



Escuela de Posgrado

Tesis

“Factores Sociodemográficos y Satisfacción del Usuario del Servicio
de Farmacia de un Hospital de Huancayo, 2022”

Para optar el grado académico de: Maestro en Salud Pública

Presentado por:

Autora: Bach. Tovar Quispe, Gisela Raisa

Código ORCID: 0000-0003-1601-8603


Asesor: Dr. Caycho Valencia, Felix Alberto

Código ORCID: 0000-0001-8241-5506

Línea de investigación General: Salud y Bienestar

LIMA – PERÚ

2023

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

Yo, Gisela Raisa Tovar Quispe Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “Factores Sociodemográficos y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia de un Hospital de Huancayo, 2022” Asesorado por el docente: Dr. Félix Alberto Caycho Valencia Con DNI 15992567 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0001-8241-5506> tiene un índice de similitud de (19) (DIECINUEVE)% con código oid:14912:272685222 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor 1
 Gisela Raisa Tovar Quispe
 DNI: 44977688

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 Félix Alberto Caycho Valencia
 DNI: 15992567

Lima, 6 de octubre de 2023

AGRADECIMIENTO

De manera muy especial a la Universidad Norbert Wiener especialmente a la Escuela de Posgrado que me acogió como alumna y por brindarme los conocimientos para el ejercicio de la profesión.

Al Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, por permitir acceder a al área de Farmacia del establecimiento para aplicar la encuesta.

Al Asesor quien me brindó sus conocimientos, teóricos prácticos y metodológicos, y con su experiencia me guio en el desarrollo de la presente investigación para obtener el logro la sustentación de la Tesis.

INDICE

INDICE	3
INTRODUCCIÓN	7
CAPITULO I: EL PROBLEMA	8
1.1. Planteamiento del problema	8
1.2. Formulación del problema	10
1.2.1. Problema general.....	10
1.2.2. Problemas específicos	10
1.3. Objetivos de la investigación	10
1.3.1. Objetivo general	10
1.3.2. Objetivos específicos	11
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.4.1. Justificación Teórica.....	11
1.4.2. Justificación Metodológica	11
1.4.3. Justificación Práctica.....	12
1.5. Limitaciones de la investigación	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes.....	13
2.2. Bases teóricas	18
2.2.1 Factores Sociodemográficos.....	18
2.2.2 Satisfacción del Usuario.....	21
2.3. Formulación de la hipótesis.....	33
2.3.1. Hipótesis general	33
2.3.2. Hipótesis específicas.....	33
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	33
3.1. Método de la investigación	33
3.2. Enfoque de la investigación	34
3.3. Tipo de la investigación	34
3.4. Diseño de la investigación	34
3.5. Población, muestra, y muestreo:.....	35
3.6 Variables y operacionalización	37
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.7.1. Técnica	38
3.7.2. Descripción	38
3.7.3. Validación.	38

3.7.4. Confiabilidad:.....	39
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	39
3.9. Aspectos éticos	42
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	43
4.1 Resultados	43
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados.....	43
4.1.2 Prueba de hipótesis	46
4.1.3 Discusión de resultados	52
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
5.1 Conclusiones	56
5.2 Recomendaciones.....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59
ANEXOS.....	64
ANEXO 1: Matriz de Consistencia	65
ANEXO 2: Instrumento.....	67
ANEXO 3: Validez del Instrumento	70
ANEXO 4: Confiabilidad del Instrumento	80
ANEXO 5: Aprobación del Comité de Ética	81
ANEXO 6: Formato de Consentimiento Informado	81
ANEXO 7: BASE DE DATOS	83

RESUMEN

La investigación tiene como tema: “Factores Sociodemográficos y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia de un Hospital de Huancayo, 2022”, cuyo objetivo general es determinar los factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de dicho Hospital. El método de investigación es deductivo, de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional y de corte transversal. Se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario, el cual se aplicó a 198 usuarios que acudieron al servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo. Los resultados muestran: No se determinó factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, 2022. Ya que valor de la significancia es mayor al p-valor 0,05. El 63.1% de usuarios se encuentran en un nivel medio de satisfacción; seguido de un 27.3% en un nivel bajo. Solo el 9.6% de usuarios se ubican en el nivel alto de satisfacción. Se identificó la satisfacción según sus dimensiones, del usuario del servicio de farmacia en el caso de la dimensión estructura, el 77.8% de usuarios se ubican en el nivel medio; al igual que, en la dimensión proceso donde el 53.5% están en el nivel medio. En cuanto a la dimensión resultado, el 39.4% de usuarios se encuentran en el nivel bajo, seguido de un 34.8% en el nivel alto.

No se identificó factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión estructura, proceso y resultados ya que no existe asociación significativa ($p > 0.05$).

Palabra clave: Factores sociodemográficos, satisfacción, usuario, servicio de farmacia.

ABSTRACT

The topic of this research: "Sociodemographic Factors and User Satisfaction of the Pharmacy Service of a Hospital in Huancayo, 2022", its general objective has to determine the sociodemographic factors related to user satisfaction of the Hospital's pharmacy service. The research method is deductive, quantitative approach, descriptive correlational design and cross-sectional one. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, which was applied to 198 users who attended the pharmacy service of the "Daniel Alcides Carrión" Regional Teaching Clinical Surgical Hospital in Huancayo. The results show: it is not determined Sociodemographic factors related to the user satisfaction of the pharmacy service at the "Daniel Alcides Carrión" Regional Teaching Clinical Surgical Hospital, 2022. Since the significance value is greater than the p-value 0.05. 63.1% of the users are at a medium level of satisfaction; followed by 27.3% at a low level. Only 9.6% of users indicated a high level of satisfaction. Satisfaction was identified according to its dimensions, the user of the pharmacy service in case of structure dimension, 77.8% of users are located at the medium level; likewise, the process dimension with 53.5% are at the medium level. Regarding the result dimension, 39.4% of users are in the low level, followed by 34.8% in the high level.

No sociodemographic factors related to user satisfaction of the pharmacy service were identified in the structure, process and results dimensión, since there is no significant association ($p>0.05$).

Keywords: sociodemographic factors, satisfaction, user, pharmacy service.

INTRODUCCIÓN

En el Hospital Regional de Huancayo el servicio de farmacia suele dar ciertas reacciones en las personas que son los usuarios porque, desde distintos puntos de vista, el servicio puede ser bueno o malo. Se ha descrito en este estudio la forma cómo la satisfacción y los factores demográficos de los usuarios tienen relación en cuanto a la percepción de los servicios de la farmacia de este hospital. Es por eso que en esta investigación se han descrito los siguientes capítulos:

En el Capítulo I relacionado al Problema de investigación se detalla el planteamiento del problema, la formulación del problema general y de los específicos. Asimismo, como los objetivos y finalmente la justificación teórica, metodológica y práctica.

En el Capítulo II llamado Marco Teórico se presentan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la formulación de la hipótesis general y las específicas.

En el Capítulo III llamado Metodología se presentan: el método, el enfoque, el tipo y los diseños de investigación. Asimismo, la población, la muestra y el muestreo, que se utilizaron. Por otro lado, se muestran las variables con su respectiva operacionalización. La técnica que se utilizó con su debida descripción, validación, confiabilidad. Finalmente se presenta el procesamiento y análisis de datos con los respectivos aspectos éticos de la investigación.

En el Capítulo IV llamado Presentación y Discusión de los resultados se presentan: el análisis descriptivo, prueba de hipótesis y discusión de resultados.

En el Capítulo V se presenta las conclusiones y recomendaciones

Y finalmente las referencias bibliográficas en formato VANCOUVER y anexos.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La salud tiene un valor vital para el hombre ya que provee su desarrollo integral. Hoy en día se ha originado un alza en afluencia de pacientes en los hospitales del MINSA y del sector privado, para recibir diversos servicios de salud, a razón de la pandemia por COVID-19. El servicio farmacéutico representa el lugar donde el paciente acude para una información más detallada sobre el medicamento, asimismo cabe mencionar que se ha evidenciado que el 90% de instituciones aplicaron más de un método de evaluación de calidad referente a prestaciones de salud frente a la percepción o apreciación del usuario(1,2)

La satisfacción de los usuarios, está relacionado con una amplia gama de reacciones, valoración que hacen los usuarios a la experiencia de la calidad de atención en salud, el usuario tiene como derecho recibir una atención de calidad, en relación con su expectativa, permitiéndolo dar su apreciación, opinión y juicio. Asimismo, es considerada una de las dimensiones de la calidad, por ende, conocer el grado de satisfacción del usuario resulta como indicador de resultado de la calidad de los servicios de salud y de la atención que recibe el usuario (3–6)

Existen varios factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud como: factores sociodemográficos, y otros dependientes de la propia organización del servicio de salud (comunicación interpersonal, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, disponibilidad de medicamentos, confort del local, privacidad, ente otros, La interacción entre estos factores resulta en la aceptabilidad y satisfacción del usuario del servicio recibido.(4)

A escala mundial, la salud es quizás uno de los factores o temas que más inciden en la calidad de vida. La salud está siendo impactada por la globalización en todas las naciones en desarrollo, incluidas las de Europa, pero el problema aún no se ha resuelto debido a la accesibilidad limitada a las zonas marginadas de este nuevo mundo en el que nos encontramos.(6)

En Investigaciones realizadas en América latina determinaron un 20 a 30% de los pacientes perciben un cuidado de baja calidad y una atención de calidad media. (7)

En nuestro país hay investigaciones relacionadas a la calidad percibida en los establecimientos de salud cuyos resultados no son favorables, ya que solo del 10 % al 30 % de los usuarios se sienten satisfechos. El 77.7% de reclamos son por la atención de establecimientos de salud públicos a razón de: retrasos en el servicio, personal insuficiente, problemática que conllevan a la insatisfacción del usuario. El sector salud en nuestro país manifiesta interés por conocer las perspectivas del usuario, no obstante, las acciones que han puesto en práctica no han tenido los resultados esperados, la calidad de atención brindada por los hospitales públicos siguen siendo deficientes (6–8)

De las actividades desarrolladas en el área de Farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo, donde se realizó la investigación, se suele percibir bajos niveles de satisfacción de los usuarios ya que existen muchas quejas presentadas ante las autoridades de dicho nosocomio.

Esta situación problemática se presenta por la falta de disponibilidad de los productos farmacéuticos, los dispositivos médicos y productos sanitarios, por deficiencias de calidad de atención por parte del personal, tiempo de espera muy amplio para los clientes, etc.

Si esta situación continúa presentándose de esta manera, lo que va a pasar es que la salud emocional de los usuarios se va a ver muy afectada, tanto así, que puede complicar su estado de salud física; además, los trabajadores del área de farmacia podrían recibir amonestaciones por su comportamiento que los puede llevar a ser despedidos de su centro de trabajo. Igualmente, una grave consecuencia es el prestigio desvalorizado del hospital frente a las demás instituciones de salud de la ciudad de Huancayo.

En esta investigación se dará como aporte a la identificación de los factores que se relacionan directamente con la satisfacción de dichos usuarios y se sugerirá algunas medidas de mejora ante esa situación. Por lo tanto, resulta menester que el profesional del Servicio de Farmacia comprenda al usuario y su percepción frente a la calidad de atención, y así cubrir las expectativas de satisfacción del usuario.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué factores sociodemográficos están relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la satisfacción según sus dimensiones del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, 2022?
- ¿Cuáles son los factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión estructura?
- ¿Cuáles los factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión procesos?
- ¿Cuáles son los factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión resultados?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar los factores sociodemográficos que están relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la satisfacción según sus dimensiones del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, 2022.
- Identificar los factores sociodemográficos que están relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión estructura
- Identificar los factores sociodemográficos que están relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión procesos
- Identificar los factores sociodemográficos que están relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión resultados.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación Teórica

Este estudio tiene una justificación teórica porque ya existe todo un bagaje de teoría respecto a las variables que se han estudiado en esta investigación. Existen teorías de diversos autores que afirman que el servicio de farmacia de los hospitales del Ministerio de Salud presenta ciertas carencias en lo que respecta a la atención a los usuarios. Por eso, se puede afirmar que este trabajo de investigación se llevó a cabo para llenar un vacío en el conocimiento teórico sobre los factores sociodemográficos que se relacionan con la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia de un Hospital del Minsa de Huancayo. De esta manera, se contribuye al incremento de estudios que proponen alguna medida de prevención a las graves consecuencias que este problema está acarreando.

1.4.2. Justificación Metodológica

El trabajo de investigación se desarrolló teniendo en cuenta la importancia del cumplimiento de los procesos científicos. El estudio contribuirá como guía para otros estudios en la entidad incluso a nivel nacional, sobre la satisfacción del usuario y su relación con los factores sociodemográficos

u otros similares. El estudio contiene variables categóricas y numerales como el de intervalo; esta última se recategoriza y es utilizada como variable categórica. Como resultado se utilizaron procesos estadísticos para probar la hipótesis. El trabajo tiene una utilidad metodológica en cuanto a la adaptación del instrumento de recolección de datos ya que estuvo sujeto a la prueba de validez y confiabilidad y como resultado será posible realizar futuras investigaciones utilizando metodologías compatibles. Los resultados servirán de data importante para el personal de farmacia para evaluar el desempeño de sus actividades y cómo influyen en la satisfacción del usuario.

1.4.3. Justificación Práctica

El estudio es de importancia para el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” y su Departamento de farmacia, ya que los resultados de la investigación contribuirán con información relacionada a la satisfacción del usuario. En función a ello, se deben tomar medidas que permitan mejorar o fortalecer el servicio, en beneficio de los usuarios y mejora de la imagen del hospital. Y para el investigador, también será importante ya que permitirá aplicar los conocimientos obtenidos a lo largo del curso de sus estudios, fortaleciendo así su arsenal investigativo.

1.5. Limitaciones de la investigación

La mayoría de los estudios revisados utilizan el cuestionario SERVQUAL o instrumentos modificados y validados en base a él, esto impide mejoras comparaciones entre estudios. Por lo tanto, las limitaciones del estudio están relacionadas con el instrumento utilizado.

El permiso necesario para aplicar la encuesta tomó más tiempo de lo esperado debido a la burocratización que obstaculizó el avance de los documentos.

Al momento de aplicar las encuestas muchos usuarios no tenían disposición en la participación como: falta de tiempo y desconfianza.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Moreno S, Gámez M, Pinzón O, (2018), la investigación tuvo como objetivo:

“Identificar el grado de satisfacción del cliente externo con la prestación de servicios de salud en el área de urgencias de un hospital de primer nivel”, presenta un estudio cualitativo, observacional descriptivo de corte transversal, los datos obtenidos de la encuesta señalan un 84.63% de empatía, un 84.15% de fiabilidad frente a la capacidad de respuesta con 61.41%, seguridad 79.26% y elementos tangibles 80.15%, dando como conclusión 77,92% de satisfacción. (9)

Márquez J, Pérez C, (2008), tuvo como objetivo:

“Conocer tanto el grado de satisfacción como los motivos de insatisfacción de los de los pacientes que acuden a la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos”, estudio transversal de dos meses de duración. Dando como resultado mayor satisfacción en relación a las habilidades del Químico Farmacéutico con 76%, menor satisfacción en zona y proceso de dispensación 63% y 68% respectivamente, asimismo presentan insatisfacción en el procedimiento de dispensación y el área de dispensación 72% y 10% respectivamente. Llegando a la conclusión que resulta imprescindible mejorar los recursos estructurales y humanos. (10)

Bothelo T, Oliveira M, Vera L, Campos M, (2009). La investigación tuvo como objetivo:

“Evaluar las propiedades psicométricas de una escala de satisfacción del usuario con respecto al Programa Nacional de ETS / SIDA de Brasil relacionado con la dispensación de medicamentos para el SIDA”. Se analizó la matriz de correlación ítem-total y se realizaron pruebas de asociación entre la variable objetivo, las variables sociodemográficas y los constructos relacionados. Se identificaron cinco dimensiones de satisfacción relevantes. Se encontró un nivel moderado de consistencia interna para estas dimensiones, lo que sugiere que eran

adecuadas. Concluimos que el instrumento es apropiado para su aplicación en poblaciones similares con características psicométricas adecuadas y sirve para medir las valoraciones de los usuarios respecto a los servicios farmacéuticos recibidos y ayuda a orientar mejoras en dichos servicios. (11)

Adhicary G, et al, (2018). El objetivo de la investigación fue:

“Medir el nivel de satisfacción de los pacientes en diferentes tipos y niveles de centros de atención médica y determinar qué factores influyen en este nivel de satisfacción” El 63.2% de pacientes están contentos con la atención que están recibiendo, la atención en establecimientos de atención primaria presentó el nivel más bajo de satisfacción. Algunos factores que se asociaron con la satisfacción de los pacientes fueron: higiene en las instalaciones, horarios de atención. En conclusión, gran parte de los pacientes en Bangladesh no están satisfechos con la atención. (12)

Asamrew N, Endris A, Tadesse M, (2020). La investigación tuvo como objetivo:

“Evaluar el nivel de satisfacción del paciente con los servicios de hospitalización y sus determinantes en el Hospital Especializado Black Lion, Addis Abeba, Etiopía”. Se realizó un estudio transversal, utilizando 398 pacientes seleccionados aleatoriamente, Un total de 46,2% pacientes se mostraron satisfechos con los servicios recibidos en el hospital. Los servicios de buena calidad brindados por los médicos del hospital, la disponibilidad de servicios de laboratorio y radiología, los servicios de manejo del dolor y los servicios de farmacia para pacientes hospitalizados tuvieron influencias positivas. La satisfacción general de los pacientes es más baja que en otros estudios del país. (13)

Nacionales

Paredes E, Reyes J. (2017). La investigación tuvo como objetivo:

“Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron al servicio de farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II”, dicha investigación fue descriptiva,

observacional, de corte transversal y prospectivo. Se muestran los resultados para calidad de servicio en fiabilidad un promedio de 4.72, en capacidad de respuesta 4.25, aspectos tangibles 4.50. Se concluye que el servicio de farmacia no cumple con la necesidad total del usuario externo (14)

Armas T, (2018) su investigación tuvo como objetivo:

“Identificar los factores asociados al nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza" - IREN Norte”. Metodología: Descriptiva aplicada y transversal analítico, el factor de mayor influencia en la satisfacción fue la edad ($p=0.026$) en la dimensión de estructura. Se cuantificaron los factores asociados al nivel de satisfacción y se relacionó con las tres dimensiones de calidad: Estructura, Proceso y Resultado, dando como resultado para la dimensión estructura, proceso y resultado una satisfacción completa y llegando a obtener un grado de satisfacción global completa. (4)

Vásquez K, Villanueva K, (2020) El objetivo fue:

“Determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en el Servicio de Farmacia del “Hospital Nacional Ramiro Priale Priale” de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad”. Metodología: diseño descriptivo simple, con enfoque cuantitativo transversal. Resultados:

“Se obtuvo un ICS negativo, de modo general se obtuvo un $ICS = -3,4133$; para las dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles, los ICS fueron $-2,8279$; $-3,1390$; $-2,9843$; $-4,2216$; $-3,8335$ para cada dimensión, respectivamente. evidenciando insatisfacción en la calidad de atención”. (15)

Tomiko Y, (2019) su investigación tuvo como objetivo:

“Conocer si existe relación entre el Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) y Satisfacción del Usuario Externo Servicio Farmacia Hospital de Paita”. Se aplicó el método observacional – descriptivo – transversal dando como resultados:

“El 71.74% de los Usuarios Externos se encuentran satisfechos; el 80 % del personal encuestado cumple con las Buenas Prácticas de Dispensación. Se concluye que si existe relación entre las Buenas Prácticas de Dispensación y la Satisfacción del Usuario Externo corroborado por la prueba del Chi cuadrado calculado = 19.2 “ (16)

Vargas M, (2018) La tesis tuvo como objetivo:

“Establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital de Lircay-Huancavelica”. La investigación fue cuantitativa descriptiva correlacional, de corte transversal, la tesis logró establecer la relación entre.

“calidad del servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia, siendo una correlación significativa media (Tau b=0,637; p=0,000). Existe relación significativa fuerte entre la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (Tau b=0,737; p=0,000)”. (17)

Mendoza L, (2015). La tesis tuvo como objetivo:

“Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de farmacia del Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca”. la metodología del estudio fue empírico estadístico no experimental, cuantitativo y de diseño descriptivo simple. Los resultados señalan que:

“El 34.5% de los varones se encuentra bastante insatisfecho en la dimensión de fiabilidad, por otro lado, el 40.5% de las mujeres está ni satisfecho ni insatisfecho, en la dimensión capacidad de respuesta, el nivel primario con 66.7% y nivel superior con 44% de los usuarios están algo insatisfecho, mientras que los de nivel superior están ni satisfecho ni insatisfecho con 42.9% en

la dimensión de seguridad. El 43.6% de usuarios con SIS se encuentran bastante insatisfechos, y el 41.7% de usuarios sin seguro están algo insatisfechos respecto a la dimensión de aspectos tangibles. Llegaron a la conclusión que el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de farmacia tiene un nivel ni satisfecho, ni insatisfecho con 36.6%.” (18)

Mendieta L, (2020). Señaló como objetivo:

“Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de salud Melvin Jones”. Metodología: descriptivo, prospectivo, de corte transversal, Los resultados indican:

“Que el 100% de satisfacción alta en la dimensión de seguridad, empatía y fiabilidad por otro lado indican un 96% de satisfacción alta en la dimensión capacidad de respuesta y 99% también de satisfacción alta en la dimensión de tangibilidad”

Por lo tanto, se concluye que el servicio de farmacia cumple con la necesidad total del usuario externo ofreciendo un nivel Alto de satisfacción de la atención brindada. (7)

Cortez J, (2021) El objetivo del presente fue:

“Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca”. El trabajo fue tipo básica, no experimental, transversal y correlacional, los resultados señalan un 38% de nivel medio en relación al nivel de calidad de atención, el nivel de satisfacción del usuario tiene un nivel bajo en 48 %. Concluyendo que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca. (6)

Paredes A, (2021), La investigación tuvo como objetivo:

“Determinar cómo es la relación entre la Dispensación de medicamentos y sus etapas, con la satisfacción del usuario externo en la Farmacia de Consultorios Externos del Hospital

Nacional Dos de Mayo”, la investigación fue descriptiva, de diseño no experimental, transversal y correlacional de enfoque cuantitativo Los resultados obtenidos muestran:

“El 65,9% de usuarios consideran la dispensación de medicamentos como Regular, 33,8% como Buena y el 0,3% como Mala, así mismo, utilizando el estadístico Coeficiente de Spearman se obtiene un valor de 0,224 y un p valor de $0,000 < 0,05$, por lo tanto se concluye que existe correlación estadísticas baja entre las variables de estudio, así mismo, se observa que cuatro de las cinco dimensiones presentan correlación estadística con la satisfacción del usuario externo”.(19)

Moncayo N, (2018), La investigación tuvo como objetivo:

“Determinar la relación entre la demanda insatisfecha de productos farmacéuticos y satisfacción del usuario externo en el centro de salud Víctor Larco Herrera Trujillo”. Metodología: descriptiva correlacional de diseño transversal. Resultados:

“El 42.5% de usuarios presento alta demanda insatisfecha, el 17.2 % demanda insatisfecha media, el 40.3% baja demanda insatisfecha los tres resultados en relación a productos farmacéuticos. Se llegó a la conclusión que la demanda insatisfecha de productos farmacéuticos presenta una baja correlación con la empatía y seguridad con coeficientes de Rho Spearman (-0,371) y (0,274) y con $(p < 0,01)$ estadísticamente muy significativo.” (20)

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Factores Sociodemográficos

Para el presente estudio resulta menester establecer teorías sobre las variables: Respecto a la variable Factores Sociodemográficos es fundamental iniciar con estudios psicológicos como el de Kotler y Keller donde establecen factores que influyen en el usuario como : factores sociales que están relacionados con la persona y todos aquellos grupos que tienen influencia directa(familia, amigos) e indirecta(estatus, grupo profesional, religión) sobre sus actitudes y

comportamiento; factores personales como edad, etapa del ciclo de vida, género, estado civil, así también factores culturales, la cultura y la clase social a la que se pertenece son influencias particularmente importantes para el comportamiento, de los tres factores mencionados los factores culturales ejercen la influencia más amplia y profunda.(21)

Se denomina factores a aquellos elementos que pueden condicionar una situación, convirtiéndose en los causantes de producir un resultado.

Podemos clasificarlos en: factores sociales, culturales, económicos, demográficos, sanitarios; entre otros. (22)

Los factores sociodemográficos pueden definirse como divisiones: sexo, edad, estado civil, edad, ocupación, religión, índice económico, nivel de posición y origen, etc. Permitiendo segmentar un determinado espacio geográfico, interrelacionando características que se den como especificaciones personales y hacen posible llegar a conclusiones fructuosas en cualquier estudio que tenga como objetivo principal llegar a la población. (23)

Los factores sociodemográficos se denominan al conjunto de características personales como:

” La educación, que es el grado de instrucción que tiene un individuo; sexo, hace referencia a diferencias físicas que distinguen a los organismos individuales; ingreso mensual, que es el ingreso monetario mensual; ocupación, se refiere como la labor realizada por el individuo que puede ser por hora, tiempo parcial o completo y la edad, la cual comprende el tiempo en que un individuo ha vivido desde que nació”. (24)

En los factores sociodemográficos se consideró género, edad, procedencia, grado de instrucción, tipo de receta, respecto al tipo de usuario este puede ser paciente, familiar o acompañante estos se asocian al nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia y requiere de una serie de propiedades psicométricas que garanticen su fiabilidad y validez por lo que es necesario contar con instrumentos confiables y de fácil aplicación, medir la satisfacción que

permita identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios en servicios de salud, este conocimiento debe admitir, formular e implementar acciones de mejora de la satisfacción del usuario.(4)

- Tipo de receta: Este indicador está vinculado a la información sobre el tipo de seguro del usuario.
- Tipo de usuario: Mide la relación entre el usuario y la persona quien recoge la receta del servicio de farmacia.

Género: considerada la distinción física y biológica entre la mujer y el varón. Es un indicador utilizado para comparar las diferenciaciones de las mujeres con la de los varones por motivos culturales y sociales, se aborda el estudio desde una perspectiva de género porque las mujeres tienden a ser más analíticas y detallistas; por su capacidad para enfatizar o restar importancia a un evento en su percepción; en comparación a los varones, cuando se trata de realizar una crítica en base a lo que esperan, son menos complicados.(23)

- Edad: Es un indicador utilizado para estudiar el grado de envejecimiento, la estructura por edades de la población, considerado como una de los factores que afectan la percepción, Con el paso de los años suceden, cambios en los estilos generacionales, patrones de pensamiento, una persona madura con la edad. Este factor demográfico va permitir la segmentación de la población y la satisfacción de cada grupo. (25)
- Grado de instrucción: Es un indicador para tener conocimiento del nivel educativo u status del usuario. El grado de educación tiene un impacto en el conocimiento que posee un individuo, en proporción al aumento de los estándares educativos, las personas pueden aplicar mejor su conocimiento de las estructuras socioculturales en los diversos entornos en los que viven .(23)

- Estado civil: Es un indicador relacionado al aspecto legal del usuario. Los datos de este indicador pueden utilizarse para estudiar los factores que contribuyen a la satisfacción, el tener pareja influye en la obtención de una percepción más positiva por ende el estado de satisfacción influye positivamente en la tranquilidad social, física e intelectual de los usuarios. (23)

2.2.2 Satisfacción del Usuario

En relación a la variable Satisfacción del Usuario es necesario conocer teorías establecidas como:

“La Teoría de los Dos Factores formulada por Frederick Herzberg, distingue entre desmotivadores (factores que provocan insatisfacción) y motivadores (factores que causan satisfacción) sostiene que unas dimensiones de los productos o servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente y otras muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del cliente. Silvestro y Johnston (1990) son quienes respaldan la variable satisfacción del usuario proponen un nuevo enfoque para ellos coexisten tres factores, siendo: factores higiénicos que hace referencia a lo que el usuario espera de un servicio y al no sobrellevar sus expectativas causa insatisfacción; factores de crecimiento está relacionado a los servicios que al no ser cumplidos totalmente no produce disconformidad y finalmente los factores de doble umbral referido a los servicios deseados por el usuario que al no ser cumplidos originan insatisfacción, sin embargo, al ser superados el usuario estará satisfecho” (26,27)

La Teoría de la Disonancia propuesta por Cardozo (1965) busco dar explicación como se genera la satisfacción en el usuario, sosteniendo que la capacidad de los clientes para reconocer la calidad alta o baja a través de la Disonancia Cognitiva. La disonancia cognitiva una teoría en psicología social. el conflicto interno surge cuando las creencias y acciones de una persona chocan. (28)

La Teoría del Desempeño o Resultado Brooks (1995) propone que la satisfacción del cliente tiene relación con qué tan bien se cumplen las características del bien o servicio que el cliente percibe. “el desempeño como el nivel de calidad del producto en relación con el precio que se paga por él que percibe el cliente”

Teoría de las Expectativas. Esta La teoría sostiene que antes de realizar una compra, los clientes ajustan sus expectativas a la luz de qué tan buenas son las cualidades del bien o servicio. Después de la adquisición y hacer uso del bien o servicio, el cliente contrasta sus expectativas de esas cualidades con el rendimiento real en ese sentido, utilizando una clasificación de "mejor que" o "peor que". (Sheth, 1969). (29)

Liljander y Strandvik (1995).el usuario evalúa los aspectos del producto o servicio antes y después de la compra o servicio y califica el desempeño positiva o negativa. Dicho de otro modo, el cliente evalúa un servicio o producto en base a sus preferencias o criterios y evalúa el producto o servicio antes y después de la compra o después de la realización del servicio, si el producto cumple con las expectativas, es satisfactorio ; de lo contrario, no es satisfactorio si no cumple con esas expectativas.(30)

MODELOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN

Prototipo (ACSI) de satisfacción al usuario

“The American Customer Satisfaction Index (Índice de Satisfacción del Cliente Estadounidense) Fundado por el Dr. Claes Fornell, es un indicador que establece el nivel de satisfacción de los ciudadanos de los EEUU con los productos y servicios recibidos desde 1994. Permite modelar evaluaciones sobre la calidad de los productos y servicios, su experiencia global, el cumplimiento de las expectativas establecidas y la fidelización. El modelo mide la satisfacción del consumidor teniendo en cuenta la relación entre la calidad del servicio percibida, el valor percibido y la lealtad percibida”. (31)

Prueba del Barómetro Noruego de Satisfacción del Cliente (NCSB):

“Propuesta por: Andreassen y Lindestad (1998). la satisfacción se determina por la calidad percibida , las expectativas del cliente y la expectativas y la imagen corporativa ”(32)

Modelo del Índice Europeo de Satisfacción del Cliente (ECSI)

“Este modelo ha sido definido por Eklof (2000), y se basó en el modelo ACSI (American Customer Satisfaction Index). Se determinan 3 variables, las cuales son consideradas en el modelo norteamericano, añadiendo una variable nueva: “imagen corporativa”, la cual se refiere a la percepción que tiene el cliente de la empresa, y esto tiene un impacto en la lealtad de satisfacción del cliente .Además, afirman que la variable quejas no tiene relación con el modelo”(32)

Modelo del Barómetro Sueco de Satisfacción del Cliente:

“The Swedish Customer Satisfaction Barometer. Fornell (1992), desarrolló el primer modelo de origen sueco que analiza la satisfacción del cliente. El enfoque, que se creó específicamente para bienes y servicios comprados y utilizados en el país, fue probado por 115 empresas en 32 de las industrias más grandes de Suecia. Se ha postulado que la satisfacción del usuario está influenciada por la percepción y las expectativas, lo que lleva a concluir que, si la calidad de un producto es alta, los clientes se sentirían satisfechos”. (23,32)

Metodología SERVQUAL:

“Cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose

en los servicios de salud de nuestro país, el análisis de los datos se realiza mediante un programa estadístico simple MS Excel, que contribuye a identificar la expectativa y percepción de los pacientes que acuden a los servicios de salud el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención.”(33)

Modelo Donavenian:

“Para evaluar la calidad en los servicios de salud, se tiene como referencia la propuesta del médico Avedis Donabedian, quien en 1966 establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado. Las mismas se centran en la eficiencia, accesibilidad, eficacia, relaciones interpersonales, satisfacción y oportunidad de la atención. Modelo utilizado por el Ministerio de Salud en la evaluación de estándares de calidad y satisfacción del usuario”.

“Para efectos del análisis y evaluación de la calidad utiliza el enfoque sistémico que considera tres elementos, a saber: la estructura, los procesos y los resultados” (34).

“La estructura se refiere a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos(personal calificado para el servicio y desarrollo de determinados procedimientos), físicos (disponibilidad de equipos, instalaciones limpias, cómodas, ventiladas, bien iluminadas) y financieros”(34).

“Los procesos corresponden al contenido de la atención y a la forma como es ejecutada dicha atención incluyen las actividades y las tareas que transforman y utilizan como insumos la estructura , evalúa oportunidades en la atención, apego a la normatividad, duración en la realización de procedimientos, congruencia en la clínica, diagnóstico y terapéutica, el trato que el personal brinda al usuario, si cuentan con un sistema para ofrecer detalles orientados a hacer placentera la atención de los pacientes” (34).

“Los resultados representan los productos generado por los procesos y el impacto logrado en la calidad de la atención, en términos de mejoras en la salud y el bienestar de las personas,

grupos o poblaciones., minimización de los riesgos, así como la satisfacción de quienes reciben el servicio y quienes lo otorgan”.

La Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo utiliza los elementos de estructura, proceso y resultado como indicadores en el proceso de la medición de Satisfacción del Usuario externo.(33,34).

En el presente estudio se desarrolló en base al modelo de Donavenian teniendo en cuenta las tres dimensiones: Estructura (accesibilidad al servicio de farmacia, zona de dispensación, horario de atención), Proceso (trato recibido, habilidad, capacidad del personal de farmacia, rapidez en la atención y atención de recetas surtidas) y para el resultado (empatía, capacidad de respuesta, asertividad del personal de farmacia)

Usuario

Los usuarios o también conocido como pacientes, son las personas que son atendidas ante cualquier institución, pero en este caso hablamos de usuarios lo cual está relacionado directamente con los centros de salud. (5)

“En la actualidad, el enfoque gerencial de los sistemas de salud, ha generado que se sustituya el término “paciente” al de “usuario” o “cliente”, para garantizar una mejora constante en la calidad y productividad de dichos sistemas al vérselos como empresa”.(35)

Satisfacción del Usuario

“Se considera como uno de los puntos destacables en la evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, tema que vino captando mayor atención en salud pública; además se considera como uno de los pilares de evaluación de servicios de salud”. (33)

El proceso de satisfacción es difícil ya que depende de una variedad de factores, incluidas las sociopsicológicas como la edad y el entorno social, así como las percepciones individuales de los usuarios y las interacciones entre quienes brindan los servicios y quienes los reciben. (24)

La satisfacción del usuario es una respuesta de los usuarios que se da por un modelo inicial en relación a sus expectativas y por la discrepancia entre esas expectativas y el rendimiento observado del producto consumido o servicio recibido. (5)

la satisfacción del usuario, es un concepto multidimensional que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud. Se considera como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplen con las expectativas del usuario. (5)

“El Ministerio de Salud de acuerdo a la Ley General de Salud N° 26842 indica que la satisfacción del beneficiario es un indicador de calidad, puesto que suministra información y expectativa de la institución, con los resultados logrados se debe desarrollar proyectos de mejora involucrando acciones de seguimiento, monitoreo y aporte de conocimiento”. (33)

Kotler y Keller (2006) la definen como “una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas”.(36)

Según Kotler et al. (2017), la satisfacción del cliente es la respuesta del cliente que evalúa sus expectativas anteriores y el rendimiento real del servicio.(37)

Elementos de la Satisfacción:

El rendimiento y resultado de la prestación del servicio se denominan " desempeño percibido " "rendimiento percibido "

a) El rendimiento percibido: Es el rendimiento y resultado de la prestación del servicio.

contiene las siguientes características:

- ✓ “Se observa desde el cliente, no de la organización o empresa”.
- ✓ “Se Logra con los resultados que el cliente recibe con el servicio”.
- ✓ “Influye las opiniones de otras personas en los clientes”.
- ✓ “Se logra por el estado de ánimo del cliente”.

b) La expectativa: es la perspectiva que tiene el usuario al adquirir algo o recibir un servicio, tiene una o más situaciones.

c) Los niveles de satisfacción: El usuario puede experimentar satisfacción cuando el servicio prestado cumple con sus expectativas; insatisfacción cuando no cumple con sus expectativas o una satisfacción total cuando excede a sus expectativas.

La Organización Mundial de la Salud se refiere al hecho de que “La calidad corresponde a la utilidad eficiente de los recursos disponibles en una institución, logrando la mayor satisfacción de los pacientes en su proceso de atención, siempre con el mínimo riesgo para los pacientes. Así mismo se menciona que este término corresponde a que cada uno de los pacientes obtengan los procedimientos terapéuticos y diagnósticos apropiados para lograr una atención optimizada, según el tipo de establecimiento sanitario, todo esto con el menor número de RAMS para el paciente y su mejor calidad de vida”.

“Una institución que esté interesada en garantizar la efectividad de la atención sanitaria y eficiente en la gestión, debe conocer las percepciones de pacientes respecto a los procesos asistenciales”. Este hecho exige determinar y supervisar parámetros de calidad relacionados con infraestructura, equipamiento, proceso y personal vinculado a la atención de salud prestada con el fin de lograr mayor satisfacción los pacientes. (5)

Expectativa del Usuario: Establece lo que el usuario espera del servicio que ofrece el hospital.

“Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades

conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio”. (24)

Dimensión de Estructura:

“se refiere a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros. las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio, considerándose estos indicadores para la presente investigación”.

Indicadores:

- **Accesibilidad:** Es un indicador que mide la facilidad al acceso geográfico del servicio de farmacia. (letreros)
- **Horario de atención:** Es un indicador que brinda datos sobre organización en relación a horarios de atención convenientes para el usuario.
- **Confort del área de dispensación:** Es un indicador que mide las características de la infraestructura del servicio de farmacia y cuan comfortable se siente en ella.

Dimensión de procesos:

“Corresponden al contenido de la atención y a la forma como es ejecutada dicha atención, incluyen las actividades y las tareas que transforman y utilizan como insumos la estructura. Los servicios de salud deben ser dirigidos a los pacientes., respetando sus decisiones, cultura, contexto social y familiar y su estructura de preferencias y necesidades específicas, teniendo como planes fundamentales en la atención: la individualidad, la información, respetando la intimidad del paciente, los cuales llevan tener necesidades y expectativas diferentes al momento de acudir a los servicios de salud”.

Indicadores:

- Atención de recetas: Es un indicador que mide la frecuencia en que son atendidas la totalidad o parcialmente los medicamentos, dispositivos médicos o productos sanitarios.
- Distinción del personal: Es un indicador que evalúa si el usuario puede distinguir si la dispensación y/o expendio fue hecha por el Químico Farmacéutico o personal Técnico.
- Habilidad del personal: Es un indicador que mide si el usuario comprende las instrucciones del personal del servicio de farmacia en relación a la manera de la administración de sus medicamentos
- Capacidad del personal: Es un indicador que va medir la confianza en el personal responsable del servicio
- Trato recibido: Es un indicador relacionado a la información y trato percibido por el usuario
- Credibilidad en el medicamento: Es un indicador que mide la credibilidad o confianza en los medicamentos que le provee el hospital.
- Rapidez en la dispensación: Es un Indicador relacionado con el tiempo de espera y cuan satisfechos se encuentran por dicho proceso.

Dimensión de resultado.

“Los resultados representan los productos generados por los procesos y el impacto logrado en la calidad de la atención, en términos de mejoras en la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, minimización de los riesgos, así como la satisfacción de quienes reciben el servicio y quienes lo otorgan. es un aspecto fundamental ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindar una eficiente atención y garantizar el cuidado de un ser humano”.

Indicadores:

- Capacidad de respuesta: Es un indicador que va medir el impacto logrado hacia el usuario en relación a la resolución de algún problema
- Asertividad: Es un indicador que va evaluar de manera general o integral la percepción del usuario en relación a la atención.

Estrategias para la mejora de la satisfacción y calidad del servicio de Salud

“Las investigaciones realizadas, respecto a la satisfacción del cliente enfocados en la calidad de los servicios de salud, ha dado un contexto importante en el conocimiento que debe tener las autoridades y profesional de la salud frente a las necesidades, la atención de salud se vuelven parte fundamental en el nivel de confianza, la relación que surge entre el usuario, el desconocimiento y la falta de flujograma en la atención, se forma una barrera grande que impide al usuario gozar de una atención integral de salud, lo que daría como resultado insatisfacción” (38)

“La formulación de estrategias para aumentar la satisfacción del usuario con la calidad de los servicios de salud tiene como objetivo el desarrollo de procedimientos para la implementación de la mejora progresiva en el servicio de salud en general”.

“Estrategia 1: Dotar de técnicas para la mejora continua de la calidad en la prestación de los servicios de salud enfocado al usuario externo”. El objetivo principal de esta estrategia es mejorar la calidad y seguridad del usuario, su familia y la comunidad, mediante la adopción de medidas que les permitan recibir servicios integrales de salud. El enfoque de la atención médica de alta calidad está en la experiencia profesional del proveedor, reflejando confianza en el bienestar físico, psicológico y emocional de sus pacientes. El entorno en el que se desarrollan los servicios de salud es importante porque debe apegarse a las normas fundamentales de higiene, salud y seguridad.(38)

Farmacia pone al alcance del usuario: Productos farmacéuticos, dispositivos médicos, productos sanitarios. A este proceso se suma la experiencia profesional con calidad, así como calidez en la dispensación y/o expendio y el ambiente físico adecuado para la espera de sus medicamentos, la suma de todos estos elementos contribuye al bienestar físico y emocional del usuario.

“Estrategia 2: Perfeccionar la rectoría y gobernanza del sistema de salud para crear una cultura organizacional de los servicios”. Se refiere a la capacidad de liderazgo y ejercicio de la autoridad política, administrativa y técnica. (38)

“Para lograr una cadena sucesiva de perfeccionamiento de los procesos organizacionales en los servicios de salud, con la aplicación de la calidad, es importante que los Directivos, personal operativo y administrativo, conforme un equipo estructurado con el fin de que se mantenga el aprendizaje permanente enfocado en la satisfacción del usuario, en tal sentido se debe hacer periódicamente supervisiones de las diferentes áreas identificando nudos críticos, acciones inseguras y factores contribuyentes el cual a futuro mejore la prestación de salud.”

El punto débil del servicio de farmacia es el proceso de dispensación, que con frecuencia se queda corto debido a la carga de trabajo que requiere desarrollarlo, presiones que la población local que ejerce sobre farmacia por los retrasos y el hecho de que se carece del personal necesario para llevar a cabo esta actividad.

“Estrategia 3: Identificar la necesidad y gestionar el financiamiento para el fortalecimiento en la prestación de la salud”. El factor primario para determinar la calidad de la atención médica brindada, que mide la satisfacción de los usuarios internos y externos, es el financiamiento disponible para la institución para mantener los servicios de atención médica asequibles para el público en general.(38,39)

“la aplicación de los ocho principios de gestión son cimientos primordiales para la creación de un modelo de gestión dentro de una institución, orientados en los resultados de eficiencia y eficacia en términos de satisfacción de interés del usuario externo”.

“Primero: Enfoque al usuario: los usuarios externos son parte primordial para la instrucción, motivo por el cual los directivos y funcionarios tiene que constantemente esforzarse para mejorar nudos críticos actuales y futuros, con el único afán de mejorar la calidad de los servicios en los sistemas de salud, básicamente yendo más allá de satisfacción del usuario.”

“Segundo: Autoridad: Como líder de la institución será responsable de enfocarse en el logro de las metas establecidas para mantener la tranquilidad y la confianza, brindar un ambiente de trabajo agradable donde se pueda brindar servicio a los usuarios internos y externos, y realizar los planes y metas institucionales.”

“Tercero: Aportación del usuario interno: la participación integra en toda su esencia es el usuario interno, quien, en base, a una armonía de trabajo, labora de manera eficiente concretándose en la misión y visión institucional con el objeto de extender un buen servicio.”

“Cuarto: Perspectiva centrada en procesos: cuando los resultados se enfocan en las actividades y el desarrollo del servicio como un proceso, teniendo como objetivo final una respuesta la eficiencia del servicio.”

“Quinto: Enfoque de técnica para la gestión: Para lograr los objetivos de la institución con eficiencia y eficacia, es necesario reconocer, comprender, gestionar las múltiples áreas como procesos de gestión continua.”

“Sexto: Ciclo de mejora perenne: para la organización debería ser fundamental el ciclo de mejorar permanente, con el único fin de lograr cumplir las metas y objetivos”

“Séptimo: Enfoque para tomar decisiones a partir de hechos: Se enfoca en el análisis de datos e información, para determinar decisiones enfocadas en la eficacia de los servicios”.

“Octavo: Conexión directa con el proveedor resulta favorable: pese a la independencia que tiene la institución con los proveedores, es fundamental que exista una relación de beneficio mutuo que favorezca de manera equitativa para generar beneficios que crean un valor.”(39)

El presente trabajo de investigación se encuentra en el marco legal Ley N° 28173 del Trabajo del Químico Farmacéutico del Perú donde hace mención el Capítulo II, artículo 5 de las funciones:

“Planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades en la farmacia, servicio de farmacia”.(40)

2.3. Formulación de la hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existen factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, 2022

2.3.2. Hipótesis específicas

- La satisfacción según sus dimensiones, del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, es bajo
- Existen factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión estructura
- Existen factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión procesos
- Existen factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión resultados

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Hipotético deductivo, es de enfoque deductivo, en donde se plantea el problema principal con el fin de conocer a través de una hipótesis la contrastación de la afirmación o negación de la misma.

3.2. Enfoque de la investigación

Este estudio presenta un enfoque cuantitativo:

“Usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el objetivo de detallar pautas de comportamiento y probar teorías”. (41)

Cuantitativo, ya que, se analizará y cuantificará de manera externa los datos recolectados de los y factores sociodemográficos y satisfacción del usuario en la población objetivo.

Lo resultados se dieron en números y porcentajes.

3.3. Tipo de la investigación

La investigación es de tipo aplicada. Se distingue por su interés en la aplicación práctica, el uso y los resultados del conocimiento, busca conocimiento que pueda usarse para hacer, actuar, construir o modificar.

3.4. Diseño de la investigación

- No experimental. Denominada así porque no se manipuló deliberadamente a las variables. Se observaron los fenómenos tal como ocurren en su entorno natural y se evaluó la relación que existe entre las dos variables que son: factores sociodemográficos y la satisfacción del usuario.
- Corte Transversal ya que se midieron las variables en un solo momento. (41)
- Nivel o alcance Correlacional porque busca la relación que existe entre las dos variables en estudio.
- Prospectivo porque se realizó a partir de la fecha en que el proyecto de tesis fue aprobado.

3.5. Población, muestra, y muestreo:

Población. Es el conjunto o también denominado el universo de personas en quienes se aplicará la investigación. (42). En este caso son los usuarios que acuden al servicio de farmacia durante el mes de diciembre del año 2022, según datos estadísticos del hospital se estableció una población de 8366 usuarios atendidos en el mes de diciembre de ese año.

Muestra:

“Es el subconjunto o parte del universo de la población en que se desarrollará la investigación, es una parte representativa de la población se obtiene mediante procedimientos”.198 de muestreo.

Muestreo:

Es un conjunto de:

“Reglas, procedimientos y criterios donde se selecciona un conjunto de elementos de una población representativa” (42)

Se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple donde:

“todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos”. (42)

Incluir a todos miembros de la población en la lista, luego elegir aleatoriamente el número deseado de sujetos.

Cálculo del tamaño de muestra:

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

$$n = \frac{8366 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2(8366 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 198$$

donde:

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha}^2 = 1.96^2$ (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en este caso deseamos un 3%).

Seguridad = 95%; Precisión = 3%; proporción esperada = asumamos que puede ser próxima al 5%; si no tuviese ninguna idea de dicha proporción utilizaríamos el valor p = 0.5 (50%) que maximiza el tamaño muestral

Número de muestra final (n):

n =198

Criterios de inclusión

Usuarios mayores de edad, que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión “en el mes de diciembre del año 2022

Usuarios que acepten realizar la encuesta voluntariamente.

“Se sustenta en los principios éticos internacionales, iniciando por el respeto a las personas, donde participaran voluntariamente. respetando el anonimato de los participantes respetando las opiniones vertidas según las respuestas a los cuestionarios; todo esto en beneficio de la misma población ya que toda esta información será analizada para ver la problemática que les afecta”.

Criterios de exclusión

Usuarios que no se hallen en aptitudes físicas y mentales de participar en la encuesta asimismo usuarios que no quieran participar voluntariamente.

3.6 Variables y operacionalización

Tabla 1:

Variable 1: Factores Sociodemográficos

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Factores sociodemográficos	Los factores sociodemográficos se denominan al conjunto de características personales	Cuestionario	Género	Femenino y Masculino	Nominal
			Edad	18-28; 29-39; 40-49; 50-59; 60 a más	Intervalo
			Grado de instrucción	Sin estudios, Primaria, Secundaria, Superior técnico, Superior universitario	Nominal
			Estado civil	Soltero, Conviviente, Casado, Viudo, Divorciado	Nominal

Fuente(Elaboración propia)

Tabla 2:

Variable 2: Satisfacción del usuario

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa (niveles o rangos)
Satisfacción del usuario	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.	Cuestionario	Estructura	accesibilidad	Ordinal	Bajo: [21-25] Medio: [26-29] Alto: [30-33]
				Horario de Atención		
			Proceso	Confort del área de dispensación		
				Atención de recetas surtidas Distinción del personal Habilidad del personal Capacidad del personal Trato recibido Credibilidad en el medicamento Rapidez en la dispensación		
Resultado	Capacidad de respuesta	Bajo: [42-51] Medio: [52-60] Alto: [61-69]				
	Asertividad					

Fuente (Elaboración propia)

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica a usar es la encuesta directa a usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”. Por medio de una encuesta se recogerán datos para posteriormente procesarlos y analizarlos y así, conocer la relación entre los factores sociodemográficos y satisfacción del usuario en la población representativa.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. (43)

Cuestionario/Escala: Conjunto de preguntas congruentes con el planteamiento del problema e hipótesis.

3.7.2. Descripción

Se diseñó un cuestionario tomando como base a Donavenian, estructurado de 7 preguntas de datos sociodemográficos y 12 preguntas de satisfacción del usuario cerradas tipo escala de Likert, El análisis factorial del cuestionario permitirá determinar los factores sociodemográficos como: sexo, edad, procedencia, grado de instrucción, tipo de receta, tipo de usuario y determinar la satisfacción del usuario.(4) “En las dimensiones de estructura, proceso y resultados”.

3.7.3. Validación.

“se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir o lo que el investigador pretende”. (41)

El proceso de validación del instrumento se realizó de acuerdo al esquema y guía de elaboración de tesis, enfoque cuantitativo 2020 de la universidad. La validación del cuestionario se realizó por cinco juicios de expertos (Ver anexo N°5)

P total: 0.000

P promedio: 0.000

Sig < 0.05

El instrumento posee validez

3.7.4. Confiabilidad:

Se realizó para determinar el grado en que el instrumento de recolección de datos produzca resultados consistentes y coherentes en la investigación, es decir obtener los mismos resultados en diferentes aplicaciones.

Para garantizar la representatividad del instrumento en el presente grupo poblacional se calculó un: alfa de Cronbach.

El instrumento posee alta confiabilidad con alfa de Cronbach 0.822

Previamente se realizó una prueba piloto para establecer la validez interna del cuestionario. El estudio piloto se hizo a 20 usuarios que acudieron al servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión, Huancayo”, se les hizo llegar un cuestionario estructurado de 7 preguntas de datos sociodemográficos y 12 preguntas de satisfacción del usuario cerradas tipo escala de Likert.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Se asignó valores a las respuestas dada por los usuarios de acuerdo con la escala de Likert como: 1 (Muy Mala) cuando el usuario está totalmente insatisfecho, 2 (mala) cuando el usuario esta insatisfecho, 3 (regular) cuando el usuario está parcialmente satisfecho, 4 (buena) si está satisfecho y 5 (muy buena) si está completamente satisfecho. Se catalogó con los siguientes rangos:

Nivel de Satisfacción:

Dimensión Estructura

Bajo: [21-25]

Medio: [26-29]

Alto: [30-33]

Dimensión Proceso

Bajo: [13-19]
Medio: [20-26]
Alto: [27-32]

Dimensión Resultado

Bajo: [42-51]
Medio: [52-60]
Alto: [61-69]

Los datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos, fueron procesados, presentados y analizados en tablas de frecuencia, empleando el programa estadístico Excel y SPSS 25.0. Para determinar la prueba estadística a emplear en el análisis de correlación se realizó:

Prueba de Bondad de Ajuste a una Distribución Normal

“Las pruebas de bondad de ajuste se utilizan para contrastar si los datos de la muestra pueden considerarse que proceden de una determinada distribución o modelo de probabilidad, las pruebas de bondad de ajuste permiten verificar qué tipo de distribución siguen nuestros datos y, por tanto, qué pruebas (paramétricas o no) podemos llevar a cabo en el contraste estadístico”(44). “Para las variables cualitativas (ya sean nominales u ordinales) y las cuantitativas discontinuas se incluyen las pruebas estadísticas no paramétricas”.(45)

Prueba de Kolmogorov – Smirnov

“Es una prueba de significación estadística para verificar si los datos de la muestra proceden de una distribución normal se emplea para variables cuantitativas y cuando el tamaño muestral es mayor de 50”.(44)

Para llevar a cabo el procedimiento empleamos el programa estadístico SPSS.

Tabla 3: Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	sig.	Estadístico	gl	sig.
VARIABLE SATISFACCIÓN	,073	198	,013	,991	198	,246

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de Datos SPSS, Versión 2025

Para que prueba estadística se utilizará:

Se trabaja con un p-valor de 0.05 es decir con un 5%

La prueba nos arroja una Significancia de 0.013 siendo este valor menor a 0.05, es decir $0.013 < 0.05$, por lo tanto, estamos frente a una distribución no normal, es decir, los datos no se aproximan a la normalidad. Ante este caso utilizaremos Rho de Spearman.(44)

Coefficiente de correlación por jerarquías de Spearman (Rho de Spearman):

“Es una prueba estadística no paramétrica. Es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. Aparte de permitir conocer el grado de asociación entre ambas variables”.(46)

Tabla 4: *Grado de relación según coeficiente de correlación*

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe Correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri, Fernández Collado

3.9. Aspectos éticos

El trabajo de investigación se desarrolló en función a:

“Normas internacionales y nacionales sobre investigación en humanos, así como las disposiciones vigentes en bioseguridad”,(10). , El instrumento utilizado fue validado por jueces expertos y con la confiabilidad suficiente para lograr los objetivos. La participación del usuario en la investigación fué anónima, asimismo se salvaguardó sus Datos Personales según lo referido a la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”). El participante firmó el consentimiento informado para evidencia de su participación voluntaria.

Este estudio es original. Es decir, no es plagio de ninguna otra investigación.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Resultados para las variables.

Tabla 5. *Distribución de usuarios según factores sociodemográficos en el servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, 2022.*

Factores sociodemográficos	Nº	%
Procedencia		
Huancayo	57	28.8%
Tambo	36	18.2%
Chilca	17	8.6%
Otros	88	44.4%
Tipo de receta		
SIS	187	94.4%
convenios	6	3.0%
particular	5	2.5%
Tipo de usuario		
paciente	145	73.2%
familiar	51	25.8%
acompañante	2	1.0%
Género		
femenino	123	62.1%
masculino	75	37.9%
Edad		
18 a 28 años	26	13.1%
29 a 39 años	32	16.2%
40 a 49 años	36	18.2%
50 a 60 años	39	19.7%
Más de 60 años	65	32.8%
Grado de instrucción		
sin estudios	5	2.5%
primaria	46	23.2%
secundaria	94	47.5%
superior técnico	22	11.1%
universitario	31	15.7%
Estado civil		
soltera(o)	88	44.4%
conviviente	36	18.2%
casada(o)	61	30.8%
viuda(o)	8	4.0%
divorciada(o)	5	2.5%

Fuente: Base de Datos SPSS, Versión 2025

En la tabla 5 se observan los resultados descriptivos de los factores sociodemográficos. En el caso de la procedencia, el 28.8% son de Huancayo, además, se observa que el 94.4% de los usuarios tienen receta cubierta por el SIS.

En cuanto al tipo de usuario, el 73.2% son pacientes, seguido de familiares que representan el 25.8%. El 62.1% de los usuarios son mujeres; el 32.8% tienen más de 60 años. En el caso del grado de instrucción, el 47.5% de usuarios tienen secundaria, seguido de un 23.2% con primaria.

El 44.4% de usuarios son solteros(as), seguido de un 30.8% que son casados(as).

Tabla 6. *Distribución de usuarios según nivel de satisfacción en el servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, 2022.*

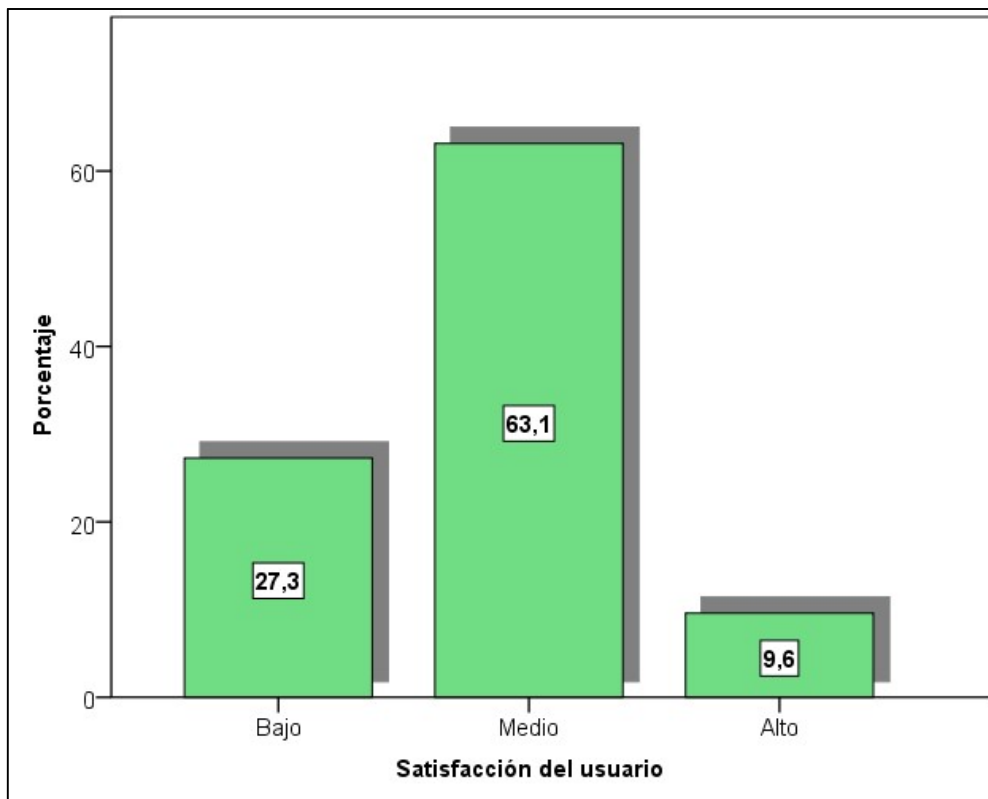
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	54	27.3
Medio	125	63.1
Alto	19	9.6
Total	198	100.0

Fuente: Base de Datos SPSS, Versión 2025

En la tabla 6 y figura 1 se observa que el 63.1% de usuarios se encuentran en un nivel medio de satisfacción; seguido de un 27.3% en un nivel bajo. Solo el 9.6% de usuarios se ubican en el nivel alto de satisfacción.

Figura 1. Distribución de usuarios según nivel de satisfacción en el servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, 2022.

Resultados para la hipótesis específica 1.



Fuente: Base de Datos SPSS, Versión 2025

Tabla 7. Distribución de usuarios según dimensiones de la variable satisfacción en el servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, 2022.

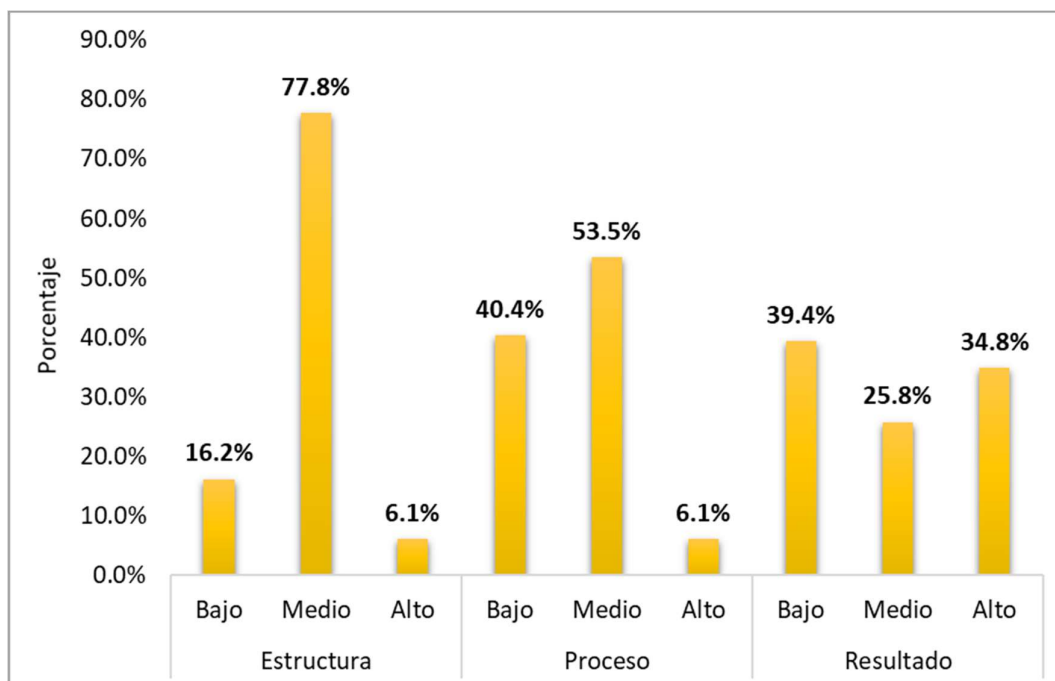
Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Estructura	Bajo	32	16.2%
	Medio	154	77.8%
	Alto	12	6.1%
Proceso	Bajo	80	40.4%
	Medio	106	53.5%
	Alto	12	6.1%
Resultado	Bajo	78	39.4%
	Medio	51	25.8%
	Alto	69	34.8%

Fuente: Base de Datos SPSS, Versión 2025

En la tabla 7 y figura 2 se observan los resultados de las 3 dimensiones de la variable satisfacción. En el caso de la dimensión estructura, el 77.8% de usuarios se ubican en el nivel medio; al igual que, en la dimensión proceso donde el 53.5% están en el nivel medio.

En cuanto a la dimensión resultado, el 39.4% de usuarios se encuentran en el nivel bajo, seguido de un 34.8% en el nivel alto.

Figura 2. Distribución de usuarios según dimensiones de la variable satisfacción en el servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, 2022.



Fuente: Base de Datos SPSS, Versión 2025

4.1.2 Prueba de hipótesis

Resultados para la hipótesis general.

H₀. No existen factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, 2022.

H₁. Existen factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, 2022.

Regla de decisión:

- $p\text{-valor} \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula.
- $p\text{-valor} > 0.05$, no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 8. Relación entre factores sociodemográficos y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, 2022.

Correlaciones

			Género	Edad	Grado de instrucción	Estado civil	Variable Satisfacción
Rho de Spearman	Género	Coeficiente de correlación	1,000	*-,020	,181*	-,115	,058
		Sig. (bilateral)	*	,781	,011	,107	,418
		N	198	198	198	198	198
	Edad	Coeficiente de correlación	-,020	1,000	-,414**	,387**	,133
		Sig. (bilateral)	,781	*	,000	,000	,062
		N	198	198	198	198	198
	Grado de instrucción	Coeficiente de correlación	,181*	-	1,000	*-,319**	-,044
		Sig. (bilateral)	,011	,000	*	,000	,541
		N	198	198	198	198	198
	Estado Civil	Coeficiente de correlación	-,115	,387**	-,319**	1,000	,058
		Sig. (bilateral)	,107	,000	,000	*	,414
		N	198	198	198	198	198
	Variable Satisfacción	Coeficiente de correlación	,058	,133	-,044	,058	1,000
		Sig. (bilateral)	,418	,062	,541	,414	*
		N	198	198	198	198	198

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

**.. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Base de Datos SPSS, Versión 2025

En la tabla 8 observamos que entre los factores sociodemográficos y la variable satisfacción, si existen una correlación positiva débil con el género y estado civil, con un Rho de Spearman de 0,058 en ambos casos, así mismo negativa débil e indirecta con el factor grado de instrucción, con una correlación de Rho de -0,044 y finalmente con una correlación de 0,133 siendo positiva media con el factor edad.

Así mismo, con respecto a la hipótesis, se llega a la conclusión de que no se rechaza la hipótesis nula, ya que en todos los casos la significancia es mayor al p-valor 0,05.

Resultados para la hipótesis específica 2.

H₀. No existen factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión estructura.

H₁. Existen factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión estructura.

Regla de decisión:

- p-valor \leq 0.05, se rechaza la hipótesis nula.
- p-valor $>$ 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 9. Relación entre factores sociodemográficos y satisfacción del usuario en la dimensión estructura en el servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, 2022.

Correlaciones

			Género	Edad	Grado de instrucción	Estado civil	Dimensión Estructura
Rho de Spearman	Género	Coefficiente de correlación	1,000	-,020	,181*	-,115	,030
		Sig. (bilateral)	*	,781	,011	,107	,671
		N	198	198	198	198	198
	Edad	Coefficiente de correlación	-,020	1,000	-,414**	,387**	,071
		Sig. (bilateral)	,781	*	,000	,000	,322
		N	198	198	198	198	198
	Grado de instrucción	Coefficiente de correlación	,181*	-	1,000	-	,020
		Sig. (bilateral)	,011	,424**	*	,319**	,775
		N	198	198	198	198	198
	Estado Civil	Coefficiente de correlación	-,115	,387**	-,319**	1,000	,057
		Sig. (bilateral)	,107	,000	,000	*	,425
		N	198	198	198	198	198
	Dimensión Estructura	Coefficiente de correlación	,030	,071	,020	,057	1,000
		Sig. (bilateral)	,671	,322	,775	,425	*
		N	198	198	198	198	198

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

**.. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Base de Datos SPSS, Versión 2025

En la tabla 9, se observa que entre los factores sociodemográficos y la dimensión estructura de la variable satisfacción, si existen una correlación de Rho de Spearman positivas débiles y directos con todos los factores en estudio, es decir, con género, edad, grado de instrucción y estado civil.

Así mismo, con respecto a la hipótesis, se llega a la conclusión de que no se rechaza la hipótesis nula, ya que en todos los casos el valor de la significancia es mayor al p-valor 0,05.

Resultados para la hipótesis específica 3.

H0. No existen factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión procesos.

H1. Existen factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión procesos.

Regla de decisión:

- p-valor \leq 0.05, se rechaza la hipótesis nula.
- p-valor $>$ 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 10. *Relación entre factores sociodemográficos y satisfacción del usuario en la dimensión proceso en el servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, 2022.*

			Correlaciones				
			Género	Edad	Grado de instrucción	Estado civil	Dimensión Proceso
Rho de Spearman	Género	Coeficiente de correlación	1,000	-,020	,181*	-,115	,043
		Sig. (bilateral)	*	,781	,011	,107	,551
		N	198	198	198	198	198
	Edad	Coeficiente de correlación	-,020	1,000	-,424**	,387**	,137
		Sig. (bilateral)	,781	*	,000	,000	,053
		N	198	198	198	198	198
	Grado de instrucción	Coeficiente de correlación	,181*	-	1,000	-	-,058
		Sig. (bilateral)	,011	,000	*	,000	,418
		N	198	198	198	198	198

Estado Civil	Coefficiente de correlación	-,115	,387**	-,319**	1,000	,058
	Sig. (bilateral)	,107	,000	,000	*	,415
	N	198	198	198	198	198
Dimensión Proceso	Coefficiente de correlación	,043	,137	-,058	,058	1,000
	Sig. (bilateral)	,551	,053	,418	,415	*
	N	198	198	198	198	198

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

**.. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Base de Datos SPSS, Versión 2025

En la tabla 10, se observa que entre los factores sociodemográficos y la dimensión proceso de la variable satisfacción, si existen una correlación de Rho de Spearman de 0,043 y 0,058 siendo estas correlaciones positivas débiles con el factor género y estado civil respectivamente, y con una correlación positiva media y directas con el factor edad, con un Rho de 0,137, así mismo con el factor grado de instrucción se obtuvo una correlación negativa débil e indirecto con un Rho de Spearman de -0,058.

Con respecto a la hipótesis, se llega a la conclusión de que no se rechaza la hipótesis nula, ya que en todos los casos el valor de la significancia es mayor al p-valor 0,05.

Resultado para la hipótesis específica 4.

H₀. No existen factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión resultados.

H₁. Existen factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión resultados.

Regla de decisión:

- p-valor \leq 0.05, se rechaza la hipótesis nula.
- p-valor $>$ 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 11. Relación entre factores sociodemográficos y satisfacción del usuario en la dimensión resultado en el servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, 2022.

		Correlaciones					
			Género	Edad	Grado de instrucción	Estado civil	Dimensión Resultado
Rho de Spearman	Género	Coeficiente de correlación	1,000	-,020	,181*	-,115	,036
		Sig. (bilateral)	*	,781	,011	,107	,616
		N	198	198	198	198	198
Edad		Coeficiente de correlación	-,020	1,000	-,424**	,387**	,088
		Sig. (bilateral)	,781	*	,000	,000	,216
		N	198	198	198	198	198
Grado de instrucción		Coeficiente de correlación	,181*	- ,424**	1,000	- ,319**	-,060
		Sig. (bilateral)	,011	,000	*	,000	,402
		N	198	198	198	198	198
Estado Civil		Coeficiente de correlación	-,115	,387**	-,319**	1,000	-,011
		Sig. (bilateral)	,107	,000	,000	*	,882
		N	198	198	198	198	198
Dimensión Resultado		Coeficiente de correlación	,036	,088	-,060	-,011	1,000
		Sig. (bilateral)	,616	,216	,402	,882	*
		N	198	198	198	198	198

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

**.. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Base de Datos SPSS, Versión 2025

En la tabla 11, se observa que entre los factores sociodemográficos y la dimensión resultado de la variable satisfacción si existe una correlación de Rho de Spearman positiva débil y directa con los valores 0,036 y 0,088 respectivamente, así también una correlación negativa débil e indirecto con valores -0,060 y -0,011 respectivamente.

Con respecto a la hipótesis, se llega a la conclusión de que no se rechaza la hipótesis nula, ya que en todos los casos el valor de la significancia es mayor al p-valor 0,05.

4.1.3 Discusión de resultados

A partir de los resultados hallados, no aceptamos la hipótesis general que establece que Existen factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, Huancayo. Se llega a la conclusión de que no se rechaza la hipótesis nula, ya que en todos los casos la significancia es mayor al p-valor 0,05. Por lo tanto, no existe significancia estadística.

Los resultados descritos no se relacionan con Armas (2018) donde señala que los factores asociados tienen un impacto significativo en la satisfacción del usuario; y refiere que 74.6% son usuarios del sexo femenino debido a que las féminas en su mayoría llevan la carga de la salud en la familia, así como en el presente estudio El 62.1% de los usuarios son mujeres.

El grupo etario que acudieron con mayor frecuencia tienen más de 60 años, ya que son población en mayor riesgo por tener enfermedades crónicas, es probable que muchos de ellos afronten factores como vivir solos, perder familiares. En contraste a López (2019), usuarios que acuden con más frecuencia al servicio de farmacia el grupo etario con mayor frecuencia es de 36-45 años.

En relación al grado de instrucción, el 47.5% tiene estudios de secundaria, el 11.1% superior técnico, universitario 15.7%, primaria 23.2% y sin estudios 2.5%, contar con el 47.5% de usuarios con estudios secundarios evidencia que el analfabetismo en nuestro país muestre un marcado descenso, al pasar de 38,9% en 1961 a 5,5% en el año 2020(47).

“Gracias a la ampliación de la cobertura de la educación básica y su proceso hacia la universalización”. El analfabetismo no solo limita el pleno desarrollo de las personas, también su ciclo vital se ve afectado, influyendo negativamente su esfera familiar, restringiendo el acceso y desarrollo del goce de sus derechos. (48)

El tipo de receta atendida en su mayoría fue del Seguro Integral de Salud (SIS) con un 94.4%, ello debido a que actualmente, más de 25 millones de personas están aseguradas por el SIS

quienes tienen el financiamiento para su atención, (49) solo el 3% de recetas atendidas fueron por convenio y el 2.5% de manera particular.

“La cobertura del SIS comprende medicinas, análisis, operaciones, hospitalización, traslados de emergencia, cubre más de 1400 enfermedades, más un subsidio por fallecimiento de hasta 1.000 soles”(50)

En cuanto al tipo de usuario, el 73.2% son pacientes, es el mismo usuario quien acude al servicio de farmacia por sus medicamentos, en su mayoría afrontan factores como vivir solos, perder familiares, recordemos que la mayoría de usuarios en el estudio son mayores de 60 años, el 25.8% fue algún familiar y solo el 1% fue un acompañante quienes no son familiares sino vecinos, amigos o personal de salud que está al cuidado del paciente.

En relación a la hipótesis de: La satisfacción según sus dimensiones, del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, es bajo.

En la tabla 7 y figura 2 se observan los resultados de las 3 dimensiones de la variable satisfacción. En el caso de la dimensión estructura, el 77.8% de usuarios se ubican en el nivel medio; al igual que, en la dimensión proceso donde el 53.5% están en el nivel medio. En cuanto a la dimensión resultado, el 39.4% de usuarios se encuentran en el nivel bajo, seguido de un 34.8% en el nivel alto. Los usuarios en su mayoría se encuentran en un nivel medio de satisfacción. Resultados que no guardan relación con la hipótesis.

Por otro lado, Mendieta (2020) encontró que el 100% de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de estudio se encuentran altamente satisfechos con el mismo, mientras que el 0% se encuentran satisfechos de forma media y baja. Alto porcentaje también se refleja en la mayoría de sus dimensiones.

En relación a la hipótesis: Existen factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión estructura. A partir de los resultados hallados,

negamos la hipótesis ya que los resultados indican que no se rechaza la hipótesis nula, ya que en todos los casos el valor de la significancia es mayor al p-valor 0,05. Por lo tanto, no existe significancia estadística entre los factores sociodemográficos y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión estructura.

Estos resultados guardan relación con Armas (2018) donde refiere que el grado de satisfacción de los usuarios con relación a la dimensión Estructura según grado de instrucción, los resultados fueron satisfacción completa con 95.2%, 97.7,95.7%, 97.9% para el grado de instrucción de primaria, secundaria, superior-técnico, universitario, respectivamente; así como sexo, tipo de receta, tipo de usuario, según el análisis estadístico, no existe significancia estadística entre las variables mencionadas

Los resultados del estudio no concuerdan con Cordero (2018) afirma que la dimensión de tangibilidad o procesos influye en la satisfacción del usuario, se acepta la hipótesis alterna ($p=0.000$). La satisfacción del usuario y la dimensión de procesos se relacionan significativamente. Asimismo, Ayala (2020) muestra en sus resultados un valor ($p=0.000$) acepta que los elementos tangibles o de estructura se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario.

En relación a la hipótesis: Existen factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión proceso. Se llega a la conclusión que no existe significancia estadística entre los factores sociodemográficos y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión de proceso. ya que en todos los casos el valor de la significancia es mayor al p-valor 0,05. Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula

Resultado similar con Armas (2018) donde el análisis de los resultados reporta que existe (0.822), por lo tanto, no existe relación entre satisfacción del usuario y la dimensión proceso.

Márquez hace énfasis en su estudio, donde encuentra mayor satisfacción en las habilidades del farmacéutico 88%, por otro lado, presentan insatisfacción en el proceso de dispensación y zona de dispensación 72% y 10% respectivamente. Llegando a la conclusión que resulta imprescindible mejorar los recursos estructurales y humanos. En el presente estudio en el caso de la dimensión estructura, el 77.8% de usuarios se ubican en el nivel medio; al igual que, en la dimensión proceso donde el 53.5% están en el nivel medio.

En relación a la hipótesis: Existen factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión resultados. se llega a la conclusión de que no se rechaza la hipótesis nula, ya que en todos los casos el valor de la significancia es mayor al p-valor 0,05. Por lo tanto, no existe significancia estadística entre factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión resultados.

Resultados que son similares a Armas (2018) grado de satisfacción de los usuarios con relación a la dimensión resultado según procedencia el análisis de los resultados reporta que existe($p=0.842$), según sexo ($p=0.394$), según edad($p=0.253$), según el grado de instrucción ($p=0.499$), según tipo de receta ($p=0.515$), según tipo de usuario ($p=0.491$) por lo tanto no existe significancia estadística entre los factores sociodemográficos y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión resultado.

Por otro lado, De Thomas (2017) observó en su estudio resultados contrarios ($p= 0.0030$) por lo tanto existe significancia estadística y así afirmar que existe relación entre la dimensión de resultados (capacidad de respuesta) y satisfacción del usuario.

Cuando no rechazamos la hipótesis nula en un análisis estadístico, significa que no hay suficiente evidencia para afirmar que la hipótesis alternativa es verdadera. En otras palabras, no encontramos pruebas estadísticas significativas para rechazar la hipótesis nula y aceptamos la posibilidad de que los resultados observados sean producto del azar o de la variabilidad inherente a los datos.

En términos más generales, no rechazar la hipótesis nula implica que no hemos encontrado suficiente evidencia para afirmar que existe una diferencia o una relación significativa entre las variables que estamos estudiando. Sin embargo, es importante destacar que no rechazar la hipótesis nula no significa necesariamente que la hipótesis nula sea verdadera, simplemente indica que no tenemos suficiente evidencia para refutarla.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- ✓ El 94.4% de recetas atendidas fueron del SIS, el 73.2 % son pacientes, el 62.1% fueron mujeres, el 32.8% perteneció al grupo etario de más de 60 años, el 47.5% de usuarios indicó tener grado de instrucción secundaria, y el 44.4% son solteros
- ✓ No se determinó factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, 2022. Ya que valor de la significancia es mayor al p-valor 0,05.
- ✓ Se identificó la satisfacción según sus dimensiones, del usuario del servicio de farmacia en el caso de la dimensión estructura, el 77.8% de usuarios se ubican en el nivel medio; al igual que, en la dimensión proceso donde el 53.5% están en el nivel medio. En cuanto a la dimensión resultado, el 39.4% de usuarios se encuentran en el nivel bajo, seguido de un 34.8% en el nivel alto.
- ✓ El 63.1% de usuarios se encuentran en un nivel medio de satisfacción; seguido de un 27.3% en un nivel bajo. Solo el 9.6% de usuarios se ubican en el nivel alto de satisfacción.
- ✓ No se identificó factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión estructura, ya que no existe relación significativa ($p > 0.05$)

- ✓ No se identificó factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión proceso. ya que no existe relación significativa ($p>0.05$)
- ✓ No se identificó factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión resultado. ya que no existe relación significativa ($p>0.05$)

5.2 Recomendaciones

- ✓ Se recomienda al director y personal administrativo del Hospital gestionar el contrato de profesionales Químico Farmacéutico para cubrir el gran vacío del proceso de información durante la dispensación asimismo designar un personal que se encargue de facilitar en la práctica el flujograma de atención de la farmacia a los pacientes de consultorios externos con la finalidad de mejorar el proceso de atención al usuario.
- ✓ Se sugiere a los jefes del servicio de farmacia y Dirección del Hospital fortalecer las Estrategias de trabajo en relación a la mejora de la satisfacción del usuario y calidad del servicio de Salud. como dotar de técnicas para la mejora continua de la calidad en la prestación de los servicios de salud enfocado al usuario externo, capacidad de liderazgo, ejercicio de la autoridad política, administrativa y técnica y la gestión de los recursos financieros. Con el objetivo de desarrollar procedimientos para implementar mejoras progresivas en el servicio de salud.
- ✓ Se recomienda al servicio de farmacia y Dirección del Hospital realizar medidas periódicas de satisfacción del usuario externo en el servicio de farmacia debido a la importancia de conocer las expectativas y percepción de los usuarios, esto también se ve como una oportunidad para fortalecer y mejorar continuamente la gestión de la calidad sanitaria que permitirá optimizar el proceso de atención en el servicio de farmacia, dichas mejoras recaerán en el beneficio de los usuarios y de la gestión organizacional.

- ✓ Al departamento de Recursos Humanos implementar un taller sobre habilidades sociales para mejorar la capacidad de respuesta y asertividad de los trabajadores que laboran en el servicio de farmacia, manejo del estrés, que permitan entender los requerimientos, las necesidades de los usuarios en farmacia y optimizar la dimensión de proceso y resultados. Mientras el personal se encuentre más capacitados menos problemas se encontrarán en la atención en el servicio de farmacia, por consiguiente, los usuarios se sentirán más satisfechos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Castillo Saavedra EF, Márquez R, Reyes Alfaro CE. Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. 2020 [cited 2022 Jun 22];7–09. Available from: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4443>
2. Ayala Matta CA. Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del hospital de Huaycán 2020 [Internet]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2020 [cited 2022 Jun 23]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55322/Ayala_MCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. Secretaria de gestión pública. Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público [Internet]. Arobos; Apr. Available from: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma Técnica.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma_Técnica.pdf)
4. Armas Ramírez TA. Factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del instituto regional de enfermedades neoplásicas “Dr. Luis Pinillos Ganoza” – IREN Norte. [Internet]. universidad nacional de trujillo; 4AD [cited 2022 Jul 10]. Available from: [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12177/Armas Ramírez Tania Andanué.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12177/Armas_Ramírez_Tania_Andanué.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
5. Cordero Flores KN. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud. Centro de salud san Juan Bautista-2018 [Internet]. [Trujillo]: Universidad César Vallejo; 2018 [cited 2022 Jul 11]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28733/cordero_fk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. Cortez Cotrina JC. Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de farmacia del hospital rural Nueva Cajamarca, 2021 [Internet]. [Tarapoto]: Universidad César Vallejo; 2021 [cited 2022 Jul 14]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67733/Cortez_CJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Mendieta Franco LC. Nivel de satisfacción del usuario de farmacia del centro de salud Melvin Jones, Distrito El Porvenir-Junio 2020 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2020 [cited 2022 Jul 14]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47170/Mendieta_FLC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. De Tomas Hattori JF. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017 [Internet]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2018 [cited 2022 Jul 11]. Available from: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15227/De Tomas_HJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15227/De_Tomas_HJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
9. Antonio S, Zamora M, Engracia M, Calderón G, Lucía O, Espitia P. Satisfacción del cliente externo con la prestación de servicios de salud en. [cited 2022 Jul 13]; Available from: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/18491/MorenoZamora-SneiderAntonio-2018.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
10. Márquez-Peiró JF, Pérez-Peiró C. Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. Farm Hosp [Internet]. 2008 Apr 1 [cited 2022 Jul 13];32(2):71–6. Available from: [https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-hospitalaria-121-articulo-evaluacion-](http://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-hospitalaria-121-articulo-evaluacion-)

11. Azeredo TB, Oliveira MA, Luiza VL, Esher Â, Campos MR. User satisfaction with pharmacy services in the Brazilian National STD/AIDS program: Validity and reliability issues. *Cad Saude Publica* [Internet]. 2009 [cited 2022 Jul 13];25(7):1597–609. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/19578581/>
12. Adhikary G, Shajedur Rahman Shawon M, Wazed Ali M, Shamsuzzaman M, Ahmed S, Shackelford KA, et al. Factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en diferentes niveles de los establecimientos de salud en bangladesh: resultados de las entrevistas de salida de los pacientes. 2018 [cited 2022 Jul 13]; Available from: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0196643.t001>
13. Asamrew N, Endris AA, Tadesse M. Nivel de satisfacción del paciente con los servicios de hospitalización y sus determinantes: un estudio de un hospital especializado en etiopia. 2020 [cited 2022 Jul 13]; Available from: <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
14. Paredes Jerí EJR, Reyes Paucarima JA. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil “juan pablo II”, villa el salvador. [Internet]. universidad wiener; [cited 2022 Jul 13]. Available from: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/920/TITULO - Paredes Jeri%2C Elvis Johann Rolando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Vásquez Hualpa KÁ, Villanueva Quispe KN. Satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de huancayo para postulación al premio nacional a la calidad [Internet]. [Huancayo]: universidad peruana los andes; 2020 [cited 2022 Jul 13]. Available from: https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2284/TESIS_FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. López Noe TY. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo-servicio farmacia-hospital de paita 2018 [Internet]. [paita]: universidad san pedro; 2019 [cited 2022 Jul 13]. Available from: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14094/Tesis_63255.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Vargas Yauli MR. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia. hospital de lircay huancavelica, 2018 [Internet]. [huancavelica]: universidad César Vallejo; 2018 [cited 2022 Jul 13]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29243/vargas_ym.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Mendoza Gutierrez LJ. Satisfacción del usuario externo en el servicio de farmacia del centro de salud pedro Sánchez Meza- chupaca-2015 [Internet]. [Huancayo]: universidad César Vallejo; 2016 [cited 2022 Jul 13]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20436/Mendoza_GLJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Paredes Casablanca AA. Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario externo en farmacia de consultorios externos, hospital nacional dos de mayo, 2021 [Internet]. [Lima]: universidad César Vallejo; 2021 [cited 2022 Jul 14]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86501/Paredes_CAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Moncayo Vargas NK. Demanda insatisfecha de productos farmacéuticos y satisfacción del usuario externo. centro de salud Victor Larco Herrera Trujillo, 2018 [Internet]. [Trujillo]:

- universidad César Vallejo; 2018 [cited 2022 Jul 14]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31074/moncayo_vn.pdf?sequence=4&isAllowed=y
21. Kotler P, Keller KL, Edición D, María T, Mues A, Mónica Z, et al. Dirección de marketing ADAPTACIÓN Y REVISIÓN TÉCNICA [Internet]. 2012 [cited 2023 May 20]. 151–156 p. Available from: <http://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/direccion-de-marketing-philip-kotler-1.pdf>
 22. Martínez Altamirano E, Reyes de la Cruz Ana Marcelina. Factores socioculturales económicos y demográficos relacionados con la asistencia de las madres al programa de crecimiento y desarrollo de niños menores de 5 años en el hospital general de Jaén, durante el periodo abril-agosto del 2018 [Internet]. [Chiclayo]: universidad particular de Chiclayo; 2019 [cited 2022 Jul 14]. Available from: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:EXO0WV6bgvsJ:repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/479/1/T044_48193809_T%25281%2529.pdf+%&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe
 23. Paredes Llerena FJ, Diestro Chavez DM. Factores sociodemográficos y su relación con la satisfacción de la población con las obras públicas ejecutadas en Arequipa 2018 [Internet]. Universidad Tecnológica del Perú. Universidad Tecnológica del Perú; 2019 [cited 2023 May 20]. Available from: <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2573>
 24. Echevarría Anyosa LM, Salinas Monserrate P Liseth. Relación entre percepción del cuidado humanizado de enfermería y factores sociodemográficos, en pacientes hospitalizados en un hospital público de Lima [Internet]. [Lima]: universidad Norbert Wiener; 2018 [cited 2022 Jul 15]. Available from: <https://tinyurl.com/2p972f6k>
 25. Carrillo García C, Solano Ruíz M del C, Martínez Roche ME, Gómez García CI. Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. 2013 [cited 2023 May 21]; Available from: www.eerp.usp.br/rlae
 26. Carmona Lavado A, Leal Milla A. La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. 1998 [cited 2023 May 21];4. Available from: <https://idus.us.es/handle/11441/78838>
 27. Silva Melendres SG. Estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud - Lambayeque [Internet]. Universidad César Vallejo; 2023 [cited 2023 May 21]. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107326>
 28. Vargas Puscan EG. Calidad del servicio en la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020 [Internet]. universidad César Vallejo; [cited 2023 May 21]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60238/Vargas_PEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 29. Accarapi Huanca RF, Flores Dueña GM. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Characato. Arequipa. 2017 [Internet]. Universidad Privada Telesup; 2017 [cited 2023 May 21]. Available from: https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/90/1/Rosa_Francisca_Accarapi_Huanca-Gleny_Mileyda_Flores_Dueñas.pdf
 30. Rodríguez Arimana J. Calidad de atención y Satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2021 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2022 [cited

- 2023 May 21]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85417/Rodríguez_AJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
31. Apolo Elizalde GI, Remache Morocho IE. Aplicacion del modelo acsi para mejorar el nivel de satisfaccion de los turistas que visitan los atractivos pertenecientes al unicipio de Canton Mera [Internet]. Universidad Estatal Amazónica Ecuador; 2018 [cited 2023 May 21]. Available from: <https://repositorio.uea.edu.ec/bitstream/123456789/452/1/T.TUR.B.UEA.4100>
 32. Barrera Escobar KJ, Gutiérrez García RG. Calidad de servicio percibida y el precio como factores que determinan la satisfacción del cliente en supermercados [Internet]. Repositorio Institucional - Ulima. Universidad de Lima; 2021 [cited 2023 May 20]. Available from: <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/15008>
 33. Ministerio de salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo [Internet]. 2011. Available from: <http://www.minsa.gob.pe>
 34. MINSA. Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados - Informes y publicaciones - Ministerio de Salud - Plataforma del Estado Peruano [Internet]. 2003. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/285026-normas-tecnicas-de-estandares-de-calidad-para-hospitales-e-institutos-especializados>
 35. Cannata, Gallo AP, Valdivia Nieri G, Soria Iriarte TC. Factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa de diferentes Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (MINSA, EsSalud, FFAA/PNP y clínicas privadas) del Perú en el año 2014 [Internet]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2017 [cited 2023 May 21]. Available from: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3003454>
 36. Montalvo S, Estrada E, Mamani H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado | Montalvo | Ciencia y Desarrollo. 2020 [cited 2023 May 21]; Available from: <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085/2226>
 37. Hernán Ramírez-Asís E, Maguiña-Palma ME, Huerta-Soto RM. Attitude, satisfaction and loyalty of customers in Municipal Savings Banks of Peru. Retos(Ecuador). 2020 Oct 1;10(20):329–43.
 38. Salud OP de la. Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025. 2022 Mar 21 [cited 2023 May 21]; Available from: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/55860>
 39. Matute Calle BP, Murillo Párraga DY. La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. Rev Arbitr Interdiscip Koinonía [Internet]. 2021 Jul 1 [cited 2023 May 21];6(12):179. Available from: [file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LaGestionPorProcesos-8011449 \(2\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LaGestionPorProcesos-8011449%20(2).pdf)
 40. Ley del trabajo del químico farmacéutico del Perú [Internet]. 28173 2004. Available from: <https://tinyurl.com/4snb7dmu>
 41. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio M del P. Metodología de la investigación [Internet]. sexta. Toledo Castellanos MÁ, Mares Chacón J, Rocha Martínez M, García García S, editors. México D.F.: McGraw Hill Education; 2014 [cited 2022 Jul 15]. Available from: <https://tinyurl.com/bddb8why>

42. Luis López P. Población muestra y muestreo. Scielo [Internet]. 2004 [cited 2022 Jul 15];9. Available from: <https://tinyurl.com/4xhk88zj>
43. La encuesta como técnica de investigación, validez y confiabilidad [Internet]. [cited 2022 Jul 15]. Available from: <https://tinyurl.com/4xvdr5n5>
44. Romero Saldaña M. Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. Rev Enfermería del Trab ISSN-e 2174-2510, Vol 6, N° 3, 2016, pág 114 [Internet]. 2016 [cited 2023 Jul 13];6(3):114. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043&info=resumen&idioma=SPA>
45. Flores-Ruiz E, Miranda-Novales MG, Villasis-Keever MÁ, Flores-Ruiz E, Miranda-Novales MG, Villasis-Keever MÁ. El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. Estadística inferencial. Rev Alerg México [Internet]. 2017 Oct 16 [cited 2023 Jul 16];64(3):364–70. Available from: <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/304>
46. Mondragon Barrera MA. Movimiento científico. Ibero Am [Internet]. 2014;8(1):100. Available from: <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-UsodeLaCorrelacionDeSpearmanEnUnEstudioDeIntervenc-5156978.pdf>
47. Informática IN de EE. Estadísticas del Bicentenario. Estadística del Bicenten [Internet]. 2021;Junio 2021(1):1–200. Available from: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1806/libro.pdf
48. Martínez R-, Fernández A. Impacto social y económico del analfabetismo: modelo de análisis y estudio piloto. Oms [Internet]. 2010;82:84. Available from: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3747/1/S2009862_es.pdf%0Ahttp://www.cepal.org/es/publicaciones/3747-impacto-social-y-economico-del-analfabetismo-modelo-de-analisis-y-estudio-piloto
49. MINSA. Afiliarte al SIS Gratuito - Cobertura - Orientación - Seguro Integral de Salud - Plataforma del Estado Peruano [Internet]. [cited 2023 Mar 22]. Available from: <https://www.gob.pe/149-afiliarte-al-sis-gratuito-cobertura>
50. MINSA. SIS garantiza cobertura integral y gratuita de sus cinco planes de seguros para el 2022 - Noticias - Seguro Integral de Salud - Plataforma del Estado Peruano [Internet]. 2021. 2021 [cited 2023 Mar 22]. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/sis/noticias/573365-sis-garantiza-cobertura-integral-y-gratuita-de-sus-cinco-planes-de-seguros-para-el-2022>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Objetivo General	Hipótesis general		Tipo de Investigación
Determinar los factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, 2022	Existen factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, 2022	Variable 1: Factores sociodemográficos	Correlacional
Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Método y diseño de la investigación:
1. Identificar la satisfacción según sus dimensiones, del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, 2022.	1. La satisfacción según sus dimensiones, del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” es bajo.	Variable 2: Satisfacción del usuario	Deductivo No experimental
2. Identificar los factores sociodemográficos que están relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión estructura	2. Existen factores sociodemográficos que están relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión estructura.		Población: Usuarios que acuden al servicio de farmacia durante el mes de diciembre 2022, según datos estadísticos del hospital se estableció una población de 8366 usuarios atendidos en un mes

<p>3. Identificar los factores sociodemográficos que están relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión procesos</p>	<p>3. Existen factores sociodemográficos que están relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión procesos.</p>	<p>Muestra: 198 usuarios que acuden al servicio de farmacia durante el mes de diciembre del año 2022</p>
<p>4. Identificar los factores sociodemográficos que están relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión resultados.</p>	<p>4. Existen factores sociodemográficos que están relacionados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en la dimensión resultados.</p>	<p>Muestreo: probabilístico</p>

ANEXO 2: Instrumento

ENCUESTA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO "DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO"

INSTRUCCIONES

La presente investigación se denomina: "Factores Sociodemográficos y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia de un Hospital de Huancayo", a cargo de Q.F. Gisela Raisa Tovar Quispe, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener. La investigación tiene como propósito: Determinar los factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión, Huancayo". Aplicada durante el mes de octubre. Esta encuesta de opinión es absolutamente anónima, libre y voluntaria. Por favor responda con la más amplia libertad. Si tiene alguna duda pregúntenos. Muchas gracias por su colaboración. Tiempo de aplicación 15 minutos.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Procedencia:

1. Tipo de receta

SIS		Convenio		Particular	
-----	--	----------	--	------------	--

2. Usted es:

Paciente		Familiar		Acompañante	
----------	--	----------	--	-------------	--

3. Género:

Femenino		Masculino	
----------	--	-----------	--

4. Edad

18 a 28 años		50 a 59 años		40 a 49 años	
29 a 39 años		60 a más años			

Sin estudios	
Primaria	
Secundaria	

5. Grado de Instrucción:

Superior-Técnico	
Universitario	

6. Estado civil

Soltera(o)	
Conviviente	
Casada(o)	
Viuda(o)	
Divorciada(o)	

Marque con un aspa (X) la casilla donde considere su respuesta

	Muy fácil	Fácil	Regular	Difícil	Muy difícil
7. Para usted, ubicar el servicio de farmacia fue:					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
8. Con respecto al horario de atención en el servicio de Farmacia usted está:					
9. ¿Qué opina del ambiente e infraestructura del Servicio de Farmacia?					
	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
Infraestructura					
Limpieza					
Iluminación					
Ventilación					
Área de espera					

	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
10. En el servicio de Farmacia. ¿Sus recetas son atendidas completamente: medicamentos y material médico?					
11. Cuando acude al Servicio de Farmacia. ¿Usted puede distinguir con facilidad si es atendido por el personal técnico o Químico Farmacéutico?					
12. ¿Le explica el Químico Farmacéutico con palabras fáciles de entender la manera como tomar su(s) medicamento(s)?					
13. ¿Le inspira confianza el Químico Farmacéutico para resolver sus problemas sobre el uso de sus medicamentos?					
	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
14. La información que le proporciona el Químico Farmacéutico o personal técnico sobre el medicamento fue:					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
15. ¿Cree usted que los medicamentos y material médico que entrega el Servicio de Farmacia le ayudan a recuperar su salud?					
	Muy satisfecho	Satisfecho	Regularmente satisfecho	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
16. Con respecto al tiempo de espera en el Servicio de Farmacia, usted se encuentra:					
	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
17. El personal de Farmacia le ha ayudado a resolver sus problemas respecto a los medicamentos de manera:					
	Muy satisfecho	Satisfecho	Regularmente satisfecho	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
18. En términos generales de acuerdo con la atención recibida en el Servicio de Farmacia, usted se encuentra:					

ANEXO 3: Validez del Instrumento



TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2022”

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable 1: Factores Sociodemográficos							
	DIMENSIÓN 1: Datos Sociodemográficos	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Tipo de Receta	X		X		X		
2	Tipo de Usuario	X		X		X		
3	Género	X		X		X		
4	Edad	X		X		X		
5	Grado de Instrucción	X		X		X		
6	Estado Civil	X		X		X		
	VARIABLE 2: Satisfacción del Usuario							
	DIMENSIÓN 1: Estructura	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Para usted, ubicar el servicio de farmacia fue:	X		X		X		
8	Con respecto al horario de atención en el servicio de Farmacia usted está:	X		X		X		
9	¿Qué opina del ambiente e infraestructura del Servicio de Farmacia?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
10	En el servicio de Farmacia. ¿Sus recetas son atendidas completamente: medicamentos y material médico?	X		X		X		
11	Cuando acude al Servicio de Farmacia. ¿Usted puede distinguir con facilidad si es atendido por el personal técnico o Químico Farmacéutico?	X		X		X		
12	¿Le explica el Químico Farmacéutico con palabras fáciles de entender la manera como tomar su(s) medicamento(s)?	X		X		X		

13	¿Le inspira confianza el Químico Farmacéutico para resolver sus problemas sobre el uso de sus medicamentos?	X		X		X		
14	La información que le proporciona el Químico Farmacéutico o personal técnico sobre el medicamento fue:	X		X		X		
15	¿Cree usted que los medicamentos y material médico que entrega el Servicio de Farmacia le ayudan a recuperar su salud?	X		X		X		
16	Con respecto al tiempo de espera en el Servicio de Farmacia, usted se encuentra:	X		X		X		
Dimensión 3: Resultados		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	El personal de farmacia le ha ayudado a resolver sus problemas respecto a los medicamentos de manera:	X		X		X		
18	En términos generales de acuerdo con la atención recibida en el Servicio de Farmacia, usted se encuentra:	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:Villar Churampi Elka Yanina.....

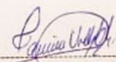
DNI:20112479.....

Especialidad del validador:.....Farmacia Hospitalaria.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

...14...de...Octubre ...del 2022



Firma del Experto Informante.





TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2022”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 1: Factores Sociodemográficos								
DIMENSIÓN 1: Datos Sociodemográficos		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Tipo de Receta	X		X		X		
2	Tipo de Usuario	X		X		X		
3	Género	X		X		X		
4	Edad	X		X		X		
5	Grado de Instrucción	X		X		X		
6	Estado Civil	X		X		X		
VARIABLE 2: Satisfacción del Usuario								
DIMENSIÓN 1: Estructura		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Para usted, ubicar el servicio de farmacia fue:	X		X		X		
8	Con respecto al horario de atención en el servicio de Farmacia usted está:	X		X		X		
9	¿Qué opina del ambiente e infraestructura del Servicio de Farmacia?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Procesos		Si	No	Si	No	Si	No	
10	En el servicio de Farmacia. ¿Sus recetas son atendidas completamente: medicamentos y material médico?	X		X		X		
11	Cuando acude al Servicio de Farmacia. ¿Usted puede distinguir con facilidad si es atendido por el personal técnico o Químico Farmacéutico?	X		X		X		
12	¿Le explica el Químico Farmacéutico con palabras fáciles de entender la manera como tomar su(s) medicamento(s)?	X		X		X		

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2022”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable 1: Factores Sociodemográficos							
	DIMENSIÓN 1: Datos Sociodemográficos							
1	Tipo de Receta	X		X		X		
2	Tipo de Usuario	X		X		X		
3	Género	X		X		X		
4	Edad	X		X		X		
5	Grado de Instrucción	X		X		X		
6	Estado Civil	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Arévalo Ipanaqué Janet Mercedes

DNI:40288982.....

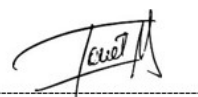
Especialidad del validador:.....Investigadora.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....27...de setiembre...del 2022



Firma del Experto Informante.

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2022”

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Variable 1: Factores Sociodemográficos							
	DIMENSIÓN 1: Datos Sociodemográficos	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Tipo de Receta	X		X		X		
2	Tipo de Usuario	X		X		X		
3	Género	X		X		X		
4	Edad	X		X		X		
5	Grado de Instrucción	X		X		X		
6	Estado Civil	X		X		X		
	VARIABLE 2: Satisfacción del Usuario							
	DIMENSIÓN 1: Estructura	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Para usted, ubicar el servicio de farmacia fue:	X		X		X		
8	Con respecto al horario de atención en el servicio de Farmacia usted está:	X		X		X		
9	¿Qué opina del ambiente e infraestructura del Servicio de Farmacia?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
10	En el servicio de Farmacia. ¿Sus recetas son atendidas completamente: medicamentos y material médico?	X		X		X		
11	Cuando acude al Servicio de Farmacia. ¿Usted puede distinguir con facilidad si es atendido por el personal técnico o Químico Farmacéutico?	X		X		X		
12	¿Le explica el Químico Farmacéutico con palabras fáciles de entender la manera como tomar su(s) medicamento(s)?	X		X		X		

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2022”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable I: Factores Sociodemográficos								
DIMENSIÓN I: Datos Sociodemográficos								
1	Tipo de Receta	X		X		X		
2	Tipo de Usuario	X		X		X		
3	Género	X		X		X		
4	Edad	X		X		X		
5	Grado de Instrucción	X		X		X		
6	Estado Civil	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Poma Vivas Mónica Evencia

DNI: 28307350

Especialidad del validador:

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

.....26...de setiembre...del 2022




Firma del Experto Informante.

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2022”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable 1: Factores Sociodemográficos							
	DIMENSIÓN 1: Datos Sociodemográficos	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Tipo de Receta	X		X		X		
2	Tipo de Usuario	X		X		X		
3	Género	X		X		X		
4	Edad	X		X		X		
5	Grado de Instrucción	X		X		X		
6	Estado Civil	X		X		X		
	VARIABLE 2: Satisfacción del Usuario							
	DIMENSIÓN 1: Estructura	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Para usted, ubicar el servicio de farmacia fue:	X		X		X		
8	Con respecto al horario de atención en el servicio de Farmacia usted está:	X		X		X		
9	¿Qué opina del ambiente e infraestructura del Servicio de Farmacia?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
10	En el servicio de Farmacia. ¿Sus recetas son atendidas completamente: medicamentos y material médico?	X		X		X		
11	Cuando acude al Servicio de Farmacia. ¿Usted puede distinguir con facilidad si es atendido por el personal técnico o Químico Farmacéutico?	X		X		X		
12	¿Le explica el Químico Farmacéutico con palabras fáciles de entender la manera como tomar su(s) medicamento(s)?	X		X		X		



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2022”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable I: Factores Sociodemográficos							
	DIMENSIÓN I: Datos Sociodemográficos							
1	Tipo de Receta	X		X		X		
2	Tipo de Usuario	X		X		X		
3	Género	X		X		X		
4	Edad	X		X		X		
5	Grado de Instrucción	X		X		X		
6	Estado Civil	X		X		X		

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Lazo Beltrán Néstor Rolando**

DNI: 20045498

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....12...de diciembre...del 2021

Firma del Experto Informante.

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2022”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Variable 1: Factores Sociodemográficos							
	DIMENSIÓN 1: Datos Sociodemográficos	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Tipo de Receta	X		X		X		
2	Tipo de Usuario	X		X		X		
3	Género	X		X		X		
4	Edad	X		X		X		
5	Grado de Instrucción	X		X		X		
6	Estado Civil	X		X		X		
	VARIABLE 2: Satisfacción del Usuario							
	DIMENSIÓN 1: Estructura	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Para usted, ubicar el servicio de farmacia fue:	X		X		X		
8	Con respecto al horario de atención en el servicio de Farmacia usted está:	X		X		X		
9	¿Qué opina del ambiente e infraestructura del Servicio de Farmacia?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
10	En el servicio de Farmacia. ¿Sus recetas son atendidas completamente: medicamentos y material médico?	X		X		X		
11	Cuando acude al Servicio de Farmacia. ¿Usted puede distinguir con facilidad si es atendido por el personal técnico o Químico Farmacéutico?	X		X		X		
12	¿Le explica el Químico Farmacéutico con palabras fáciles de entender la manera como tomar su(s) medicamento(s)?	X		X		X		

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2022”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable 1: Factores Sociodemográficos							
	DIMENSIÓN 1: Datos Sociodemográficos	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Tipo de Receta	X		X		X		
2	Tipo de Usuario	X		X		X		
3	Género	X		X		X		
4	Edad	X		X		X		
5	Grado de Instrucción	X		X		X		
6	Estado Civil	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Gutarra Rosas Sabino Euclides

DNI: 44099933

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....03...de octubre...del 2022

MINISTERIO NACIONAL FARMACIA Y ALIMENTACIÓN
 OFICINA REGIONAL HUANCAYO
 Lic. Gutarra Rosas Sabino E.
 COORDINADOR REGIONAL FARMACIA

Firma del Experto Informante.

Prueba Binomial de Validez del Instrumento satisfacción del usuario

Prueba binomial

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
juez1	Grupo 1	3,4,5	18	1,00	,50	,000
	Total		18	1,00		
juez2	Grupo 1	3,4,5	18	1,00	,50	,000
	Total		18	1,00		
juez3	Grupo 1	3,4,5	18	1,00	,50	,000
	Total		18	1,00		
juez4	Grupo 1	3,4,5	18	1,00	,50	,000
	Total		18	1,00		
juez5	Grupo 1	3,4,5	18	1,00	,50	,000
	Total		18	1,00		

P total: 0.000

P promedio: 0.000

Sig < 0.05

El instrumento posee validez

ANEXO 4: Confiabilidad del Instrumento

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	16

El instrumento posee alta confiabilidad con alfa de Cronbach 0.822

ANEXO 5: Aprobación del Comité de Ética

ANEXO 6: Formato de Consentimiento Informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud: “Factores Sociodemográficos y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia de un Hospital de Huancayo”. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: “Factores Sociodemográficos y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia de un Hospital de Huancayo”

Nombre del investigador principal: Gisela Raisa Tovar Quispe

Propósito del estudio: Determinar los factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión, Huancayo".

Participantes: Usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión

Participación:

Participación Voluntaria: Sí

Beneficios por participar: Ser parte de la investigación

Inconvenientes y riesgos: Ninguno

Costo por participar: Ningún costo

Remuneración por participar: Ninguna

Confidencialidad: Sí

Renuncia: En el momento que desee

Consultas posteriores: cel. 942802409 / tovarquispeg@gmail.com

Contacto con el comité de ética:

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:.....

Correo electrónico personal o institucional:

.....

Firma y Huella digital

ANEXO 7: BASE DE DATOS

proce	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
1	1	1	2	4	3	2	3	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	4	4	4	4
2	3	1	2	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3	1	3	2	4	4	2	4
3	1	1	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4
1	1	1	2	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4
4	1	2	1	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	3	4	3	4	3
5	1	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	3	4	3	3	4
6	1	2	1	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	1	3	3	2	3
7	1	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	1	1	2	3	3	3	3	3
2	1	3	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	4	3	3	3
2	1	1	2	5	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	1	1	2	3	4	3	3	3
8	1	1	2	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4
9	1	1	1	5	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4
10	3	2	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
7	1	1	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	1	4	4	3	3	3	3	3
5	1	1	1	5	3	1	3	2	4	4	4	4	4	3	1	1	4	3	3	3	3	3
4	1	2	1	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	4	3	3	3
4	1	1	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	3	4	3	3	3
7	1	1	1	5	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	3	4	3	3	4
1	1	1	1	2	5	1	4	2	4	4	4	3	3	3	3	1	1	2	4	3	2	3
11	1	1	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	3
1	1	1	2	5	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	1	1	2	3	3	3	3	3
12	1	2	1	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3
10	1	1	1	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	4	3	4	4	3	3
1	3	1	1	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	5	3	4	3	4	4
4	1	1	2	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	1	4	3	4	3	3	3
4	1	1	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	1	4	3	4	3	4	3
13	1	1	1	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	3	4	3	3	3
4	1	1	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	3	2	4	3	3	4

0	1	1	2	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	2	4	3	2	3	4	3	3	4
13	1	1	1	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	3	4	4	4	4
1	1	1	1	5	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	2	4	4	3	3
13	1	1	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	2	4	4	3	4
5	1	2	1	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	3	3	4	4	3	4
1	1	1	1	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	2	4	4	4	4
5	1	1	2	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	4	4	4	4	4
13	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	4	4	4	4
3	1	2	1	5	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	3	4	3	3	3
14	1	1	2	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	4	4	3	4
1	1	1	2	5	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	4	4	4	4
7	1	2	2	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	3	4	4	4	3
7	1	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	3	4	4	3	4
1	1	1	1	5	3	1	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	2	2	3	4	3	2
4	1	2	1	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	3	4	3	3	3
15	1	1	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	4	4	4	3
7	1	1	1	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	4	3	4	4	3	4
1	1	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	4	3	3	2
15	1	2	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	2	3	3	3	3	3
1	1	1	2	5	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	4	3	4
1	1	2	2	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	3	3
1	1	1	2	5	3	1	4	4	4	4	4	4	4	5	1	3	4	4	4	3	3	4
7	1	1	1	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	1	2	4	3	3	2
15	1	2	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	2	4	4	2	3
1	1	1	1	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	1	1	3	3	4	3	4	3
1	1	1	1	5	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	1	1	2	3	4	3	3	3
2	1	2	1	1	5	1	4	2	4	3	4	4	3	3	1	1	3	3	4	2	2	3
1	1	1	2	1	4	1	4	4	4	3	4	4	2	5	1	1	5	3	4	2	4	3
1	1	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	3	4	3	3	3

1	1	1	1	5	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	3	3	3	3	3
7	1	1	2	5	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4
6	1	1	2	2	3	1	3	4	4	4	4	4	4	3	1	1	4	3	4	4	4	4
7	1	2	1	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	2	4	4	3	4
16	1	1	1	5	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	3	4	3	3	3
1	1	2	2	5	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	4	4	4	4
6	1	1	1	4	2	1	3	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	3	3
6	1	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	4	4
17	1	1	1	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	3	4	3	4	4
1	3	2	1	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	3	4	4	4	3
1	1	1	2	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	4	4	3	3
1	1	1	1	5	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	4	4	4	4	4	4
18	1	2	1	5	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	4	4	4	4
7	1	1	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	3	4	3	3	3
19	1	2	1	1	4	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	1	1	2	3	4	3	3
5	1	1	1	5	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4
4	1	2	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	2	4	3	4	3
3	1	1	1	3	5	1	4	4	4	3	4	4	4	5	1	1	3	4	4	4	4	4
1	1	1	1	5	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1	1	4	3	4	4	4	4
9	1	1	1	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	1	1	3	3	4	4	4	4
7	1	1	2	1	4	1	4	4	4	2	4	4	4	2	1	1	1	2	4	3	2	2
1	1	1	1	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	3	2	4	4	4
1	1	1	1	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4
20	1	2	1	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	3	4	3	3	3
7	1	1	1	3	3	1	2	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	3	4	3	3	4
14	1	1	2	1	4	1	4	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	4	4	4	4
14	1	2	1	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	2	2	2	2
3	1	1	2	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	2	4	4	3	2	4
4	1	1	2	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	5	1	5	4	3	4	4	4	3
21	1	1	2	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	1	2	4	4	4	4

1	1	1	1	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	3	2	4	4	4	4
7	2	1	2	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	4	4	3	3	4
22	1	1	1	2	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	3	1	3	3	4	4	3	4
23	1	1	2	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	4	1	1	3	3	4	4	3	4
24	1	2	2	2	3	1	4	4	3	3	4	4	3	3	1	1	4	4	4	4	4	4
2	1	1	1	3	2	1	3	4	4	4	4	4	4	3	1	1	2	3	4	4	3	4
4	1	2	1	1	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	4	4	3	4
7	1	1	1	2	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5	1	1	4	4	4	4	4	5
15	1	2	1	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	5	1	1	3	3	4	4	3	4
1	1	1	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	4	4	4	4	4	4
1	3	1	1	5	5	1	4	2	4	5	4	4	4	3	1	1	3	3	4	2	3	3
2	1	1	2	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	2	4	4	3	4	4
8	1	2	1	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	4	4	4	4	4
15	1	1	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	5	1	3	4	4	3	4	4
10	1	2	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4
25	1	1	1	5	3	2	2	4	4	4	4	4	4	5	1	5	4	4	4	3	4	4
7	1	1	1	5	3	2	4	2	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4
7	1	2	1	1	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	2	4	4	4
1	1	1	1	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	1	1	3	3	4	3	2	3
7	1	2	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	3	2	4	3	3
26	1	1	1	2	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	4	3	3	4
13	1	1	1	5	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	4	2	3	3
5	2	2	1	4	2	3	2	4	4	4	4	4	3	5	1	1	3	3	4	3	4	3
1	1	2	1	5	5	1	4	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	4	3	3	3
6	1	1	2	2	5	1	4	4	4	4	4	3	3	3	1	1	3	3	4	4	3	4
27	1	1	1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	1	1	2	3	4	2	4	3
26	1	1	1	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	4	4	4	3	3	3
1	1	1	1	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	3	3	4	4	4	3
1	1	1	2	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	3	4	4	4	4
11	1	1	1	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	1	1	3	3	4	2	3	3

28	1	1	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	5	1	3	4	3	4	4	4	4
29	1	1	2	4	2	1	2	4	3	3	3	3	3	1	1	1	3	4	2	3	3	3
7	2	1	2	1	5	1	5	1	4	4	4	3	3	4	1	1	2	3	4	2	4	3
4	1	2	2	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	3	4	4	2	3	3
1	1	2	1	5	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	4	3	3	3
7	1	1	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	1	2	3	3	4	4	4
7	1	2	1	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	1	3	3	4	3	3
7	1	1	1	5	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	2	4	2	2	2
7	1	1	1	2	5	1	4	4	4	4	4	3	3	2	1	1	1	3	4	3	3	3
30	1	1	2	5	3	1	5	4	5	5	5	5	4	3	1	1	3	4	4	4	4	4
1	1	1	1	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	1	1	3	3	4	4	3	4
1	1	1	2	2	4	1	4	2	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	4
1	1	2	2	2	5	1	4	4	5	5	5	5	5	5	1	1	2	3	4	2	3	2
15	1	1	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	5	4	4	4	4
1	1	1	2	1	5	1	4	2	3	4	4	2	2	3	1	1	3	3	2	3	2	3
1	1	1	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	1	1	1	2	4	3	2	3
4	1	1	1	1	3	1	4	4	4	4	4	3	3	4	1	1	2	3	4	2	3	3
15	1	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	4	4	3	3
1	1	1	1	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	4	4	4	4	4
7	1	1	1	2	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	5	1	1	3	3	4	3	3
1	1	1	1	3	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	5	1	1	5	4	4	4	4
7	1	1	1	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	1	4	4	4	4	4	4
3	1	1	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	5	4	4	4	4
1	1	1	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	5	4	4	4	4
21	2	1	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	2	3	4	3	3	3
2	1	1	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	4	3	3	3	3	3
1	1	1	2	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	5	4	4	4	4
30	1	2	2	3	3	1	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	5	3	3	3	3	4
1	1	1	2	5	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	4	3	4	4	4
21	1	2	2	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	2	3	4	3	3

6	1	2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	5	4	4	4	4
6	1	1	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	1	5	4	4	4	4
1	1	1	2	2	5	1	2	4	4	4	4	3	3	4	1	1	3	4	4	4	2
4	1	2	1	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	3	4	3	3
4	1	1	2	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	3	3	4	3	2
6	1	1	1	5	2	4	3	4	5	4	4	4	5	5	1	1	3	3	4	4	3
7	1	1	1	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	4	4	4	4
6	1	1	1	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	2	3	4	4	3
7	1	1	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	4	4	4	4	4
21	1	1	1	5	3	1	2	4	4	4	4	4	4	5	1	1	4	3	4	4	3
7	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	2	2	3	3
7	2	1	2	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	4	4	4	4	4
34	1	1	2	4	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	4	3	4	3	3
17	1	1	1	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	2	3	3
2	1	1	1	2	3	1	3	2	4	4	4	4	4	5	3	1	2	3	4	3	4
1	1	2	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	5	5	4	2	4	4
7	1	2	1	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	2	1	5	3	3	4	2	4
1	1	1	2	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
7	1	1	1	3	3	1	4	4	4	4	4	4	3	5	3	1	5	4	4	3	4

LEYENDA

proce	procedencia
p1	Pregunta 1 tipo de receta
p2	Pregunta 2 Usted es
p3	Pregunta 3 Género
p4	Pregunta 4 Edad
p5	Pregunta 5 Grado de instrucción
p6	Pregunta 6 Estado civil
p7	Pregunta 7 Para usted, ubicar el servicio de farmacia fue:
p8	Pregunta 8 Con respecto al horario de atención en el servicio de Farmacia usted está:
p9	Pregunta 9 ¿Qué opina del ambiente e infraestructura del Servicio de Farmacia?
p10	Pregunta 10 ¿Qué opina de la limpieza del Servicio de Farmacia?
p11	Pregunta 11 ¿Qué opina de la iluminación del Servicio de Farmacia?
p12	Pregunta 12 ¿Qué opina de la ventilación del Servicio de Farmacia?
p13	Pregunta 13 ¿Qué opina del área de espera del Servicio de Farmacia?
p14	Pregunta 14 En el servicio de Farmacia. ¿Sus recetas son atendidas completamente: medicamentos y material médico?
p15	Pregunta 15 Cuando acude al Servicio de Farmacia. ¿Usted puede distinguir con facilidad si es atendido por el personal técnico o Químico Farmacéutico?
p16	Pregunta 16 ¿Le explica el Químico Farmacéutico con palabras fáciles de entender la manera como tomar su(s) medicamento(s)?
p17	Pregunta 17 ¿Le inspira confianza el Químico Farmacéutico para resolver sus problemas sobre el uso de sus medicamentos?
p18	Pregunta 18 La información que le proporciona el Químico Farmacéutico o personal técnico sobre el medicamento fue:
p19	Pregunta 19 ¿Cree usted que los medicamentos y material médico que entrega el Servicio de Farmacia le ayudan a recuperar su salud?
p20	Pregunta 20 Con respecto al tiempo de espera en el Servicio de Farmacia, usted se encuentra:
p21	Pregunta 21 El personal de Farmacia le ha ayudado a resolver sus problemas respecto a los medicamentos de manera:
p22	Pregunta 22 En términos generales de acuerdo con la atención recibida en el Servicio de Farmacia, usted se encuentra: