

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA



ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

CALIDAD DE SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL USUARIO EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD PUCARÁ, 2019

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

Presentada por:

ALEX WILLIAN JANAMPA DE LA CRUZ

Asesora:

Dra. ELENA VEGA TORRES

Cajamarca, Perú

2022



Universidad Nacional de Cajamarca

"NORTE DE LA UNIVERSIDAD PERUANA"
Fundada por Ley 140515 del 13 de febrero de 1962

Escuela de Posgrado

La Directora de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de La Salud, de la Universidad Nacional de Cajamarca, expide la presente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD:

Que el Bachiller en Farmacia y Bioquímica, **ALEX WILLIAN JANAMPA DE LA CRUZ**, ha sustentado y aprobado su tesis para obtener el Grado de Maestro en Ciencias, Mención Salud Pública, titulada: **CALIDAD DE SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL USUARIO EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD PUCARÁ, 2019.**

Ha cumplido con los requisitos de originalidad establecidos por la Escuela de Posgrado, para lo cual ha presentado el Reporte de Aplicativo Urkund con el 6% de similitud. Reporte presentado por su asesora, la Dra. Elena Vega Torres.

Se otorga la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines pertinentes.

Cajamarca, 07 de noviembre de 2023.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD


Dra. Elena Soledad Ugaz Burga
DIRECTORA DE UNIDAD DE POSGRADO

COPYRIGHT © 2022 by
ALEX WILLIAN JANAMPA DE LA CRUZ
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las *5.10 p.m.* horas, del día 15 de julio de dos mil veintidós, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, el Jurado Evaluador presidido por la **Dra. ALBILA BEATRIZ DOMÍNGUEZ PALACIOS, M. Cs. LUCY DÁVILA CASTILLO, M. Cs. DORIS ELIZABETH BRINGAS ABANTO**, y en calidad de Asesora la **Dra. ELENA VEGA TORRES** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada **“CALIDAD DE SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL USUARIO EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD PUCARÁ, 2019”**, presentado por el **Bach. en Farmacia y Bioquímica ALEX WILLIAN JANAMPA DE LA CRUZ**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó... *aprobar*... con la calificación de... *excelente (1.8)*... la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bach. en Farmacia y Bioquímica ALEX WILLIAN JANAMPA DE LA CRUZ**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, con Mención en **SALUD PÚBLICA**.

Siendo las *7. p.m.* horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

Elena Vega Torres
.....
Dra. Elena Vega Torres
Asesora

Albila Beatriz Domínguez Palacios
.....
Dra. Albila Beatriz Domínguez Palacios
Jurado Evaluador

Lucy Dávila Castillo
.....
M. Cs. Lucy Dávila Castillo
Jurado Evaluador

Doris Elizabeth Bringas Abanto
.....
M. Cs. Doris Elizabeth Bringas Abanto
Jurado Evaluador

A:

Dios, por haberme dado la fortaleza para superar obstáculos y valor para culminar esta etapa de mi vida

Hija Ivanna, a mi esposa Eva que juntas han sido la inspiración de mis logros, así también a mis padres y hermanos que me han dado la fuerza para seguir siendo el impulso y el ejemplo en sus vidas.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional de Cajamarca, Escuela de Posgrado y cada uno de sus profesores, por haberme inculcado valores, impregnando conocimientos y sembrado fortalezas.

A la Dra. Elena Vega Torres por su valiosa y desinteresada asesoría, y apoyo para la culminación de la tesis.

A los usuarios del área de Farmacia que brindaron la información a través del cuestionario.

“Nunca consideres el estudio como un deber, sino como una oportunidad para penetrar en el maravilloso mundo del saber”

- Albert Einstein.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	vi
LISTA DE ILUSTRACIONES.....	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xi
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Antecedentes de la investigación	5
2.2. Teorías sobre el tema	11
2.3. Bases teóricas conceptuales	12
2.4. Variables de estudio	17
2.5. Operacionalización de la Variable	18
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	20
3.1. Diseño y tipo de estudio.....	20
3.2. Población de estudio	21
3.3. Criterios de elegibilidad	21
3.4. Unidad de análisis	21
3.5. Muestra.....	21
3.6. Selección de la muestra.....	21
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.8. Procesamiento y análisis de datos	23
3.9. Consideraciones éticas	23
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	25
4.1. Resultados	25
4.2. Discusión.....	31
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	36
Conclusiones	36
Recomendaciones	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
ANEXOS Y APÉNDICE.....	46

Tablas

LISTA DE ILUSTRACIONES

Tabla 1.	Edad del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019	25
Tabla 2	Características sociodemográficas del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019	25
Tabla 3.	Calidad del servicio en la dimensión tangible del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019	26
Tabla 4.	Calidad del servicio en la dimensión seguridad del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019	26
Tabla 5	Calidad del servicio en la dimensión capacidad de respuesta del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019	27
Tabla 6.	Calidad del servicio en la dimensión empatía del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019	27
Tabla 7	Calidad del servicio y características sociodemográficas del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019	28
Tabla 8.	Prueba de hipótesis: Calidad del servicio y características sociodemográficas del usuario atendido en el Área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019	30

Cuadros

Cuadro 1.	Calidad del servicio en la dimensión tangible del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019	55
Cuadro 2	Calidad del servicio en la dimensión seguridad del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019	56
Cuadro 3.	Calidad del servicio en la dimensión capacidad de respuesta del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019	57
Cuadro 4.	Calidad del servicio en la dimensión empatía del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019	58

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la calidad de servicio y las características sociodemográficas del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén. La metodología utilizada se basó en un diseño de tipo no experimental - descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 265 usuarios, determinados por muestreo probabilístico aleatorio sistemático. Para la recolección de la información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL obtuvo una fiabilidad de Alpha de Cronbach de 0,762. Resultados: los participantes pertenecen al grupo etáreo adulto joven ($30,1 \pm 8,2$), sexo femenino (55,5%), grado de instrucción secundaria (70,9%), ocupación trabajo dependiente (45,6%), procedencia rural (68,3%). La calidad del servicio en la dimensión tangible (99,6%), seguridad (97,7%), capacidad de respuesta (98,5%), empatía (88,7%) fue buena. Se concluye, según la prueba de chi cuadrado (χ^2), no existe relación directa y estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y las características sociodemográficas del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará- Jaén ($p > 0,05$).

Palabras clave: calidad de servicio, características sociodemográficas, área de farmacia.

ABSTRACT

The research had as objective: To determine the relationship between the quality of service and the sociodemographic characteristics of the user attended in the Pharmacy area of the Health Center of Pucará- Jaén. The methodology used was based on a non-experimental design - cross-sectional correlational descriptive. The sample consisted of 265 users, determined by simple random probabilistic systematic. For the collection of information, the survey was used as a technique and a questionnaire based on the SERVQUAL model as an instrument obtained a reliability of Cronbach's Alpha of 0,762. Results: the participants belong to the young adult age group ($30,1 \pm 8,2$), female sex (55,5%), secondary education level (70,9%), dependent work occupation (45,6%), rural origin (68,3%). The quality of service in the tangible dimension (99,6%), security (97,7%), responsiveness (98,5%), empathy (88,7%) was good. It is concluded, According to the chi square test (χ^2), there is no direct and statistically significant relationship between the quality of service and the sociodemographic characteristics of the user treated in the Pharmacy area of the Pucará-Jaén Health Center ($p > 0,05$).

Keywords: quality of service, sociodemographic characteristics, pharmacy area.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio resulta del balance entre las expectativas y las percepciones del desempeño que tiene el usuario en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía¹.

El acelerado proceso de globalización económico mundial, ha traído como consecuencia que las instituciones de salud reorienten su interés hacia la excelencia en la calidad de los servicios para cubrir las expectativas de los usuarios de los servicios². Los servicios no solo deben ser aptos para el uso asignado, sino que, además, deben superar las expectativas de los usuarios³.

En España se encontró que los usuarios del servicio de farmacia habitualmente expresan que es difícil llegar a las instalaciones de la farmacia, el tiempo de espera es excesivo, no encuentran todos los medicamentos indicados por el médico, no identifican al farmacéutico en el momento de la atención⁴. Además, Izquierdo et al.⁵ señalaron que existe dificultad del sistema informático, organización y poca calidad de las prescripciones médicas; lo que dificulta brindar una buena calidad de servicio. En consecuencia, el nivel de satisfacción del usuario fue bajo (75,1%)⁶.

Por consiguiente, es necesario incorporar a la calidad como un pilar fundamental en la prestación de los servicios de salud y la satisfacción como el censor activo para evaluar la calidad de servicio⁶.

En el Perú, García⁷ halló que existe un nivel de insatisfacción en la dimensión fiabilidad (58,5 %), por la deficiencia de medicamentos en farmacia; en la dimensión capacidad de respuesta (60,5 %), discomfort de los usuarios al no recibir una atención rápida en el área de admisión y en la dimensión aspectos tangibles (59,6 %), no estaban limpios los baños ni los ambientes del establecimiento de salud. También, Huisa⁸ determinó que la mayoría de los usuarios no estuvieron satisfechos con la dimensión técnico-científica por la escasa provisión de medicamentos prescritos por el médico y el tiempo de espera⁹.

Por otro lado, Vivas¹⁰ evidenció que la edad ($p=0,229$), el género femenino ($p=0,125$) y el nivel de estudio secundario ($p=0,711$) no están relacionados a la calidad de servicio percibida por los usuarios externos, esto fue porque la mayoría de los usuarios se encontraban insatisfechos.

A nivel local, se ha podido observar, en el Centro de Salud de Pucará, que constantemente los usuarios atendidos en el servicio de farmacia presentan reclamos, quejas respecto al desabastecimiento de medicamentos e insumos básicos, no respetan el orden de llegada, escaso asesoramiento de lo prescrito, aspectos que no son resueltos por el responsable del establecimiento de salud. Además, la infraestructura no está diseñada para brindar una atención de calidad.

Algunos usuarios refieren que siempre compran medicamentos; no reciben oportunamente los productos farmacéuticos, el personal de farmacia no siempre está dispuesto a hacer comprender la receta; entre otras expresiones.

Frente a la situación antes descrita surgió la necesidad de formular la siguiente pregunta de investigación

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y las características sociodemográficas del usuario atendido en el área de farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019?

La hipótesis que guio el estudio fue:

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y las características sociodemográficas del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará- Jaén.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y las características sociodemográficas del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará- Jaén.

El objetivo general de la investigación estuvo orientado a: Determinar la relación entre la calidad de servicio y las características sociodemográficas del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, y los objetivos específicos fueron: a) Identificar las características sociodemográficas del usuario atendido en el área de Farmacia; b) Identificar el nivel de calidad de servicio del usuario atendido en el área de Farmacia en las dimensiones capacidad de respuesta, tangibilidad, seguridad y empatía.

Diariamente se observa al usuario externo exigiendo un servicio de salud de calidad, lo que ha conducido a que la satisfacción de sus expectativas haya llegado a ser un componente crítico, afectando a la institución en términos financieros y de imagen.

A pesar de que el Sistema Nacional de Salud, ha indicado la incorporación de un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones¹¹, por ser un elemento clave en la mejora de la organización y provisión de los servicios de salud¹². Sin embargo, aún los responsables de los establecimientos de salud aun no incorporan el sistema de mejora continua de calidad.

Los resultados de la investigación proporcionarán información a los directivos de los diferentes establecimientos de salud, para la toma de decisiones en la implementación de estrategias que orienten al desarrollo de programas sustentables, para mejorar la calidad del servicio de farmacia y por ende la satisfacción de los usuarios.

También, la investigación servirá como insumo y material de consulta para futuras investigaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

En el ámbito internacional

Toaquiza¹³ investigó el Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel en Ecuador, 2016. Los resultados: El 56% de usuarios externos del género femenino; el 55,2% con un nivel de instrucción secundario; el 50% de la población igual o mayor a 38 años. De manera global se determinó, 40% en nivel satisfacción y 33,5 % en nivel insatisfacción baja. Las brechas entre las expectativas y percepciones fueron -0,6 en las dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía, y -0,5 en fiabilidad y seguridad. Se halló asociación negativa débil entre satisfacción y edad, las dimensiones elementos tangible, seguridad y empatía presentaron correlación negativa débil con la edad; y los elementos tangibles correlación positiva débil con el nivel de estudio. Conclusiones: La satisfacción baja e insatisfacción media fueron predominantes en el estudio, los umbrales entre las percepciones y expectativas definieron mala calidad de atención en todas las dimensiones; el género femenino, los adultos mayores y la instrucción secundaria fueron elementos que se alejaron en mayor proporción del límite de la satisfacción.

Montero et al.⁴ investigó la Calidad percibida en los pacientes externos en consulta con el servicio de farmacia de un hospital en España, 2016. Los resultados fueron que 23,6% era difícil llegar a las instalaciones de la farmacia dentro del nosocomio, 18,4 % indicó que el tiempo de espera fue excesivo, aunque 81,1 % señaló que el trato del personal

fue bueno, y 47,7 % que el farmacéutico no se identificó a la hora de la atención. El nivel de satisfacción fue bajo en un 7,51%.

Aguilera et al.¹¹ estudió Expectativas y satisfacción de los usuarios de las farmacias en la ciudad de Chillán-Chile en el año 2013. Concluyeron que la dimensión Confiabilidad, obtuvo un nivel bajo debido a que no cumplen con sus promesas en su totalidad, no muestra un sincero interés por resolver los problemas de los usuarios ni cuentan con los conocimientos e información necesaria. En la dimensión responsabilidad, obtuvo un nivel bajo debido a que no brindan un servicio rápido por la desorganización de la institución y el personal no siempre está dispuesto a ayudar en todo lo que necesita el usuario. En la dimensión seguridad, el nivel fue bajo debido a las diversas irregularidades en relación con los aumentos de precios desmedidos, falta de cortesía y dinamismo en los trabajadores. En la dimensión empatía, el nivel fue bajo por no reciben charlas motivacionales y no se preocupan de brindar una atención personalizada de calidad. En la dimensión bienes tangibles, el nivel fue medio por la apariencia de las instalaciones físicas, equipos atractivos y modernos de acuerdo con la tecnología, existe dificultad en la infraestructura por no estar diseñada para personas mayores, embarazadas y con capacidades diferentes, por el reducido ambiente y la espera de largos minutos.

A nivel nacional

Camarena¹⁴ en Lima investigó La satisfacción de pacientes en el servicio de Farmacia del Centro de Salud San Martín de Porras, distrito Villa El Salvador 2019. Resultados: Las dimensiones de la calidad del servicio que tienen nivel medio son: la fiabilidad y (4,72%), la capacidad de respuesta (4,25%), empatía (4,86%) y aspectos tangibles (4,50%) sin embargo, la dimensión seguridad fue alta (5,25%). Conclusión: el usuario

externo tiene nivel medio de calidad del servicio de farmacia, solamente la dimensión de seguridad obtuvo un nivel de calidad alta.

Calderón et al.¹⁵ investigaron satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Hermilio Valdizán-Lima, 2019. El grupo etáreo más frecuente que utilizó el servicio de farmacia fue de 40 a 49 años (25%), con grado de instrucción secundaria (49,5%). Estuvo completamente satisfecho (61,5%). La disponibilidad en el trato fue buena (36,4%). El tiempo de atención en el servicio de farmacia fue bueno (47,5%). Los usuarios encontraron todos los medicamentos (54,5%) y creen que la farmacia debería contar con medicamentos de marca (78,8%). Conclusión la mayoría de los usuarios se encontraron satisfechos con la atención recibida en farmacia y consideró que debería haber mayor disponibilidad de medicamentos de marca comercial. La mitad de los usuarios manifestó haber encontrado todos los medicamentos que le prescribieron.

Paredes et al.¹⁶ realizaron un estudio cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron al servicio de farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, en Villa el Salvador –Lima, 2017. Los resultados que se arribó fueron en las dimensiones: fiabilidad (4,72), capacidad de respuesta (4,25) la calidad de servicio fue media, la dimensión empatía (4,86), aspectos tangibles la calidad de servicio fue media (4,50) y la dimensión seguridad la calidad de servicio fue alta (5,25), Concluyeron que el servicio de farmacia no cumple con la necesidad total del usuario externo ofrece un nivel medio de calidad del servicio, mostrando solamente la dimensión de seguridad con calidad alta, valorando en total un nivel parcialmente satisfactorio en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad al brindar el servicio.

Barturen¹⁷ en Chiclayo en el año 2017 investigó Calidad de servicio percibida por los usuarios externos de un hospital de categoría II-2 Chiclayo, durante agosto-diciembre 2017. Concluyó con relación a los niveles de calidad de servicio por servicio se evidenció insatisfacción en el servicio de emergencia, consulta externa y hospitalización. En los factores sociodemográficos la insatisfacción se asocia al sexo, edad, grado de educación, tipo de usuario, condición del encuestado y área donde fueron atendidos en los respectivos servicios.

De Tomas¹⁸ estudió Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de mayo durante el año 2017. Los resultados fueron que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos, siendo una relación fuerte y perfecta ($r=0,900$), interpretándose como a mayor calidad de servicio mayor satisfacción del usuario. Relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos, siendo una relación positiva, aunque débil ($r=0,398$), interpretándose como a mayores elementos tangibles, mayor satisfacción del usuario. Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario, siendo una relación positiva, aunque débil ($r=0,432$), interpretándose como a mayor seguridad, mayor satisfacción del usuario. Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, siendo una relación positiva, aunque débil ($r=0,214$). Concluyó que existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital Dos de Mayo, siendo una relación positiva, aunque débil ($r=0,431$), interpretándose como a mayor empatía, mayor satisfacción del usuario.

Rodríguez y Mendoza¹⁹ investigaron Evaluación de la satisfacción de la dispensación en Farmacia de consulta externa en el Hospital docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión. Huancayo: Universidad privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”; 2016. Resultados: que el grado de satisfacción de los usuarios fue poco satisfecho (50%), el personal no se mostró interesado para colaborar con el paciente a la entrega de la receta, leer o interpretar correctamente la receta, por cometer errores en la entrega de medicamentos y por no existir confidencialidad y privacidad para la dispensación de medicamentos.

Ramírez⁶ realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. Resultados: Existe una relación directa y positiva con un coeficiente de 0,2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Existe relación directa con un coeficiente de 0,0157 entre la satisfacción del usuario y la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio evidenciando que a mayor confianza brindada a través de la solución de los problemas de salud que aquejan al usuario, mayor será la satisfacción que posea. Se identificó un coeficiente de correlación de Pearson de 0,3537 existiendo relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio. Existe una relación directa con un coeficiente de correlación de 0,2089 entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de servicio. Conclusión: Existe una relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía de la calidad de servicio indicando que, a mayor empatía evidenciada, mejor será la satisfacción del usuario.

Grate²⁰ investigó Evaluación de la gestión del servicio de farmacia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas (INCN) de julio 2014 a junio 2015. Resultados:

75% de los pacientes fueron de género femenino, el promedio de edad 42,9 (DS: 14,5) años. Los paciente consideran que existe demora en la compra de medicamentos (56,3%), se encuentran satisfechos con el horario (94,9%), satisfechos con el personal (86,1%), satisfechos con el precio de los medicamentos (91,4%), regresaría nuevamente a comprar en farmacia de INCN (98%), recomendaría a otras personas que compren en la farmacia del INCN (93,9%). El personal de farmacia considera que existe un adecuado clima laboral (81,8%), las recetas no se atienden porque no hay medicamentos en farmacia (50%). el médico prescribe con nombre comercial (33,3%) se debe mejorar la infraestructura y el sistema de refrigeración para los medicamentos (81,8%). El tiempo promedio que se demoró un paciente en la cola para hacer el pedido fue de 5,3 (DS: 2,8) minutos, el tiempo promedio que se demoró un paciente en la atención de caja fue 4,7 (DS: 5,2) minutos, el tiempo promedio que se demoró un paciente para la entrega del medicamento fue de 5,4 (DS: 2,7) minutos, el tiempo promedio que se demoró un paciente en recibir información sobre sus medicamentos fue de 38,1 (DS: 17,5) segundos. Conclusión: La gestión farmacéutica en el Servicio de Farmacia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas (INCN) de julio 2014 a junio 2015 es buena.

En Lima en el año 2015 Pardo²¹ realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción del cliente del área de Farmacia de la Clínica Maisón de Santé, sede Surco. Arribó a la siguiente conclusión que la calidad del servicio está relacionada con la satisfacción del cliente del área de farmacia de la Clínica Maisón de Santé sede Surco, Lima, teniendo un coeficiente de correlación de 0,738, interpretándose como una correlación positiva, con un $\rho = 0,00$ ($\rho < 0,01$).

Rojas y Bernaola²² investigó Nivel de Satisfacción percibido por los usuarios externos del servicio de farmacia del Hospital III Suárez - Angamos EsSalud, Lima; 2015. La

muestra fue de 374 usuarios. Concluyeron que los usuarios percibieron un nivel satisfactorio de la atención en la fiabilidad y seguridad, y percibieron un nivel parcialmente satisfactorio en la capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad.

Redhead²³ realizó un estudio cuyo objetivo fue establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Centro de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, en el año 2013. El diseño de investigación fue no experimental, transeccional y descriptivo correlacional. Se concluyó que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo.

Castro²⁴ Investigó grado de satisfacción de los usuarios del establecimiento farmacéutico privado boticas arcángel, ubicado en el distrito el porvenir Trujillo, febrero 2012. El grado de satisfacción global del usuario en una escala del 1 al 5 es 3,93 y el porcentaje de usuarias totalmente satisfechas es de 97,9. No se encontró correlación entre las características sociodemográficas: sexo, edad, grado de instrucción y grado de satisfacción. Finalmente, la dimensión de la calidad que más correlación tiene con la satisfacción global de los usuarios fue la estructura.

2.2. Teorías sobre el tema

Teoría de la calidad

La teoría de Deming²⁵ plantea que se necesita usuarios de los cuales como organización se tiene que comprender las necesidades actuales que tienen metas para lograr llegar a satisfacerlas, por ello, el usuario debe considerar a la organización como su proveedor que brinda un servicio de alta calidad y bajo costo lo cual permitirá generar buenas

relaciones que se mantendrán a largo plazo. El otro grupo es el personal que necesita para formar un equipo de trabajo que estén en capacitación y formación continua, pero que en ellos se dé el interés de participar en el proceso continuo por mejorar, asumiendo responsabilidades, manteniendo una comunicación libre en donde pueda brindar sus opiniones; los inversionistas son otro grupo que buscan constantemente la mejora continua y ofrecen ganancias razonables. Los proveedores deben integrarse a la organización asumiendo su compromiso en la mejora continua, lograr integrarlos para que depositen su confianza en la empresa, pero a su vez exigirle evidencias de brindar calidad en lo que se necesita; finalmente está la comunidad a la cual se le debe brindar un trato justo y profesional ya que serán los encargados de difundir nuestras acciones.

2.3. Bases teóricas conceptuales

2.3.1. Características sociodemográficas

Edad: el tiempo total transcurrido desde el nacimiento del usuario externo expresado en años hasta la actualidad²⁶

Sexo: atributos biológicos que permiten distinguir a las personas como varón o mujer, al margen de los comportamientos y roles sociales ejercidos²⁷

Nivel educativo: nivel educativo último año cursado por el usuario externo sea este perteneciente a la educación regular o alternativa²⁶.

Lugar de procedencia: es la zona de nacimiento de donde procede una persona, comprende la zona urbana y rural²⁶.

Nivel de instrucción: Grado alcanzado por los participantes del estudio, se considera los siguientes ítems: sin instrucción, primaria, secundaria y superior²⁶.

2.3.2. Calidad de servicio

Es de carácter subjetivo, distinto a la calidad objetiva, con un nivel de abstracción mayor que un atributo determinado de un producto, que supone una evaluación global en muchas circunstancias semejante a una actitud, y a una valoración relativa respecto a un conjunto evocado¹.

Calidad de servicio es la satisfacción de los usuarios con respecto a cualquier servicio o artículo fabricado y según cualquier criterio, se tiene alguna opinión que ofrecer, mostrar una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la complacencia o gran satisfacción²⁵.

Cerezo²⁸ define como “la minimización de la distancia entre las expectativas del usuario con respecto al servicio y la percepción de este tras su utilización”.

Para el estudio es una evaluación global de los usuarios respecto a la calidad del servicio de farmacia.

Principios de la calidad de servicio

Horovitz²⁹ considera los siguientes principios:

1. El cliente es quien juzga la calidad del servicio.
2. El cliente impone qué nivel de excelencia debe alcanzar el servicio
3. La empresa debe trazarse metas para lograr sus objetivos, obtener beneficios y poder destacarse.
4. La empresa debe tomar en cuenta las expectativas del cliente.
5. Las empresas pueden definir normas precisas para lograr la calidad en el servicio.

6. La excelencia significa cero defectos y para ello requiere de una disciplina y un esfuerzo constante.

Dimensiones de la calidad de servicio

Para evaluar la calidad de servicio, se utilizará el modelo denominado Service Quality -SERVQUAL, considera cinco dimensiones:

Empatía

Es muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las organizaciones a sus usuarios¹. La persona empática vivencia la manera en que siente la otra persona, lo que facilita la comprensión del porqué de su comportamiento y le faculta para mantener un diálogo con el otro con un estilo de interacción positivo para ambos, respetando lo que piensa y siente cada uno y buscan acuerdos de mutuo beneficio. Estas personas tienen éxito social, por la facilidad que tienen para las relaciones interpersonales, negociación, capacidad de persuadir y desarrollo del carisma³⁰.

Para Magallanes y Quevedo³¹ la empatía es imprescindible desde el primer contacto con los usuarios debido a la importancia de la primera impresión con fines de fidelización.

Parasuraman et al.¹ considera los siguientes indicadores: Ofrece atención individualizada, horarios de trabajo convenientes para los usuarios, tienen empleados que ofrecen atención personalizada, se preocupan por los usuarios, comprende las necesidades de los usuarios.

Fiabilidad

Es la habilidad para ejecutar el servicio de forma fiable y cuidadosa¹. Es la probabilidad de realizar, una función específica sin errores, en determinadas condiciones y periodo de tiempo³². Los indicadores que comprende son: cumple lo prometido, sincero interés por resolver problemas, realizan bien el servicio la primeravez, concluyen el servicio en el tiempo prometido, no cometen errores¹.

Seguridad

Conocimiento que los trabajadores adquieren mediante su quehacer para transmitir credibilidad y confianza al usuario¹. La seguridad es un principio fundamental en el cuidado del individuo y un elemento crítico en los procesos de gestión de calidad³³. Lo que llevó a añadir que la dualidad entre seguridad e inseguridad lleva a determinar el actuar de un usuario³⁰.

Montero et al.⁴ añadió que la seguridad es fácilmente percibida por el usuario y generalmente es la transmisión del confort que siente en la recepción del servicio, el mismo que, de acuerdo con Kolelemeijer³⁴, se reflejó en la preferencia y la fidelización del cliente o usuario. Esto conlleva a proporcionar la importancia de la seguridad en la prestación de servicios.

Deming³⁵ insistió en la importancia no solamente de lograr la seguridad sino en mantenerla, generando mayor credibilidad en la calidad del servicio prestado. Comprende los siguientes indicadores: Comportamiento confiable de los empleados, los usuarios se sienten seguros, los empleados son amables, y tienen conocimientos suficientes¹.

Capacidad de respuesta

Para Parasuraman et al.¹ es la disposición de los recursos necesarios para ayudar a los usuarios y presentarles un servicio rápido, responde a las necesidades en un tiempo récord. La calidad que se ofrece a los usuarios es un procedimiento que converge en la satisfacción global de las necesidades del consumidor, considerándose a este como el protagonista que tiene necesidades básicas para una mejor calidad.

Chiavenato³⁶ capacidades que dispone el personal de las organizaciones, para potenciar los procesos de calidad de servicio del usuario.

Además, Zeithman y Bitner³⁷ señala que la capacidad de respuesta no solamente se liga al conjunto del *expertis* que disponga el personal sino, a la oportunidad de la respuesta, es decir, a la pertinencia de la respuesta ante la demanda de los usuarios. Asimismo, Mira et al.³⁸ indicaron que la “capacidad para discriminar los diferentes criterios habitualmente considerados de buena práctica y tener la agudeza para reaccionar ante cualquier evento con eficacia y eficiencia”.

Finalmente, Vázquez³⁹ añadió que la dimensión “capacidad de respuesta debe contar con protocolos de aplicabilidad, los mismos que deben ser retroalimentados continuamente al personal con la finalidad de afinarlos en el proceso mismo de atención”.

Está constituido por los siguientes indicadores: Comunica cuando conducirá el servicio, ofrecen un servicio rápido, siempre están dispuestos a ayudar y nunca están demasiado ocupados.

Elementos tangibles

Son considerados como una de las dimensiones que mide la calidad de atención con respecto a la apariencia de infraestructura, equipamiento, recursos humanos y materiales; que se percibe por los sentidos⁴⁰.

Para Uriago⁴¹ los elementos tangibles son aquellos factores físicos que son percibidos como útiles dentro de la organización sumando a su estado de conservación. Además, indicó la importancia de mantener los elementos tangibles dentro de la entidad es importante en la medida de lograr la fidelidad del usuario. Conformado por los indicadores: Equipo de apariencia moderna, instalaciones visualmente atractivas, empleados con apariencia pulcra, elementos materiales atractivos¹.

2.4. Variables de estudio

V1: Características sociodemográficas

V2: Calidad de servicio

2.5. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN
Características Sociodemográficas	Conjunto de características biológicas, socioeconómicas y culturales que están presentes en la población sujeto a estudio y pueden ser medibles	Las características por medir en los usuarios externos atendidos en el servicio de farmacia comprenden: Edad, sexo, estado civil, ocupación	Edad	15-24 años 25-34 35-44 45-54 65 más	Cuantitativa	Razón
			Sexo	Masculino Femenino	Cualitativa	Nominal
			Grado de instrucción	Analfabeto Primaria Secundaria Superior técnico Superior universitario	Cualitativa	Ordinal
			Lugar de procedencia	Zona urbana Zona rural	Cualitativa	Nominal

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR DE MEDICION	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de Servicio	Consiste en satisfacer o superar las expectativas de los usuarios de manera congruente.	La calidad del servicio comprende cuatro dimensiones: elementos tangibles, seguridad capacidad de respuesta, y empatía.	Elementos tangibles	Ambiente facilita la atención Ambiente suficiente y cómodo Ambiente con buena ventilación e iluminación	Buena: 37-45 Por mejorar: 15-36	Cualitativa	Nominal
			Seguridad	-Conoce sobre medicamentos -Aclara dudas respecto a medicamentos -Informa sobre dosis y frecuencia de administración -Explica sobre expedición de medicamentos			
			Capacidad de respuesta	-Dispone de medicamentos -Tiempo de espera es de 5 m -Respeto su horario de trabajo -Disponibilidad para atender			
			Empatía	-Es cortés y amable -Es acogedor y comprensivo -Es tolerante durante la atención			

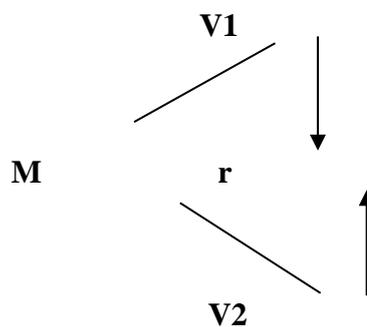
CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño y tipo de estudio

Investigación de diseño no experimental descriptivo correlacional de corte transversal. No experimental, porque el investigador no ejerce control ni manipulación de las variables del estudio. Descriptivo, porque tiene la capacidad de observar, registrar y describir hechos o fenómenos. Correlacional: porque permitió medir el grado de correlación que existe entre las variables calidad de servicio y características sociodemográficas. Transversal: porque evaluó las variables simultáneamente en un determinado período de tiempo en que ocurre el estudio⁴².

Su diagrama es el siguiente



Dónde

M: Muestra

V1: Características sociodemográficas

r: Coeficiente de correlación

V2: Calidad de servicio

3.2. Población de estudio

La población estuvo constituida por 850 usuarios que acuden al servicio de Farmacia del Centro de Salud Pucará.

3.3. Criterios de elegibilidad

Criterios de inclusión

- Usuarios de ambos sexos, asegurados y no asegurados
- Usuarios de 18 a 45 años.
- Usuarios que residen por más de un año en el distrito de Pucará

Criterios de exclusión:

- Usuarios que residen menos de un año en el distrito de Pucará

3.4. Unidad de análisis

Estuvo conformada por cada uno de los usuarios que acuden al servicio de Farmacia del Centro de Salud de Pucará

3.5. Muestra

La muestra lo conformaron 265 usuarios que acuden al servicio de Farmacia del Centro de Salud de Pucará, se obtuvo a través de la aplicación de la fórmula para poblaciones finitas, donde la confiabilidad fue del 95% y el error del 5% (Apéndice 1).

3.6. Selección de la muestra

Los usuarios fueron seleccionados mediante el muestreo sistemático que consistió en elegir el primer paciente al azar y luego se seleccionaron a los demás pacientes utilizando intervalo de cada tres pacientes hasta alcanzar el tamaño de la muestra.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario. El instrumento estuvo organizado en dos partes: La primera referida a las características sociodemográficas (4 ítems): edad, sexo, grado de instrucción y procedencia, la segunda parte permitió medir la variable Calidad de servicio, conformada por 15 preguntas cerradas, distribuidas en cuatro dimensiones: Elementos tangibles (4), seguridad (4), Capacidad de respuesta (4), empatía (3). Las respuestas fueron codificadas de la siguiente manera: Nunca (1), a veces (2), siempre (3) (Apéndice 2).

Para la elaboración del instrumento se utilizó un cuestionario del modelo de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL) desarrollada en Estados Unidos por un equipo de investigadores conformados por Parasuraman et al.¹ en el año 1988. El instrumento fue aplicado por De Tomas¹⁸ al usuario del área de Farmacia en Lima en el año 2017, mostró una confiabilidad Alpha Cronbach de 0,762, lo que indica, buena consistencia interna de los ítems que conforman la escala.

El resultado de las dimensiones fue medido en:

Nivel de calidad de atención

Dimensión	Valor de la dimensión		Valor de la variable
	Buena	Por mejorar	
Tangible	9-12	4-8	Buena: 37-45
Seguridad	9-12	4-8	Por mejorar: 15-36
Capacidad de Respuesta	9-12	4-8	
Empatía	7-9	3-6	

El instrumento a pesar de haber sido validado para medir la variable calidad de atención, se realizó la validez del contenido del cuestionario mediante cinco jueces expertos en el tema y en investigación, quienes dieron su apreciación en cuanto a la claridad, pertinencia

y coherencia de los ítems, también, se identificó si cada uno de los ítems corresponde a las dimensiones (Apéndice 3).

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Una vez obtenida la información a través del instrumento, se procedió a agrupar ordenar los datos que fueron ingresados al sistema informático con la finalidad de elaborar la base de datos utilizando el programa software SPSS, versión 25.0 en español para Windows. Para la medición de las variables se utilizó la estadística descriptiva, que permitió presentar los resultados en tablas simples y tablas de doble entrada en coherencia con los objetivos. Para la relación de variables se utilizó la prueba no paramétrica de Chi cuadrado. Luego se procedió a la interpretación y discusión de los resultados con el apoyo del marco empírico y teórico.

3.9. Consideraciones éticas

Justicia

Este principio supone reconocer que todos los seres humanos son iguales y deben tratarse con la misma consideración y respeto, sin establecer otras diferencias entre ellos que las que redunden en beneficio de todos, y en especial de los menos favorecidos⁴³. Los participantes del estudio serán tratados con amabilidad y respeto sin discriminación alguna en todo el proceso de la investigación.

No maleficencia:

Consiste en no infligir daño a los participantes en el estudio, su protección es más importante que la búsqueda de un nuevo conocimiento. Por lo tanto, deben asegurarse la protección, la seguridad y el bienestar de los participantes⁴³. En el proceso de la investigación se tuvo en cuenta el respeto y la consideración a cada uno de los participantes durante todo el proceso de la investigación.

Beneficencia:

Supone procurar favorecer a los sujetos de la investigación, no exponiéndolos a daños y asegurando su bienestar. Los riesgos e incomodidades para las personas participantes deben compararse con los posibles beneficios y la importancia del conocimiento que se espera obtener, de manera que la relación sea favorable⁴³. Explicar y hacer de conocimiento a los usuarios del servicio de farmacia en que consiste la evaluación y que es lo que se espera conseguir al terminar la investigación.

Autonomía

El principio de autonomía se relaciona con la capacidad de una persona para decidir por ella misma. También, implica garantizar la confidencialidad de la información que se recoge, asegurando la protección de los datos⁴³. Los usuarios del servicio de farmacia decidirán libremente si participan o no en la investigación, luego de conocer los objetivos y metodología del estudio. El consentimiento informado es una manifestación de la autonomía del usuario del servicio de farmacia (Apéndice 4).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Características sociodemográficas del usuario atendido en área de farmacia

Tabla 1. Edad del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019

Edad	Mín.	Máx.	Media ± D.S.
	18	45	31,5 ± 8,2

En la tabla 1, se muestra los usuarios atendidos en el área de Farmacia, la edad mínima que predominó fue 18 años y la máxima 45 años, y la edad promedio fue 31,5 ± 8,2

Tabla 2. Características sociodemográficas del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019

Características Sociodemográficas	n	%
Sexo		
Masculino	118	44,5
Femenino	147	55,5
Grado de instrucción		
Primaria	23	8,7
Secundaria	188	70,9
Superior técnica	51	19,3
Superior universitaria	3	1,1
Procedencia		
Urbano	84	31,7
Rural	181	68,3
Ocupación		
Ama de casa	76	28,7
Trabajo dependiente	121	45,6
Trabajo independiente	68	5,7

En la tabla 2, se observa a los usuarios que participaron en el estudio, la mayoría son de sexo femenino (55,5%), grado de instrucción secundaria (70,9%), procedencia rural (68,3%), ocupación trabajo dependiente (45,6%).

4.1.2. Calidad del servicio según dimensiones

Tabla 3. Calidad del servicio en la dimensión tangible del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019

Tangible	N	%
Por mejorar	1	0,4
Buena	264	99,6
Total	265	100,0

En la tabla 3, se muestra la calidad del servicio en la dimensión tangible del usuario atendido en el área de Farmacia es buena en un 99,6%.

Tabla 4. Calidad del servicio en la dimensión seguridad del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019

Seguridad	N	%
Por mejorar	6	2,3
Buena	259	97,7
Total	265	100,0

En la tabla 4, se observa que la calidad del servicio expresado por el usuario atendido en el área de Farmacia respecto a la dimensión seguridad es buena en un 97,

Tabla 5. Calidad del servicio en la dimensión capacidad de respuesta del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019

Capacidad de respuesta	N	%
Por mejorar	4	1,5
Buena	261	98,5
Total	265	100,0

En la tabla 5, se muestra la calidad del servicio en la dimensión capacidad de respuesta del usuario atendido en el área de farmacia es buena en un 98,5%.

Tabla 6. Calidad del servicio en la dimensión empatía del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019

Empatía	N	%
Por mejorar	30	11,3
Buena	235	88,7
Total	265	100,0

En la tabla 6, se observa la calidad del servicio manifestado por el usuario atendido en el área de Farmacia respecto a la dimensión empatía es buena en un 88,7%.

4.1.3. Relación entre la calidad de servicio y las características sociodemográficas

Tabla 7. Calidad del servicio y características sociodemográficas del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019

Características Sociodemográficas	Por mejorar		Buena		Total		P valor
	N	%	N	%	N	%	
Edad							0,370
18- 30 años	7	2,6	130	49,1	137	51,7	
31- 45 años	10	3,8	118	44,5	128	48,3	
Sexo							0,774
Masculino	7	2,6	111	41,9	118	44,5	
Femenino	10	3,8	137	51,7	147	55,5	
Grado de instrucción							0,934
Primaria	2	0,8	21	7,9	23	8,7	
Secundaria	12	4,5	176	66,4	188	70,9	
Superior técnica	3	1,1	48	18,1	51	19,2	
Superior universitaria			3	1,1	3	1,1	
Procedencia							0,742
Urbana	6	2,3	78	29,4	84	31,7	
Rural	11	4,2	170	64,2	181	68,3	
Ocupación							0,140
Ama de casa	6	2,3	70	26,4	76	28,7	
Trabajo dependiente	4	1,5	117	44,2	121	45,7	
Trabajo independiente	7	2,6	61	23,0	68	25,7	
Total	17	6,4	248	93,6	265	100,0	

La tabla 7, muestra que el 49,1% de los usuarios tienen entre 18- 30 años, la calidad del servicio es buena. No existe relación directa y estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y edad del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará- Jaén ($p > 0,05$).

El 51,7% de los participantes pertenecen al sexo femenino, la calidad del servicio es buena. No existe relación directa y estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y sexo del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará- Jaén ($p > 0,05$).

Respecto al grado de instrucción, el 6,4% de los usuarios tienen grado de instrucción secundaria, la calidad del servicio es buena. No existe relación directa y estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y grado de instrucción del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará- Jaén ($p > 0,05$).

En relación con la procedencia, el 64,2% de los participantes proceden de la zona rural, la calidad del servicio es buena. No existe relación directa y estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y procedencia del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará- Jaén ($p > 0,05$).

El 44,2% de los usuarios tienen trabajo dependiente, la calidad del servicio es buena. No existe relación directa y estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y ocupación del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará- Jaén ($p > 0,05$).

Tabla 8. Prueba de hipótesis: Calidad del servicio y características sociodemográficas del usuario atendido en el Área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019

Prueba estadística: Chi cuadrado de independencia			
Característica	Valor	df	p-valor
Edad	0,805	1	0,370*
Sexo	0,083	1	0,774*
Grado de instrucción	0,429	3	0,934*
Procedencia	0,108	1	0,742*
Ocupación	3,930	2	0,140*

*p > 0,05.

La tabla 8 muestra que no existe relación directa y estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y las características sociodemográficas del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará- Jaén ($p > 0,05$).

4.2. Discusión

El estudio reveló que la mayoría de los usuarios pertenecen al grupo etáreo joven adulto, sexo femenino, ocupación trabajo dependiente, pertenecen a la zona rural. Hallazgos similares a los reportados halló Castro²⁴ que 74,7% pertenecen al sexo femenino, edad comprendida entre 26 a 35 años con grado de instrucción secundario(55,4%). Castro citado por Castellano⁴⁴, señala que los usuarios de sexo femenino que pertenecen al grupo etáreo adulto joven, acude con mayor frecuencia al servicio de farmacia por tener mayor interés en el cuidado de su salud y preocupación por el bienestar de toda la familia y por presentar problemas de salud propios de su edad y Seclen et al. citado por Castellano⁴⁴ señalan que la alfabetización está mejorando cada vez más en el país y esto indica el acceso a la educación.

La calidad de servicio prestado en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – en la dimensión tangible fue buena, los pacientes expresaron que siempre el ambiente de espera es agradable, el mobiliario es suficiente y cómodo, la distribución física del ambiente facilita la atención al usuario, y tiene buena ventilación e iluminación (Apéndice 5- Cuadro 1). Estos resultados coinciden con los hallazgos obtenidos por Ramírez⁶ que la calidad del servicio prestado en la dimensión Tangibilidad del usuario del área de farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas es positiva, por tener los mejores equipos, instalaciones físicas y preparación personal y buena imagen de los profesionales que se desempeñan dentro del área, entonces, mayor será la satisfacción de los pacientes en el servicio de farmacia, lo que repercutirá en la calidad de atención.

Por lo contrario, Aguilera et al.¹¹ determinaron que existe una percepción media en la dimensión tangibilidad, por la apariencia de las instalaciones físicas y equipos atractivos

y modernos de acuerdo con la tecnología, dificultad en la infraestructura que no está diseñada para las personas mayores, gestantes y con capacidades diferentes, por el reducido ambiente dentro de las farmacias y la espera de largos minutos.

Es decir, la tangibilidad, está relacionada con las condiciones de apariencia física del local de farmacia, en cuanto a infraestructura y mobiliario, material de comunicación utilizado para proporcionar el servicio, almacenamiento e iluminación del local. Incluye también, la apariencia del personal que labora para brindar el servicio⁴⁵.

Respecto a la calidad del servicio en la dimensión seguridad la percepción del usuario es buena, debido a que el personal del área de farmacia explica la fecha de expedición del medicamento, demuestra conocimiento sobre la disponibilidad de medicamentos en farmacia, informa sobre la dosis y frecuencia de administración de los medicamentos indicados por el médico, aclara dudas respecto a los medicamentos con un lenguaje claro y preciso (Apéndice 5- Cuadro 2).

Es decir, la dimensión seguridad, representa el conocimiento, la atención mostrada y la habilidad que posee el personal de la farmacia para promover tanto la confianza del cliente en la farmacia, como su credibilidad y seguridad física de los mismos.

Los resultados descritos en el estudio concuerdan con Paredes et al.¹² que la dimensión seguridad fue alta. Sin embargo, difieren de los resultados de Aguilera et al.¹¹ quienes encontraron que fue baja la satisfacción debido a las diversas irregularidades en relación con el aumento de precios desmedidos, y la falta de cortesía y dinamismo en los trabajadores.

En la dimensión capacidad de respuesta los entrevistados del estudio consideran que es buena, por la disposición del personal para la atención, respeta el horario de trabajo, el tiempo de espera es aproximadamente de 5 minutos por paciente y dispone de medicamentos para atender su demanda (Apéndice 5 Cuadro 3). Estos resultados guardan similitud con los resultados de Montenegro⁴⁵, que el 76% de los usuarios afirman que el farmacéutico tiene capacidad de respuesta, al mismo tiempo que transmiten confianza al momento de la consulta. Sin embargo, no coinciden con Montero et al.⁴ quienes hallaron que el tiempo de espera fue excesivo y el farmacéutico no se identificó a la hora de la atención.

Por consiguiente, Montenegro⁴⁵ indica en esta dimensión se debe tener en cuenta la actitud que se traduce en la disposición del personal de farmacia, en el momento de ofrecer soluciones a los usuarios; en brindar un oportuno servicio, en poseer una capacidad de atención con la cual se pueda ayudar al usuario a sentirse satisfecho, brindándole un servicio de calidad.

En cuanto a la dimensión empatía del usuario atendido en el área de Farmacia, es buena, lo que significa que siempre el personal es cortés y amable durante la atención, se muestra acogedor, comprensivo con el usuario que acude a farmacia, y a veces se muestra tolerante durante la atención (Apéndice 5 Cuadro 4). Estos resultados difieren del estudio de Paredes¹², que la percepción de los usuarios en la dimensión empatía es media. Asimismo, Aguilera et al.¹¹ indican que el nivel fue bajo porque no cuentan con charlas motivacionales y herramientas que ayuden a mejorar la calidad de atención, no se preocupan de brindar una atención personalizada, sino solamente de vender los productos de la farmacia.

Además, Dubina et al.⁴⁶ indican que la evaluación de la dimensión empatía, permite mejorar la atención en el servicio de farmacia, valorar las capacidades y la relación con los demás respecto a la comunicación y comprensión.

Por ello, De Tomas¹⁸ indica que, al haber mayor empatía, habrá mayor satisfacción del usuario.

Por consiguiente, la dimensión empatía se refiere al contacto directo entre el personal farmacéutico y el usuario, traducándose esto en atención individualizada ofrecida por la farmacia a su cliente, brindando servicio las 24 horas del día, mostrando preocupación por los intereses y necesidades de los usuarios para mejorar constantemente el servicio⁴⁵.

Respecto a las variables calidad del servicio y características sociodemográficas no existe relación directa y estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y edad, sexo, grado de instrucción, procedencias y ocupación del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará- Jaén ($p > 0,05$). Los resultados del estudio coinciden con Castro²⁴ que la relación entre calidad de atención y edad, sexo, grado de instrucción fue negativa, por lo tanto, no existe relación entre las variables mencionadas, lo cual indica que la edad no influye en la percepción de la atención recibida. Además, halló que las mujeres tienen capacidad crítica para formular niveles altos de expectativas acerca de la calidad de atención y que el grado de instrucción no influye en la percepción que tiene el usuario del servicio recibido ($p > 0,05$).

El estudio halló que no existe relación directa y estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y ocupación. Resultado que no se relaciona con Barzola et al.⁴⁷ quien

encontró una relación entre las variables y señala que por las diferentes ocupaciones que tienen los pacientes no tienen el tiempo suficiente para esperar la atención en el servicio de farmacia, por ello es necesario que los tiempos de atención en el servicio de farmacia deben mejorarse, que puede ser con el aumento de números de profesionales en el servicio de farmacia o automatizar los sistemas de atención.

Según los resultados anteriores se comprueba la segunda hipótesis planteada de que no existe relación directa y estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y las características sociodemográficas del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará- Jaén. Este resultado encuentra sustento con el estudio de Castro²⁴ quien demostró que no existe ninguna característica sociodemográfica que tenga relación con la calidad de atención. Igualmente coincide con Castellano⁴⁸ que existe una alta calidad para las farmacias de autoservicio en el municipio Maracaibo del estado Zulia, por lo que recomienda tener en cuenta las fortalezas del servicio de farmacia para su sostenibilidad.

En ese sentido, la teoría de Deming², plantea que el usuario debe considerar a la institución como su proveedor que brinda un servicio de alta calidad y bajo costo lo cual permite generar buenas relaciones que se mantendrán a largo plazo. También, se debe formar un equipo de trabajo que tengan el interés de participar en el proceso continuo por mejorar, asumiendo responsabilidades, manteniendo una comunicación en donde pueda brindar sus opiniones. Los proveedores se deben integrar para que depositen su confianza en la institución; finalmente a la comunidad se le debe brindar un trato justo y profesional ya que serán los encargados de difundir las acciones de salud.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De los resultados se arriba a las siguientes conclusiones:

La mayoría de los participantes del estudio pertenecen al grupo etáreo adulto joven (Media 30,1 D.S \pm 8,2), de sexo femenino, con grado de instrucción secundario, ocupación dependiente, de procedencia rural.

El nivel de calidad de servicio del usuario atendido en el área de Farmacia en las dimensiones capacidad de respuesta, tangibilidad, seguridad y empatía, es buena.

No existe relación directa y estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y las características sociodemográficas del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará- Jaén ($p > 0,05$), se acepta la hipótesis nula.

Recomendaciones

Informar a la institución los resultados obtenidos para que siga fortaleciendo las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía, seguridad, fiabilidad, a través de planes de formación y capacitación al personal de salud del Centro de Salud Pucará – Jaén, para seguir alcanzando niveles altos de calidad de atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Problemas metodológicos para evaluar la calidad del servicio en el Marketing: McGra-Hill. México; 2002.
2. Massip 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.2008. 34 (4) [Consultado 19 diciembre de 2018]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013.
3. Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos. Importancia del farmacéutico en el cumplimiento terapéutico.2016. [Consultado 4 enero de 2019]. Disponible en: <https://www.portalfarma.com/Ciudadanos/saludpublica/consejosdesalud/Paginas/cumplimientoterapeutico.aspx>.
4. Montero A, Fea B, Calvín M, Margusino L, Hurtado J L, Vásquez I, Martínez A. Calidad percibida por los pacientes externos en la consulta de atención farmacéutica del servicio de farmacia. 2006. Vol. 30 (2).
5. Izquierdo E, Fernández A, Campo M, Ferrari J.M, Herreros A. Satisfacción percibida por los pacientes y por el personal auxiliar de farmacia del área de atención a pacientes externos como método de mejora de la calidad. España; Revista de calidad asistencial. 2011 [Consultado 4 enero de 2019]; Vol. 26 (3). Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-satisfaccion-percibida-por-los-pacientes-S1134282X11000297>.

6. Ramírez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas-Perú.; 2016 [Tesis Maestría] Universidad de César Vallejos. Perú. [Consultado 4 enero de 2019]. Disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1.
7. García. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos-Perú; 2013.
8. Huisa G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Perú; 2012.
9. Varo J. Gestión Estratégica de la Calidad de Servicios Sanitarios. Madrid. Un Modelo de Gestión Hospitalaria; 1994.
10. Vivas V. Factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externos atendidos en el servicio de medicina interna de Hospital Hipólito Unanue. U. Ricardo Palma. Lima; 2017. [Consultado 11 febrero de 2018]. Disponible en:
http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1037/1/Vivas%20Monta%C3%B1ez%20V%C3%ADctor%20Hugo_2017.pdf.
11. Aguilera N, Saavedra C. Expectativas y satisfacción de los usuarios de las farmacias en la ciudad de Chillán. Chile; 2013. [Consultado 5 enero de 2019] Disponible en:
<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/249/1/Aguilera%20>

Ortega%2C%20Natalie.pdf.

12. Paredes E, Reyes J. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil “Juan Pablo II”, Villa El Salvado. [Tesis Licenciatura] Lima: Universidad Norbert Wiener; 2017.
13. Toaquiiza NC. Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel. Ecuador: Universidad técnica de Ambato; 2016. [Consultado 5 enero de 2019] Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24304/1/23%20GIS.pdf>.
14. Camarena P. La satisfacción de pacientes en el servicio de Farmacia del Centro de salud San Martín de Porras, distrito Villa El Salvador 2019. [Consultado 5 agosto de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/193/34-2019%20%28Final%29.pdf?sequence>.
15. Calderón J, Reyes J, Chong M, Samaniego D, Martínez V, García V, Carreño R. Investigaron satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del hospital Hermilio Valdizán, año 2019. Revista psiquiatría y salud mental “Hermilio Valdizán Vol. XII (1); 2011.
16. Paredes EJR, Reyes JA. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil “Juan Pablo II”, Villa el Salvador, durante el mes de julio del año 2017. Lima 2017. [Consultado 5 enero de 2022] <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/923/TITULO%20-%20Reyes%20Paucarima%2C%20Javier%20Arturo.pdf?>

sequence= 1& isAllowed=y.

17. Barturen SP. Calidad de servicio percibida por los usuarios externos de un hospital de categoría II-2 Chiclayo, durante agosto-diciembre 2017 Chiclayo: Calidad de servicio percibida por los usuarios externos de un hospital de categoría II-2, Chiclayo, durante agosto- diciembre 2017... [Tesis licenciatura.
18. De Tomas J. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de mayo, 2017. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo. - Perú.
19. Rodríguez PL, Mendoza DD. Evaluación de la satisfacción de la dispensación en Farmacia de consulta externa en el Hospital docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión. Huancayo: Universidad privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”. 2016. [Consultado 5 de julio de 2019]
http://repositorio.uoosevelt.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ROOSEVELT/79/T105_47329205_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y 29
20. Garate S. Evaluación de la gestión del servicio de farmacia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas de julio 2014 a junio 2015. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal; 2019. [Consultado 5 julio de 2020]. Disponible en: <https://core.ac.uk/reader/250085238>.
21. Pardo M. Calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maisón de Santé, sede Surco; 2015. [Tesis de: maestría] Universidad César Vallejo. Lima Perú.

22. Rojas G., Bernaola N. Nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos del servicio de farmacia del hospital III Suárez- Angamos EsSalud. 2015. Tesis de licenciatura]. Universidad Norbert Wiener. Lima Perú.
23. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de salud Miguel de Grau Distrito de Chaclacayo 2013. [Consultado 8 enero de 2019]. Disponible n: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4806>.
24. Castro S. Grado de satisfacción de los usuarios del establecimiento farmacéutico privado boticas arcángel, ubicado en el distrito de El porvenir Trujillo, febrero 2012. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2012. [Consultado 25 enero de 2019]. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1855/Castro%20Romeiro%2C%20Silvia%20Magali.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
25. Deming W. Teoría de calidad. 2009. [Consultado 24 enero de 2019]. Disponible en: <https://www.pablogiugni.com.ar/william-edwards-deming/>.
26. Asociación de la legua española. Procedencia. España; 2022. [Consultado 22 febrero de 2019]. Disponible en: <https://dle.rae.es/procedencia>.
27. Instituto Nacional de estadística. Sexo. [Consultado 22 febrero de 2019]. <https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=4484&op=30307&p=1&n=20>.

28. Cerezo P. La Calidad del Servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente. *Telework Spain*.1996: 109. [Consultado 22 febrero de 2019]. Disponible en: <http://www.ctv.es/users/ges.world/2.htm>.
29. Horovitz J. La Calidad del servicio. a la conquista del cliente. Mc. Graw-Hill. Interamericana. España; 1991.
30. Balart M. La empatía: La clave para conectar con los demás. [Consultado 24 febrero de 2019]. Disponible en: http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf.
31. Magallanes S, Quevedo C. Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de Loreto-Punchana ;2015.
32. Hansen B. Control de Calidad: Teoría y Aplicaciones. [Consultado 26 enero de 2019]. Disponible en: <https://books.google.com.sv>. Obtenido de: <https://goo.gl/Cytx3z> 1990.
33. Castillo R. Introducción a la calidad. *Seguridad & Desarrollo*, 3(2); 2005.
34. Kolelemeijer K. Measuring Perceived Service Quality in Retailing: A Comparison of Methods. UK: European Marketing Academy.
35. Deming, W. E. Calidad, productividad y competitividad. La salida de la Crisis. Madrid: Diaz de Santos S. A; 1992.
36. Chiavenato, I. Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. (9ma ed.). México D.F.: McGraw-Hill-Interamericana. 2009.

37. Zeithman VA, Bitner J. *Marketing de servicio*. 2da ed. México: Graw Hill Interamericana ;2002.
38. Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil JA, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. *Medicina Preventiva*. 4 (1). 1998.
39. Vásquez, K. M Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el centro de salud Llama. [Tesis]. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Chiclayo. Perú. 2015. [Consultado 16 febrero de 2019] Disponible en: <http://bit.ly/2qGCsVQ>.
40. Parasumaran AP, Zeithaml VA, Berry LA Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *Journal of Marketing*.1985. [Consultado 20 febrero de 2019]. Disponible en: <http://bit.ly/2pE7DyN>.
41. Urriago M. Calidad de la atención en salud Percepción de los usuarios. del Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, Cali. [Tesis de postgrado] Universidad del Valle, Colombia; 2010.
42. Hernández P, Fernández C, Batista P. *Metodología de la investigación*. 4ta ed. Interamericana-México; 2010.
43. Pallalazzani L. Bioética de los principios y bioética de las virtudes: El debate actual en los Estados Unidos. *Revista médica y ética*. 1992.
44. Castellano S. Evaluación de la calidad de servicio en farmacias de Maracaibo y de la Costa Oriental del Lago del estado Zulia. 2013. Venezuela: Universidad

- Privada. Dr. Rafael Belloso Chacín.; 2013. [Consultado 9 julio de 2020].
Disponibile en:
file:///C:/Users/Elena/Documents/EPG/Dialnet- Evaluación De La Calidad
De Servicio En Farmacias De Maraca - 6932769.pdf.
45. Montenegro L. Opiniones de satisfacción en usuarios de farmacias y boticas –
Chiclayo. Perú. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo,
Escuela de Postgrado. Chiclayo; 2018.
46. Dubina MI, O’Neill JL, Feldman SR. Effect of patient satisfaction on
outcomes of care. *Expert Rev Pharmacoecon Outcomes Res.* 2009[Consultado
25 de julio de 2022]. 9(5):393–5. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19817520>.
47. Barzola ML, Mondaca R. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del
usuario de la farmacia de consulta externa del Hospital III de emergencias
Grau Es Salud. Julio- setiembre. 2018. [Consultado 25 de julio 2019]
Disponibile en:
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3659/T061_1.
48. Castellano S, González P. Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de
autoservicio: Estudio de caso. *Revista Venezolana de Gerencia.* 2010. [Consultado
26 de julio de 2022]. 15(52): 570-590. Disponible en:
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000400004&lng=es&tlng=e

ANEXOS Y APÉNDICE

APÉNDICE 1

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra se determinó utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 p \cdot q}$$

Reajuste de la muestra:

$$n' = \frac{n}{1 + n/N}$$

Dónde:

N= Población

Z= Coeficiente de confiabilidad (1,96)

P= Probabilidad de ocurrencia del suceso (0,5%)

Q= Probabilidad de no ocurrencia del suceso (0,5%)

E= Error de muestreo (0,05)

n= tamaño de la muestra

La muestra estuvo conformada por 265 usuarios

APÉNDICE 2

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD DE PUCARÁ

Estimado usuario el instrumento tiene por finalidad recabar información sobre la calidad de servicio que reciben en el área de farmacia del Centro de Salud de Pucará para ello marca en el casillero que creas conveniente

I. Características sociodemográficas:

Edad: **Sexo:** M () F ()

Grado de instrucción:

Primaria () Secundaria () Superior técnica () Superior Universitaria ()

Procedencia: Urbano () Rural ()

Ocupación: Ama de casa () Trabajador dependiente () Trabajador independiente ()

II. Calidad del servicio de farmacia

N°	DIMENSIONES	Nunca	A veces	Siempre
ELEMENTOS TANGIBLES				
1	La distribución física del ambiente de farmacia facilita la atención a los usuarios			
2	El ambiente de espera para la atención de farmacia es cómodo			
3	Considera que el servicio de farmacia tiene buena ventilación e iluminación			
4	El mobiliario en la sala de espera es suficiente y cómodo			
SEGURIDAD				
5	El personal demuestra conocimiento sobre la disponibilidad de medicamentos en farmacia			
6	El personal aclara dudas respecto a los medicamentos con un lenguaje claro y preciso			
7	El personal le informa sobre la dosis y frecuencia de administración de los medicamentos indicados por el médico			
8	El personal de farmacia explica sobre la fecha de expedición del medicamento			
CAPACIDAD DE RESPUESTA				

9	La unidad de farmacia dispone de medicamentos para atender su demanda			
10	El tiempo de espera para la atención de farmacia es de 5min por paciente			
11	El personal respeta su horario de trabajo			
12	Existe disponibilidad para la atención en el servicio de farmacia			
EMPATÍA				
13	El personal es cortés y amable durante la atención			
14	El personal se muestra acogedor, comprensivo con el usuario que acude a farmacia			
15	El personal demuestra tolerancia durante la atención			

APÉNDICE 3

Validación de juicio de expertos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

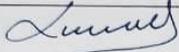
Luego de haber evaluado el instrumento, formula la siguiente apreciación:

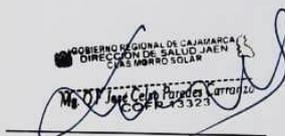
VALIDEZ		
APLICABLE	<input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		
Validado por (Nombre y Apellidos) <i>Nadira Corral</i>	DNI: <i>27705594</i>	Fecha: <i>25-09-14</i>
Profesión <i>Licenciada en Educación</i>	Institución: <i>WNC</i>	
Firma: <i>Nadira Corral</i>	Teléfono: <i>976147736</i>	E-mail: <i>ndcorral@wnc.edu.pe</i>
Fuente: Tomado de Nadira Corral en validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos		

FIRMA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Luego de haber evaluado el instrumento, formula la siguiente apreciación:

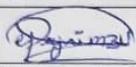
VALIDEZ		
APLICABLE	NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		
Validado por (Nombre y Apellidos) JOSE CELSO PAREDES CARRANZA	DNI: 18203074	Fecha: 10/9/15
Profesión BUZMELO FARMACUTICO	Institución: C.S. MOLLO PLOTA	
Firma: 	Teléfono: 998986157	E-mail: jcpc-2056
Fuente: Tomado de Yadira Corral en validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos		

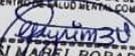


FIRMA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Luego de haber evaluado el instrumento, formula la siguiente apreciación:

VALIDEZ		
APLICABLE	NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		
Validado por (Nombre y Apellidos)	DNI:	Fecha:
Deysi Mabel Bobadilla villa	44843118	03-09-19
Profesión	Institución:	
Químico Farmacéutico	Centro de Salud Mental Comunitario	
Firma:	Teléfono:	E-mail:
	944617977	mabelparma25@hotmail
Fuente: Tomado de Yadira Corral en validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos		

DIRECCIÓN SUB-REGIONAL DE SALUD JAÉN
CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO JAÉN

DEYSI MABEL BOBADILLA VII
QUÍMICO FARMACÉUTICO
COFP 13915

FIRMA

ANEXO 1

Oficio de permiso para la recolección de datos

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD”

Pucará, 01 de Setiembre de 2019

OFICIO N.º 01 - 2019

Sr. OBST. HECTOR SANTISTEBAN MUGUERZA
GERENTE DEL CLAS PUCARA.

DE: Q.F ALEX W. JANAMPA DE LA CRUZ
TRABAJADOR NOMBRADO DEL C.S. PUCARA.

ASUNTO: AUTORIZACION PARA LA APLICACIÓN DE CUESTIONARIO EN
PROYECTO DE INVESTIGACION

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y en relación al documento de referencia manifestarle lo siguiente:

Que considerando dicho establecimiento para la realización de un proyecto de tesis cuyo título es: **CALIDAD DE SERVICIO Y CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL USUARIO EN EL AREA DE FARMACIA**; y habiendo coordinado con el personal de dicha área para su apoyo, por tal motivo pido la AUTORIZACION para la aplicación de los cuestionarios a los usuarios en el establecimiento a su cargo.

Es propicia la oportunidad para reiterar los sentimientos de mi especial consideración



Alex W. Janampa de la Cruz

APÉNDICE 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CALIDAD DE SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL USUARIO DEL AREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD PUCARÁ

Estimado usuario(a):

Usted ha sido seleccionado(a) para participar en esta investigación porque ha sido atendido en el servicio de farmacia del Centro de Salud Pucará. Si acepta participar en la investigación, la información que se requiere será tomada a través de un cuestionario donde podrá registrar las respuestas dadas por usted. Su participación tomará aproximadamente entre 15 a 20 minutos.

La presente investigación no tiene riesgo alguno para usted. La información brindada permitirá conocer la calidad de la atención y Las características sociodemográficas del usuario en el área de farmacia. Además, toda la información será manejada confidencialmente, por lo que la privacidad de los datos recolectados está asegurada y nadie tendrá acceso a ellos, aparte del investigador principal. Una vez concluido el estudio, las encuestas serán destruidas.

Su firma en este documento significa que ha decidido participar en este estudio después de haber leído y discutido la información presentada en esta hoja.

FIRMA DEL USUARIO

APÉNDICE 5

DATOS COMPLEMENTARIOS

Cuadro 1. Calidad del servicio en la dimensión tangible del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019

Tangible	A veces		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%
La distribución física del ambiente de farmacia facilita la atención a los usuarios	11	4,2	254	95,8	265	100,0
El ambiente de espera para la atención de farmacia es cómodo	10	3,8	255	96,2	265	100,0
Considera que el servicio de farmacia tiene buena ventilación e iluminación	23	8,7	242	91,3	265	100,0
El mobiliario en la sala de espera es suficiente y cómodo	10	3,8	255	96,2	265	100,0

Cuadro 2. Calidad del servicio en la dimensión seguridad del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019

Seguridad	A veces		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%
El personal demuestra conocimiento sobre la disponibilidad de medicamentos en farmacia	99	37,4	166	62,6	265	100,0
El personal aclara dudas respecto a los medicamentos con un lenguaje claro y preciso	113	42,6	152	57,4	265	100,0
El personal le informa sobre la dosis y frecuencia de administración de los medicamentos indicados por el medico	102	38,5	163	61,5	265	100,0
El personal de farmacia explica sobre la fecha de expiración del medicamento	37	14,0	288	86,0	265	100,0

Cuadro 3. Calidad del servicio en la dimensión capacidad de respuesta del usuario
atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019

Capacidad de respuesta	A veces		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%
La unidad de farmacia dispone de medicamentos para atender su demanda	99	37,4	166	62,6	265	100,0
El tiempo de espera para la atención de farmacia es de 5min por paciente	113	42,6	152	57,4	265	100,0
El personal respeta su horario de trabajo.	102	38,5	163	61,5	265	100,0
Existe disponibilidad para la atención en el servicio de farmacia	37	14,0	288	86,0	265	100,0

Cuadro 4. Calidad del servicio en la dimensión empatía del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019

Empatía	A veces		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%
El personal es cortés y amable durante la atención	15	5,7	250	94,3	265	100,0
El personal se muestra acogedor, comprensivo con el usuario que acude a farmacia	22	8,3	243	91,7	265	100,0
El personal demuestra tolerancia durante la atención	256	96,6	9	3,4	265	100

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CALIDAD DE SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL USUARIO EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD PUCARÁ – JAEN, 2019

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	TIPO DE VARIABLE / ESCALA DE MEDICIÓN	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>Pregunta de investigación:</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y las características sociodemográficas del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará – Jaén, 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio y las características sociodemográficas del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará - Jaén</p>	<p>Existe relación directa y estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y las características sociodemográficas del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará.</p>	<p>V1. Nivel de calidad</p> <p>1. Bueno 2. Por mejorar</p>	<p>Cualitativa nominal</p>	<p>Tipo de estudio:</p> <p>No experimental, descriptiva, correlacional, de corte transversal</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --- V1 M --- V2 V1 --- r V2 --- r </pre> </div> <p>M: Muestra V1: Variable1 r: Coeficiente de correlación V2: Variable2</p> <p>Población: 850 usuarios Muestra: M. ajustada: 265 usuarios Técnica e Instrumento: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>
	<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de calidad del servicio del usuario atendido en el área de Farmacia del Centro de Salud de Pucará según dimensiones. - Identificar las características sociodemográficas del usuario atendido en el área de Farmacia 		<p>V2. Características sociodemográficas</p>	<p>Cualitativa nominal</p>	