciendo el corrido entre las dimensiones con la satisfacción y las dimensiones con la calidad de atención obteniendo  $p = 0,000 < 0,05$ .

## **Anexo 5**

### **Consentimiento informado**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes. La presente investigación es conducida por la Escuela de Post Grado de la Universidad católica los Ángeles de Chimbote, cuyo objetivo es Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto\_Chimbote, 2021

. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Mg. Q,F  
Karem Rodas Trujillo

He sido informado (a) de que la meta de este estudio y me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente entre 5 a 10 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al investigador al teléfono 943417520 Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Para esto, puedo contactar a la investigadora al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del Participante: .....

Firma del Participante : .....

Fecha: .....



## Anexo 6



### DECLARACION DE COMPROMISO ÉTICO Y NO PLAGIO



Mediante el presente documento denominado declaración de compromiso ético y no plagio el autor (a) del presente trabajo de investigación titulado: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA EN EL SERVICIO DE FARMACIA. CENTRO DE SALUD MIRAFLORES ALTO\_CHIMBOTE 2021

Declaro conocer las consecuencias por la infracción de las normas del Reglamento de Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos su elaboración no hay copia, ni uso de ideas, apreciaciones, citas parafraseadas o citas textuales, etc. Tomadas de cualesquiera fuentes sea en versión física o digital, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, por el contrario, en todos los casos se ha incorporado la cita y referencias respectivas conforme orienta las normas Vancouver, previsto en la Universidad. En conformidad del presente contenido y como su legítimo autor se firma el presente documento profesionales – RENATI; que exigen veracidad y originalidad de todo trabajo de investigación, respeto a los derechos de autor y la propiedad intelectual. Asimismo, cumpla con precisar que éste trabajo forma parte de una línea de investigación denominada **“Satisfacción de los usuarios y la calidad del cuidado en los establecimientos de salud del Perú”** dentro del cual se tiene como objeto de estudio es Determinar el grado de satisfacción de los usuarios hospitalizados y ambulatorios en las dimensiones de: comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad en relación al nivel de calidad del cuidado por el personal de salud en los Establecimientos de Salud del Perú, se aplicó un diseño metodológico común, por lo tanto, es posible que tenga similitud en ese sentido y se explica, porque forma parte de dicha línea. También se declara que al recolectar los datos se tuvo acceso a nombres ,apellidos , a cada uno se les asignó un código para preservar su identidad y proteger los derechos constitucionales, siendo el único aspecto inserto en los instrumentos. Finalmente se declara que: el presente trabajo es auténtico, siendo el resultado el producto de un trabajo personal acorde con la línea de investigación del cual se deriva, trabajado bajo los principios de la buena fe y respeto de los derechos de autor y propiedad intelectual, de modo que al utilizar las fuentes para su elaboración no hay copia, ni uso de ideas, apreciaciones, citas parafraseadas o citas textuales, etc. Tomadas de cualquier fuente sean en versión física o digital, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, por el contrario, en todos los casos se ha incorporado la cita y referencias respectivas conforme orienta las normas Vancouver, previsto en la Universidad. En conformidad del presente contenido y como su legítimo autor se firma el presente documento.

Rodas Trujillo Karem Justhin

---

APELLIDOS Y NOMBRES

# AUTORIZACIÓN DE LA MICRORED



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"**

Chimbote, 9 de octubre del 2019

**OFICIO N° 0537-2019-DIR-EPE-FCCS-ULADECH Católica**

Señora:  
Dra. Dana Delgado Masa  
Jefa MR Miraflores Alto  
Presente.-

De mi especial consideración.

Es grato dirigirme a su despacho, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo para informarle que como parte del plan curricular los estudiantes del programa de Doctorado en Salud Pública de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote vienen realizando trabajos de investigación.

En este sentido la estudiante de este programa, Doña KAREM JUSTHIN RODAS TRUJILLO, viene realizando el proyecto de investigación titulado: **SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL CUIDADO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL C.S MIRAFLORES ALTO, CHIMBOTE 2019**", del cual se requiere contar con datos de su institución a fin de poder continuar con su investigación de manera exitosa.

Por lo expuesto, solicitamos tenga a bien brindar las facilidades del caso con la finalidad que se le proporcione la información necesaria a la estudiante del doctorado de la escuela profesional de enfermería, con el compromiso que una vez terminada la investigación se estará haciendo llegar un ejemplar de los resultados de la investigación realizada en vuestra institución.

Atentamente,

 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
  
Dra. Enf. María Del Pilar Javes Aguilar  
DIRECTORA

 MINISTERIO DE SALUD  
GOBIERNO REGIONAL ANCASH  
Red de Salud Píscos Norte  
  
M.C. Jara Delgado Masa  
MÉDICO CIRUJANO  
C.M.P. 58357

 10/10/2019.  
MINISTERIO DE SALUD  
RED PACÍFICO NORTE  
PUESTO DE SALUD SAN JUAN

C.c. Archivo

Av. Pardo Nro. 4199 - A.H. San Juan  
Chimbote, Perú  
Telf: (043) 350657  
Correo: escuela\_enfermeria@uladech.edu.pe  
www.uladech.edu.pe

# RODAS TRUJILLO, KAREM JUSTHIN

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

12%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1

Submitted to Universidad Catolica Los  
Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

12%

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo