

NOMBRE DEL TRABAJO:

- ESCALA DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ASISTENCIA A USUARIOS DE FARMACIA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO-JULIACA, FEBRERO DEL 2023

ASESOR:

- MG. Julio Luis Díaz Uribe

AUTORES:

- Bach. Ortiz Apaza, Veranda Zenaida
- Bach. Valera flores, Ruth Delia

RESUMEN DEL SOFTWARE DE DETECCIÓN DE SIMILITUDES

RECuento DE PALABRAS

11887 Words

RECuento DE CARACTERES

64544 Characters

RECuento DE PÁGINAS

72 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.4MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 14, 2023 12:44 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 14, 2023 12:45 PM GMT-5**● 11% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 11% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÈUTICAS Y
BIOQUÍMICA**

TESIS

**ESCALA DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ASISTENCIA A
USUARIOS DE FARMACIA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL
CARLOS MONGE MEDRANO-JULIACA, FEBRERO DEL 2023**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
QUÍMICO FARMACÉUTICO**

AUTORES:

Bach. Ortiz Apaza, Veranda Zenaida

Bach. Valera Flores, Ruth Delia

ASESOR:

Mg. Díaz Uribe, Julio Luis

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

Ciencias Farmacéuticas: Atención Farmacéutica

Huancayo – Perú

2023

DEDICATORIA

A Dios, por haberme otorgado la vida y una familia maravillosa, a mi padre Flavio que está en el cielo , vive por siempre en mi memoria y habita en mis recuerdos hoy es la luz de mi vida, a mi amada madre Luz Marina que ha sabido formarme con buenos sentimientos y valores que me ayudaron a salir adelante en momentos difíciles, a mi padre Zacarias por su comprensión y apoyo incondicional, a mis hermanos por creer en mí y saber que mis logros también son de ellos, a Eduardo quien me enseñó el valor de los detalles durante este tiempo juntos y vio en mí a una persona que puede dar lo mejor de sí. A mi compañera Ruth Delia por ser parte de esta investigación por su tiempo y compromiso en el trabajo.

Bach. Veranda Zenaida Ortiz Apaza.

La presente tesis está dedicada a Dios, gracias a él he logrado concluir este logro. A mis padres: Luis y María, que siempre estuvieron apoyándome y aconsejándome. A mis hijas: Ilean y Alisson que son el motor que me impulsa a seguir adelante, Y mis amigas: Rosa y Natividad más que amigas fueron como hermanas durante todo este tiempo a todos ustedes que siempre estuvieron ahí para darme amor, soporte, tolerancia. No tengo palabras para agradecerles por todo el apoyo brindado.

Bach. Ruth Delia Valera Flores.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirnos culminar un proyecto en nuestra vida y hacer de nosotros personas que no se quebrantan ante una dificultad.

Agradecemos a nuestra familia por su comprensión y constante aliento, además del apoyo incondicional a lo largo de nuestros estudios.

Es grato brindarle nuestro agradecimiento a la universidad Franklin Roosevelt de Huancayo por habernos aceptado ser parte de ella, abrirnos las puertas para titularnos y convertirnos en profesionales de la salud.

También agradecemos la activa participación de nuestro asesor de tesis Mg. Q. F. Julio Luis Diaz Uribe por su enseñanza y conocimientos para encaminarnos a un logro, así como también por habernos tenido toda la paciencia para guiarnos durante todo el desarrollo de la tesis.

Nuestro agradecimiento también va dirigido al director del hospital Carlos Monge Medrano por permitirnos realizar nuestro trabajo de investigación que fue una parte primordial para concluirlo.

Queremos agradecer a los usuarios que acuden a la farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano por su colaboración.

Bach. Veranda Zenaida Ortiz Apaza.

Bach. Ruth Delia Valera Flores.

JURADOS DE SUSTENTACIÓN

PRESIDENTE

Dr. Tapia Manrique, Edgar Robert

SECRETARIO

Mg. Cano Pérez, Carlos Alfredo

VOCAL

Mg. Díaz Uribe, Julio Luis

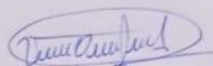
SUPLENTE

Mg. Rojas Aire Carlos Max

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE

Yo, ORTIZ APAZA VERANDA ZENAIDA de nacionalidad peruana, identificado con, DNI N° 45457640, tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en Jr. VALLECITO N° 455 PUNO - SAN ROMAN - SAN MIGUEL, DECLARO BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTÉNTICA Y VERAZ. Me afirmo y ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el siguiente documento a los 17 días del mes de abril del 2023.



BACH. VERANDA ZENAIDA ORTIZ APAZA

DNI: 45457640

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE

Yo, RUTH DELIA VALERA FLORES de nacionalidad peruana, identificado con, DNI N°73325486, tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en Jr. RESOLUCIÓN N° 668 PUNO - SAN ROMAN - SAN MIGUEL, DECLARO BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTÉNTICA Y VERAZ. Me afirmo y ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el siguiente documento a los 17 días del mes de abril del 2023.



BACH. RUTH DELIA VALERA FLORES

DNI: 73325486

RESUMEN

El propósito de este estudio fue determinar la escala de satisfacción de los usuarios con la calidad de asistencia otorgada en el servicio de farmacia consulta externa del hospital Carlos Monge Medrano febrero del 2023. Se trata de un estudio no experimental, descriptivo; la muestra de estudio estuvo conformada por 300 usuarios que acudieron al servicio de farmacia consulta externa del hospital Carlos Monge Medrano en febrero del 2023. La técnica que se empleó para la recolección de información es una encuesta el instrumento a proceder un cuestionario escrito, con preguntas claras dirigidas a los usuarios donde se recabaron resultados que se detallan: la escala de satisfacción en relación a la disposición stock de medicamentos es bueno, la escala de satisfacción en relación a la adquisición de medicamentos en otra farmacia particular fuera del establecimiento de salud es malo, la escala de satisfacción en relación a los precios de medicamentos son accesibles en el servicio de farmacia consulta externa es bueno, la escala de satisfacción en relación que existe entre la predisposición recibida por el personal de farmacia con la escala de satisfacción de los usuarios es bueno, la escala de satisfacción en relación con el tiempo de espera para la atención es bueno, la escala de satisfacción en relación con la atención farmacéutica es bueno, la escala de satisfacción en relación con la orientación del personal al usuario sobre el medicamento es bueno.

Palabras claves: escala de satisfacción, calidad de atención, medicamento.



Handwritten signature and official stamp of the author, **DEBORAH MAYRA SIBAYRATO LOPEZ**, Docente Traductor Inglés, CENTRO DE IDIOMAS.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the satisfaction scale of users with the quality of care provided in the outpatient pharmacy service of Carlos Monge Medrano Hospital in February 2023. It is a non-experimental, descriptive study; the study sample consisted of 300 users who attended the outpatient pharmacy service of Carlos Monge Medrano Hospital in February 2023. The technique used for data collection was a survey, with the instrument being a written questionnaire containing clear questions directed at users, from which results were gathered and detailed as follows: the satisfaction scale regarding the stock availability of medicines is good, the satisfaction scale regarding the purchase of medicines from another private pharmacy outside the health facility is poor, the satisfaction scale regarding the prices of medicines being affordable in the outpatient pharmacy service is good, the satisfaction scale regarding the disposition received from pharmacy staff in relation to user satisfaction is good, the satisfaction scale regarding the waiting time for care is good, the satisfaction scale regarding pharmaceutical care is good, and the satisfaction scale regarding the guidance provided by staff to the user about the medication is good.

Keywords: satisfaction scale, quality of care, medication.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
PAGINA DE JURADOS	v
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	vi
DECLARACIÓN JURADA SIMPLE.....	vii
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
ÍNDICE.....	9
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MÉTODO	21
2.1 Tipo y diseño de investigación	21
2.2 Operacionalización de variable.....	22
2.3 Población, muestra y muestreo	23
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	23
2.5 Procedimiento	24
2.6 Método de análisis de datos	24
2.7 Aspectos éticos.....	24
III RESULTADOS	25
IV. DISCUSIONES	43
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	50

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención brindada por los profesionales de la salud se mide por la satisfacción de los usuarios destacados. Por lo tanto, es un importante eje de evaluación del actual sistema de salud. Como tal, este estudio espera proporcionar datos relevantes que reflejen los niveles actuales de desempeño de los proveedores de servicios. (1)

La satisfacción del usuario es un indicador de la eficacia de la prestación de asistencia sanitaria. (1) Según análisis ya realizados, muestran una alta satisfacción y promueven comportamientos positivos como la conformidad y la persistencia. Como tal, las calificaciones de satisfacción reconocen las posibles deficiencias e identifican las fortalezas para desarrollar sistemas de atención médica que brinden la atención de calidad que desean los pacientes. (2)

Investigaciones realizadas en centros de salud muestran que los tiempos de espera más cortos aumentan la satisfacción del paciente. Por el contrario, los largos tiempos de espera y otros problemas reducen esta percepción, y en muchos casos prefieren acudir a una farmacia privada. (2)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Federación Farmacéutica Internacional (IFF) han publicado documentos relacionados con la práctica de la profesión farmacéutica y su participación en la educación farmacéutica, que incluyen: 1) Desarrollo de la práctica farmacéutica: orientada al paciente, orientación dirigida a la práctica profesional, y enfatizar la necesidad de la formación continua como estrategia actualizada; Además, este documento identifica y proporciona una comprensión integral de la importancia y el desarrollo de las Atención Farmacéutica en todos los niveles. 2) Normas de Calidad del Servicio de Farmacia, presentando un conjunto de buenas prácticas farmacéuticas, incluyendo una definición de buena práctica farmacéutica y los estándares requeridos para su desarrollo. (3)

La atención farmacéutica es un proceso asistencial al paciente donde el profesional de la salud asume una responsabilidad con la finalidad de garantizar un buen servicio y a la vez brinda información sobre los medicamentos que pretende tomar. (4)

El medicamento es un componente de la atención primaria de la salud que preocupa a las personas y las anima a utilizar los servicios de examen médico y las instalaciones de tratamiento. Diversos estudios de pacientes realizados han demostrado que el stock de medicamentos es un factor importante para determinar el interés de los pacientes en la atención de la salud y la utilidad que le atribuyen. El stock de medicamentos también afecta la productividad de los trabajadores de la salud; si el fármaco no llega, el número de pacientes disminuirá y la insatisfacción aumentará. (5)

Debido a lo suscitado de la coyuntura actual se realiza el planteamiento del problema: El hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca es una institución que recibe pacientes de diferentes grupos socioeconómicos, principalmente de escasos recursos. La mayoría de los pacientes acuden al servicio de farmacia consulta externa, que es donde constantemente vemos largas colas, así como una gran insatisfacción de los usuarios debido a los largos tiempos de espera. Del análisis descrito del presente estudio, planteo la siguiente interrogante ¿Cuál será la escala de satisfacción de los usuarios con la calidad de asistencia otorgada en el servicio de farmacia consulta externa del hospital Carlos Monge Medrano febrero 2023?, asimismo se realiza el planteo de los problemas específicos:

1. ¿Cuál es la relación entre la disposición del stock de medicamentos con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del hospital Carlos Monge Medrano, febrero 2023?
2. ¿Qué relación existe entre la predisposición recibida por el personal de farmacia con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano, febrero 2023?
3. ¿Cuál es la relación existente entre el tiempo de espera para la atención con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del hospital Carlos Monge Medrano, febrero 2023?
4. ¿Cómo se relaciona la atención farmacéutica con respecto al nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del hospital Carlos Monge Medrano, febrero 2023?

Por lo tanto, el presente estudio promete recabar información precisa sobre la satisfacción y calidad de asistencia de los usuarios atendidos en el área de farmacia consulta externa que se hará mediante una orientación adecuada del director técnico, para así lograr una satisfacción de los usuarios y mejorar el estilo de vida del usuario.

Asimismo, se ha planteado los siguientes objetivos, con respecto al objetivo general es: Determinar la escala de satisfacción de los usuarios con la calidad de asistencia otorgada en el servicio de farmacia consulta externa del hospital Carlos Monge Medrano, febrero 2023. A partir de esto planteamos los objetivos específicos que se mencionan de la siguiente manera:

1. Registrar la relación entre la disposición del stock de medicamentos con la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano, febrero 2023.
2. Indicar la relación que existe entre la predisposición recibida por el personal de farmacia con la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano, febrero 2023.
3. Constatar la relación existente entre el tiempo de espera para la atención con la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano, febrero 2023.
4. Determinar la relación entre la atención farmacéutica con respecto a la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano, febrero del 2023.

Enfocaremos en términos concretos nuestra área de estudio para concretar los objetivos planteados mediante la delimitación del estudio

Delimitación espacial: la investigación se desarrollará en el Hospital Carlos Monge Medrano del distrito de Juliaca.

Delimitación temporal: la investigación se desarrollará en el período de febrero del 2023.

Delimitación social: Usuarios que se atienden en el servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrado de Juliaca.

Procederemos a detallar las razones por la cual realizamos el trabajo de investigación mediante la justificación de la investigación

Actualmente, la calidad de la atención se considera una variable esencial. Los profesionales farmacéuticos también tienen responsabilidades más allá de las cuestiones de eficacia, dada la naturaleza del tipo de servicio que prestan, por lo que la calidad es una exigencia ética. Esto significa que todos los profesionales que laboran en los centros médicos tienen la obligación ética de ser conscientes del valor ético de la labor social que realizan y así alcanzar un nivel de satisfacción que no sea perjudicial ni desventajoso para los usuarios.

Recabando información; se pudo encontrar los siguientes antecedentes de la investigación que se detalla de la siguiente manera.

En los Antecedentes internacionales que respaldan nuestro trabajo tenemos a Hernández L., León C., Miranda A. (2016 – 2021) han demostrado que la satisfacción del usuario es una dimensión y un indicador de la calidad de atención que se brinda en los servicios de salud y conocer el nivel permite identificar errores evitarlos y desarrollar las fortalezas en un sistema de salud que brinda la atención de calidad que esperan los usuarios. Su objetivo fue identificar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. Con el método: Estudio cuantitativo con diseño descriptivo transversal, realizado en la Clínica Central Cira García de La Habana, Cuba, de 2016 a 2021. Con una población de 5433 y una muestra de 195 usuarios seleccionados por muestreo aleatorio simple. La satisfacción se midió mediante el cuestionario SERVQUAL, para el análisis de distribución se utilizó frecuencias absolutas y porcentajes, media y desviación estándar. Concluyen que: Desde el punto de vista de los usuarios, perciben un alto nivel de satisfacción con la calidad de atención que brinda la Clínica Central “Cira García”. (6)

El estudio realizado por Morales I. García J. (2019-2020) nos dieron a conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios que brindan las entidades del sector público de salud en Bogotá Método: El estudio realizado es descriptivo de corte transversal, que conforman 12 573 usuarios y 196 puntos de atención de las subredes de servicios de salud, de las cuales la entidad administradora de planes de beneficios y la entidad rectora del sistema de salud Bogotá, han diseñado 3 instrumentos basado en la calidad y satisfacción con una

calificación entre 1 al 5, de tal forma que la 4 y 5 representan satisfacción. Resultados Se representan en cinco categorías: 1. el desempeño del sistema y la confiabilidad que se genera; 2. el siguiente punto es para ver si hay alguna mejora con respecto al año anterior; 3. El nivel de adherencia a los tratamientos; 4. La intención de colaborar con el sistema, y; 5. La experiencia vivencial integral, como la suma de las interacciones durante el proceso de atención. Aunque se encuentran niveles de satisfacción aceptables, se identifican diversas oportunidades de mejora. (7)

Así mismo, Reynaldos KL, Javiera O, Azolas V. (2017) lograron identificar factores que inciden en la satisfacción de los usuarios de atención primaria de salud en Latinoamérica durante el período 2000-2016. El método fue: Revisión de bibliografía realizada en octubre-noviembre de 2016, de artículos sobre satisfacción del usuario en atención primaria de salud obtenidos a través de booleanos y limitantes como el periodo de publicación, idioma español y textos completos, de los cuales se seleccionaron 12. Resultados: El tema de investigación se revisó sobre objetivos, factores que inciden en la satisfacción del cliente, usuarios, resultados y sugerencias para opciones de mejora en la atención médica de primera línea. El análisis se enfoca en países como Chile y Colombia, pero también incluye a México, Perú y El Salvador. Concluyen: Es importante apoyar el desarrollo de nuevas investigaciones que incorporen los factores que influyen en la satisfacción del usuario, no como un método de evaluación, sino como una herramienta para sentar las bases para la mejorar de la atención eficaz específica del paciente. Con el fin de proporcionar soluciones que satisfagan tanto las expectativas del paciente/usuario como las necesidades reales. (8)

Con respecto a los antecedentes nacionales que también respaldan nuestro estudio tenemos a Torres J. (2022) cabe señalar que torres nos indica que las farmacias deben brindar tanto como productos farmacéuticos y un servicio de salud con el fin de generar satisfacción en los usuarios que acude a ella, por lo que es importante establecer una planificación periódica y una gestión de calidad constante y permanente, donde siempre está dirigida a la mejora y excelencia de las actividades, previamente contando con herramientas de diagnóstico e información sobre niveles de motivación, empatía o conductas relacionadas con la atención esperadas por los usuarios. Ante ello, el presente estudio parte de un objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida en Farmacias y Boticas de El Tambo, Huancayo. El método

utilizado en este estudio científico observacional, siendo básica, transversal, prospectiva, de nivel descriptivo y diseño no experimental; la población son todos los usuarios que acudieron a diez farmacias y diez boticas en el distrito de El Tambo (Huancayo, Junín) entre julio a setiembre del año 2021; donde 384 personas fueron la muestra de trabajo y fueron seleccionados por muestreo no probabilístico intencional, luego se aplicó una encuesta empleando un cuestionario. los resultados estadísticamente son de la siguiente manera 51,0% de satisfacción en la dimensión Fiabilidad; 58,95 respecto a la dimensión Capacidad de respuesta; 54,7% con relación a la dimensión Seguridad; 59,1% respecto a la dimensión Empatía y 58,6% según la dimensión Elementos tangibles. Finalmente concluyo con un Nivel de satisfacción que fue de 60,7%; se recomienda la capacitación continua para prestar un servicio esmerado, fiable y personalizado, contando siempre con instalaciones y equipos en buen estado en todo momento. (9)

Un estudio de Bustamante J. Paredes A. (2020), indican que ha mejorado la satisfacción de los usuarios con la atención de la farmacia privada Clínica San Miguel Arcángel del distrito de San Juan de Lurigancho. A través de una encuesta SERVQUAL; la muestra incluye 200 pacientes: el 81,0% de los pacientes están satisfechos según la dimensión empatía. En comparación con la dimensión seguridad, con un 70,8%, esta dimensión tiene el porcentaje más bajo en relación con las otras dimensiones. Por otro lado, la dimensión confiabilidad es la segunda dimensión más satisfecha con un 77,4%, el 75,8% de los pacientes están satisfechos según la dimensión confiabilidad y el 72,8% están satisfechos según la dimensión capacidad de respuesta. Concluyeron que el 75,6% de los pacientes estaban satisfechos con los servicios de farmacia. La dimensión empatía fue del 81,0%, representando el mayor nivel de satisfacción. En otras palabras, la actitud del farmacéutico hacia el paciente fue buena. (10)

El estudio realizado por León E. (2021) tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de emergencia del Hospital IIE Túpac Amaru Cusco 2021. El método fue descriptiva de diseño no experimental de corte transversal; conformado por 114 usuarios seleccionados aleatoriamente que acudieron al servicio de emergencia. Los resultados al evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia en cuanto a la dimensión fiabilidad arrojaron que: el 45,7% de los usuarios se mostró indiferente a la atención recibida, el 56,0% no estuvo de acuerdo con la dimensión capacidad de

respuesta, el 43,1% mostró una indiferencia respecto a la dimensión seguridad en la atención, el 44,8% fue indiferente respecto a la dimensión empatía y el 48,3% en desacuerdo con el aspecto tangible. Finalmente, en cuanto a la satisfacción, el 75,0% de los usuarios manifestaron insatisfacción, el 22,4% no satisfechos y el 2,6% satisfechos. (11)

A su vez Lozano F. (2022) indicó que el objetivo de su estudio fue determinar la relación entre la calidad de la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los usuarios de la botica Luxury Cajamarca 2022. Se utilizó como método un diseño no experimental, descriptivo correlacional, transversal, prospectivo, la muestra incluye 254 usuarios, la técnica utilizada es una encuesta, la herramienta utilizada es un cuestionario que consta de 29 ítems. Donde obtuvo como resultado que de 254 encuestados, el 51% son mujeres, el 78% tienen entre 20 y 35 años. La calidad en la atención farmacéutica fue 27% muy bueno, 25% bueno, 42% regular, 6% deficiente; en cuanto al nivel de satisfacción 27% muy bueno, 26% bueno, 39% regular, 8% deficiente. Concluyo que se encontró una correlación significativa entre la calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de los usuarios de la botica Luxury Cajamarca 2022. (12)

La investigación realizada por Tello W. (2021) Determina el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por los enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. En donde Tello hace una investigación de tipo cuantitativo en nivel aplicativo de un método descriptivo de corte transversal. Teniendo 40 usuarios como muestra de estudio en los servicios de enfermería (CRED, ESNI, control de anemia y PCT), mediante un muestreo no probabilístico o por conveniencia. Por un muestreo no probabilístico o por conveniencia. La técnica utilizada para la recolección de datos fue una encuesta y un cuestionario individual. Arrojando unos resultados del 100% (40) usuarios atendidos por enfermeros y enfermeras, el 46.1% (18) tienen un nivel de satisfacción medio, seguido por el 30.8% (12) con un nivel de satisfacción alto y finalizando con el 23.1% (10) que poseen un nivel de satisfacción bajo. En la dimensión humana, el indicador respeto con 43.2% conformada por (17) usuarios presenta el nivel de satisfacción alto; en la dimensión técnica, el indicador atención oportuna con 48.7% (19) presenta un nivel de satisfacción alto y en la dimensión entorno, el indicador integralidad con 58.2% (23) presenta un nivel de satisfacción alto. Concluye que en la mayoría de usuarios prima el nivel de satisfacción medio sobre la calidad de atención brindada por los enfermeros, donde la dimensión técnica destaca respecto a las demás. (13)

Las bases teóricas que se detallan para el sustento de la presente investigación se detallan a continuación:

Satisfacción del usuario: Las personas que acuden a recibir tratamiento en un establecimiento de salud buscan una atención que satisfaga sus necesidades, combinado con el profesionalismo e infraestructura de cada integrante del sistema de salud que determina la satisfacción del usuario. Desde estas perspectivas, las instituciones deben prestar atención a mejorar la atención al usuario. Este debe ser un imperativo ético que permita cambios en el modelo social desde una perspectiva de salud pública. (14)

El Stock de medicamentos: El suministro de medicamentos y accesorios a los establecimientos de salud es fundamental ya que incide directamente en la calidad de la atención. Los stocks de medicamentos deben ser permanentes y oportunos para que los usuarios puedan recibirlos según sus necesidades. El stock insuficiente afecta a los clientes y los pacientes se ausentan de las instalaciones. (15)

El Normostock: La cantidad de un fármaco o insumo mayor que el suministro mínimo y menor que el suministro máximo disponible en un centro de atención médica, campo especializado o subcampo y suficiente para satisfacer las necesidades terapéuticas de las personas en un área y período de tiempo específico. (15)

Substock: Los stock de medicamentos insuficientes pueden limitar la disponibilidad oportuna de los medicamentos más vendidos o que salvan vidas, lo que genera escasez.

“Se considera que un medicamento trazador se encuentra en substock si el consumo de los últimos cuatro (4) meses es mayor a 0 y la cantidad disponible es menor al consumo promedio de dos (2) meses, es decir, menor al stock mínimo. El stock mínimo se calcula dividiendo el consumo de los cuatro últimos meses entre dos”. (16)

Desabastecido: La escasez de determinados medicamentos en las farmacias de los establecimientos es un fenómeno que forma parte del día a día. (17)

La escasez de medicamentos se puede concretar como un problema de abasto de medicamentos que requiere cambios. Esto afecta la atención del paciente y requiere el uso de un agente alternativo. (18)

Predisposición del personal: La disposición o preparación para dedicarse a una determinada actividad, también podemos referirnos a la predisposición como una adecuada actitud mental para un determinado propósito o actividad. (19)

Cortesía: se considera cortes a una persona que ayuda a los demás, es educado, habla y actúa de la mejor manera posible ante cualquier situación, atender las necesidades terapéuticas de las personas en un momento determinado. (20)

Fiabilidad: Este término se refiere a la capacidad de ofrecer un servicio de manera confiable y diligente, es decir, al configurar los servicios ofrecidos en el mismo, se informa al usuario, se incluyen todos los elementos que permiten al cliente realizar la capacidad organizativa, lo que significa que el centro de salud está listo para cumplir correctamente con lo que está ofreciendo al usuario tan pronto como el usuario ingresa a la instalación. (11)

Confidencialidad: la confidencialidad protege la información de los usuarios esta información debe ser reservado; el profesional de salud debe tener en cuenta y practicar las normas bioética para así priorizar la importancia de confidencialidad por ser un derecho a la intimidad personal del usuario la cual esta normado bajo Ley General de Salud. Y así mantener en reserva la situación de salud de los usuarios que se encuentra atendido en el establecimiento de salud; de igual manera es como se le trata y observa al usuario. (21)

Tiempo de espera: El tiempo de espera es uno de los principales componentes en la satisfacción a usuarios de tal manera que influye en el uso de servicios. Muchos autores propusieron como una condicionante de no utilización de servicios cuando el tiempo es muy elevado. (22)

Tenemos también la Calidad: La palabra calidad tiene un significado muy particular según varios autores la cuál recalcan como el máximo deber del ser humano con su semejante. Por lo tanto, el término calidad de la atención es holgadamente empleado en el campo de la salud, sin embargo, lo que para muchos usuarios el significado de buena calidad de atención puede ser muy distinta para otro usuario. El autor Donabedian menciona que para determinar la calidad de atención es fundamental tener como objetivo conservar, restaurar y promover esta, de tal manera que podríamos definir calidad de atención como el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. Para Avedis Donabedian menciona que la calidad de atención es aquella que se espera que pueda

proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar (23) Entonces Calidad y escala de satisfacción son términos muy vinculados, especialmente porque existe entre la oferta y la demanda de un servicio. También calidad puede ser un proceso general y de continuo progreso que compromete a toda organización en la búsqueda y aplicación de trabajos creativos e innovadores que superen las necesidades y expectativas del usuario y la comunidad. (24)

Mencionaremos a la Atención farmacéutica: Es nominada como el acto del profesional Químico Farmacéutico para el mejoramiento, mantenimiento de la salud y la calidad de vida del usuario, por lo tanto la atención farmacéutica es realizada mediante prácticas correctas tanto en la dispensación como en el seguimiento farmacoterapéutico, la Atención Farmacéutica tendrá como base primordial concientizar a la población sobre el uso de manera efectiva y segura de los dichos medicamentos, a través de las actividades de dispensación de medicamentos y seguimiento farmacoterapéutico. (25) Para mejorar progresivamente la calidad de vida del usuario no es suficiente que el medicamento sea de buena calidad sino que es vital la participación del profesional farmacéutico durante toda la trayectoria que el producto transita hasta culminar el objetivo para el que fue indicado. (26)

Continuamos con la Dispensación: El Colegio Oficial de Farmacéuticos del Perú destaca lo siguiente: “Los farmacéuticos no venden medicamentos, los dispensan”. De ahí entendemos que la dispensación no es ni será un simple proceso de venta, sino un servicio salud. La Guía Práctica para los Servicios Profesionales Farmacéuticos Asistenciales actualizada recientemente por el Foro de AF-FC, aquí define la dispensación como el servicio “encaminado a garantizar, tras una evaluación individual, que los pacientes reciban y utilicen los medicamentos de forma adecuada a sus necesidades clínicas, en las dosis precisas según sus requerimientos individuales, durante el periodo de tiempo adecuado, con la información para su correcto uso y de acuerdo con la normativa vigente”. (27) Para seguir una dispensación correcta es necesario seguir unos pasos que se detallaran:

- Recepción del paciente: En el momento de la recepción del paciente es necesario enfocarse al usuario de manera que habrá empatía al momento de interaccionar y se procede con el saludo cordial.

- Durante la lectura e interpretación de la receta: sé debe revisar todos los datos de la receta (nombre y número de afiliado con carnet, fecha, diagnóstico, prescripción clara con principio activo, dosis y duración del tratamiento, sello y firma del médico). Pero lastimosamente en la actualidad se observa muy poco interés de médicos que prescriban con letra clara y su principio activo correspondiente.
- Selección del medicamento: En esta parte es necesario que la receta sea de letra legible y fácil de leer para continuar con la elección del medicamento.
- Inspección visual: verificar la condición del medicamento como su estado físico, fecha de expiración y que corresponda lo escrito en receta.
- Información: Durante el proceso de dispensación es primordial indicar al usuario sobre el medicamento como: la forma de tomar, con o sin alimentos y que bebida usar, cuánto tiempo durará el tratamiento, qué hacer en caso de haber olvidado tomar el medicamento, como conservar lo mismo y entre otros.
- Acondicionamiento: en esta parte es sumamente importante la forma de presentación de la entrega de medicamento para evitar confusiones.
- Firma de conformidad: durante la entrega de medicamentos con receta se verifica la firma de conformidad que realiza el usuario para entregar los medicamentos requeridos antes que se retire del establecimiento
- Seguimiento: atentos a la continuidad y efectividad del tratamiento (Atención Farmacéutica) (26)

Asimismo, la educación sanitaria: La educación para la salud es una de las actividades centradas en el paciente que debe realizar el químico farmacéutico. Con el objetivo de conocer la influencia de la educación sanitaria en los pacientes. (28)

En la atención farmacéutica: la actividad asistencial del farmacéutico encaminada a abordar los síntomas menores es el Servicio de Indicación Farmacéutica. La Indicación Farmacéutica es “el servicio profesional prestado ante la demanda de un paciente o usuario que llega a la farmacia sin saber qué medicamento debe adquirir y solicita al farmacéutico el remedio más adecuado para un problema de salud concreto”. (29)

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica de nivel descriptivo ya que se recopila información sobre la escala de satisfacción del usuario del hospital Carlos Monge Medrano.

2.1.2 Diseño de investigación

De diseño no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal.

2.2 Operacionalización de variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	
VARIABLE DEPENDIENTE: 1. SATISFACCIÓN DEL USUARIOS	1.1 stock de medicamentos	1.1.1. Normostock	Encuesta	
		1.1.2. Substock		
		1.1.3. Desabastecido		
	1.2 predisposición del personal	1.2.1 cortesía		
		1.2.2 fiabilidad		
		1.2.3 confidencialidad		
	VARIABLE INDEPENDIENTE: 2. CALIDAD DE ASISTENCIA	1.3 tiempo de espera		1.3.1 Apropiado
				1.3.2 Inapropiado
		1.4 atención farmacéutica		1.4.1 Dispensación de medicamentos
1.4.2. Educación sanitaria				
1.4.3 Indicación farmacéutica				

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población de estudio

La población estará conformada por los usuarios que acuden al servicio de Farmacia Consulta Externa del hospital Carlos Monge Medrano febrero 2023

2.3.2 Muestra de estudio

La muestra se calculará en función a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Nz^2xPQ}{(N - 1) \times E^2 + z^2 \times PQ}$$

Dónde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Tamaño de la población (1407)
- Z = Nivel de fiabilidad al 95% (valor estandarizado 1,96)
- P Q= Varianza para variables cualitativa (0.25)
- E = Precisión o magnitud de error 5.0% (0.05)

Reemplazando los datos, se determinó el tamaño de muestra (n): 300 usuarios

2.3.3 Muestreo de estudio

El tipo de muestreo será aleatorio simple en el servicio de farmacia consulta externa del hospital Carlos Monge Medrano febrero 2023

2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

2.4.1 Técnica

La técnica de investigación es cualitativa, objetiva y empírica. Con el fin de obtener información a los usuarios encuestados, por lo tanto, será una encuesta escrita.

2.4.2 Instrumento de recolección de datos

El cuestionario.

2.5 Procedimiento

Las personas encuestadas son de manera aleatoria por conveniencia

Se realizará la encuesta a usuarios del hospital Carlos Monge Medrano de farmacia consulta externa.

2.6 Método de análisis de datos

Los datos obtenidos se realizan con el nivel de fiabilidad del 95 %, para lo cual se presentarán los valores promedio y un análisis longitudinal o tendencia.

2.7 Aspectos éticos

El presente estudio por ser empírico y demandar de uso de humanos debe hacerse de acuerdo a principios éticos básicos las cuales son respeto a las personas (trato con equidad sin importar su condición social, género o edad), búsqueda del bien siendo solidarios con el que lo necesita y respetar la institución garantizando el derecho de ejercicio.

III RESULTADOS

La investigación actual tiene exactamente 300 usuarios del servicio de farmacia consulta externa del hospital Carlos Monge Medrano-Juliaca elegidos aleatoriamente durante el periodo de febrero del 2023; donde se evaluó la escala de satisfacción y calidad de asistencia a usuarios que acuden a farmacia consulta externa; sabiendo que los usuarios que se apersonan a este servicio son personas con S.I.S., SOAT, sin S.I.S., y de otros centros de salud referidos. Obteniendo resultados que se presentan según el orden de los objetivos específicos planteados:

Objetivo específico 1:

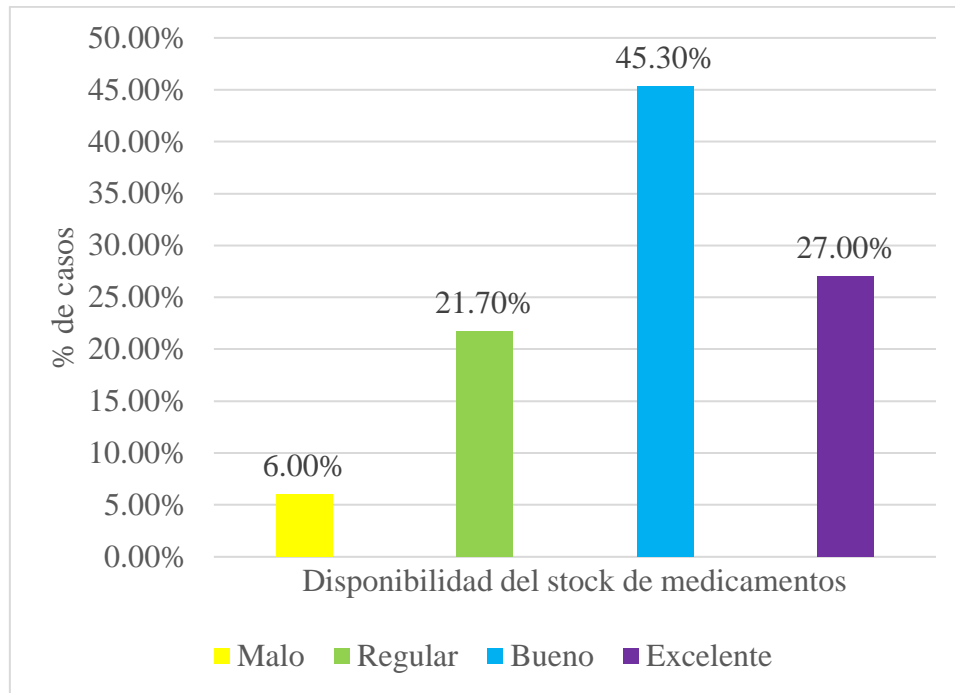
Registrar la relación entre la disposición del stock de medicamentos con la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia Del Hospital Carlos Monge Medrano Febrero del 2023.

Tabla 1. Disposición del stock de medicamentos con la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia Del Hospital Carlos Monge Medrano Febrero del 2023.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Malo	18	6.0%
Regular	65	21.7%
Bueno	136	45.3%
Excelente	81	27.0%
Total	300	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 1: Disposición del stock de medicamentos con la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia Del Hospital Carlos Monge Medrano Febrero del 2023.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla 1 y gráfica 1, respecto al stock de medicamentos con la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del hospital Carlos Monge Medrano febrero del 2023.

Se obtuvieron los siguientes resultados:

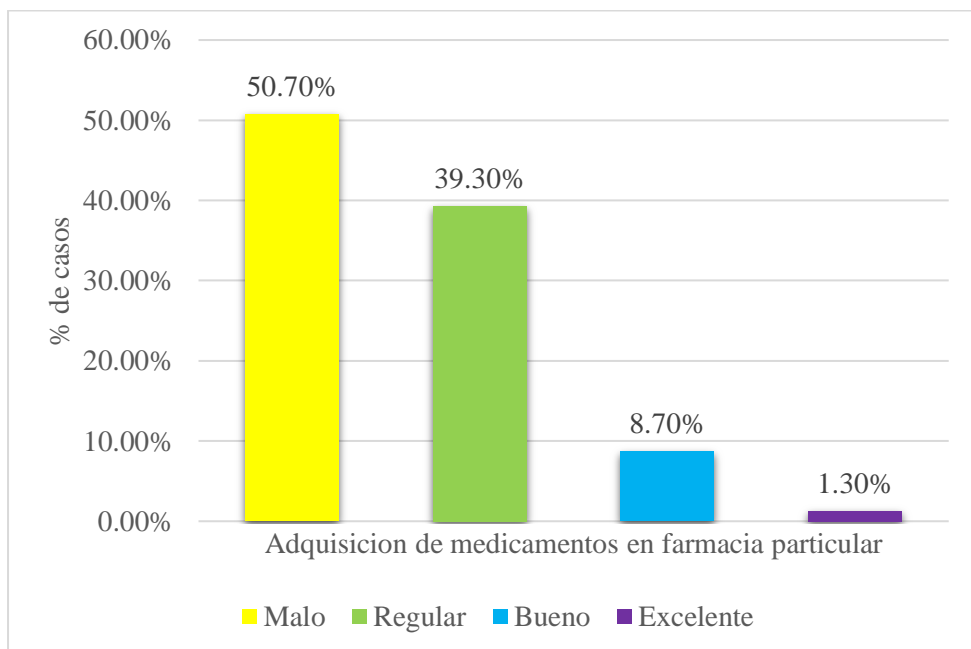
- El 6 % de los usuarios, mencionaron una satisfacción MALO con respecto al stock de medicamentos de farmacia consulta externa.
- El 21.7 % de los usuarios, mencionaron una satisfacción REGULAR con respecto al stock de medicamentos de farmacia consulta externa.
- El 45.3 % de los usuarios, mencionaron una satisfacción BUENO con respecto al stock de medicamentos de farmacia consulta externa.
- El 27 % de los usuarios, mencionaron una satisfacción EXCELENTE con respecto al stock de medicamentos de farmacia consulta externa.

Tabla 2: Satisfacción del usuario respecto a la adquisición de medicamentos en otra farmacia particular fuera del establecimiento de salud; del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca febrero del 2023

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Malo	152	50.7%
Regular	118	39.3%
Bueno	26	8.7%
Excelente	4	1.3%
Total	300	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 2: Satisfacción del usuario respecto a la adquisición de medicamentos en otra farmacia particular fuera del establecimiento de salud del Hospital Carlos Monge Medrano Febrero del 2023.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla 2 y gráfica 2, respecto a satisfacción del usuario en la adquisición de medicamentos en otra farmacia particular fuera del establecimiento de salud del Hospital Carlos Monge Medrano Febrero del 2023.

Se obtuvieron los siguientes resultados:

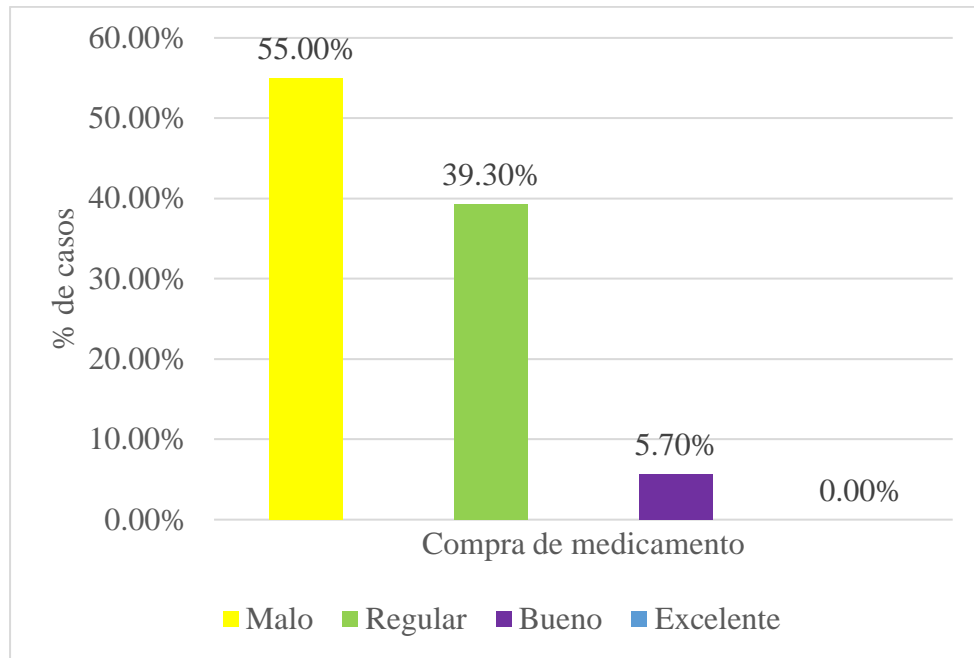
- El 50.7 % de los usuarios, mencionaron una satisfacción MALO con respecto a la adquisición de medicamentos en farmacias particulares fuera del establecimiento de salud.
- El 39.3 % de los usuarios, mencionaron una satisfacción REGULAR con respecto a la adquisición de medicamentos en farmacias particulares fuera del establecimiento de salud.
- El 8.7 % de los usuarios, mencionaron una satisfacción BUENO con respecto a la adquisición de medicamentos en farmacias particulares fuera del establecimiento de salud.
- El 1.3 % de los usuarios, mencionaron una satisfacción EXCELENTE con respecto a la adquisición de medicamentos en farmacias particulares fuera del establecimiento de salud.

Tabla 3: Está Ud. Satisfecho de que en el servicio de farmacia de este establecimiento le indiquen que compre algún medicamento del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca febrero del 2023.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Malo	165	55.0%
Regular	118	39.3%
Bueno	17	5.7%
Excelente	0	0.0%
Total	300	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 3: Está Ud. Satisfecho de que en el servicio de farmacia de este establecimiento le indiquen que compre algún medicamento del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca febrero del 2023.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla 3 y gráfica 3, respecto si está Ud. Satisfecho de que en el servicio de farmacia de este establecimiento le indiquen que compre algún medicamento del Hospital Carlos Monge Medrano Febrero del 2023.

Se obtuvieron los siguientes resultados:

- El 55 % de los usuarios, mencionaron una satisfacción MALO con respecto a que el servicio de farmacia de este establecimiento le indiquen que compre algún medicamento de dicho establecimiento de salud.
- El 39.3 % de los usuarios, mencionaron una satisfacción REGULAR con respecto a que el servicio de farmacia de este establecimiento le indiquen que compre algún medicamento de dicho establecimiento de salud.

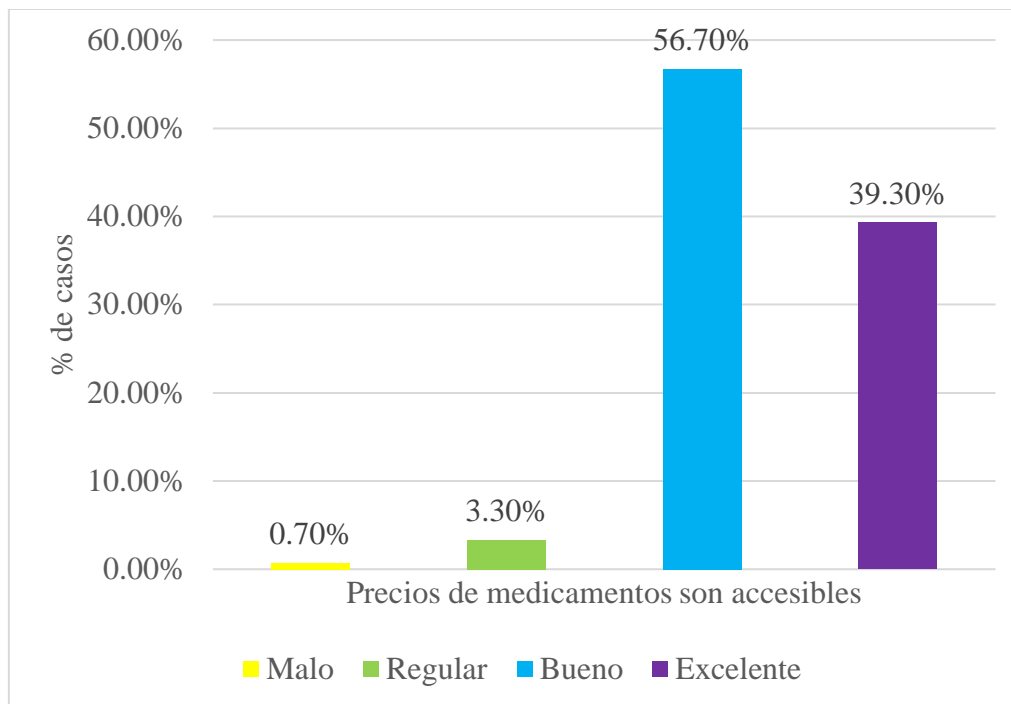
- El 5.7 % de los usuarios, mencionaron una satisfacción BUENO con respecto a que el servicio de farmacia de este establecimiento le indiquen que compre algún medicamento de dicho establecimiento de salud.
- El 0.0 % de los usuarios, mencionaron una satisfacción EXCELENTE con respecto a que el servicio de farmacia de este establecimiento le indiquen que compre algún medicamento de dicho establecimiento de salud.

Tabla 4: Los precios de medicamentos son accesibles en el servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano, febrero del 2023.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	0.7%
Regular	10	3.3%
Bueno	170	56.7%
Excelente	118	39.3%
Total	300	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 4: Los precios de medicamentos son accesibles en el servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano, febrero del 2023.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: de acuerdo a la tabla 4 y la gráfica 4, los precios de los medicamentos son accesibles en el servicio de farmacia consulta externa del hospital Carlos Monge Medrano.

Se obtuvieron los siguientes resultados:

- El 0.7 % de los usuarios, mencionaron una satisfacción MALO con respecto a los precios de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano son accesibles.
- El 3.3 % de los usuarios, mencionaron una satisfacción REGULAR con respecto a los precios de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano son accesibles.
- El 56.7 % de los usuarios, mencionaron una satisfacción BUENO con respecto a los precios de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano son accesibles.

- El 39.3 % de los usuarios, mencionaron una satisfacción EXCELENTE con respecto a los precios de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano son accesibles.

Objetivo específico 2:

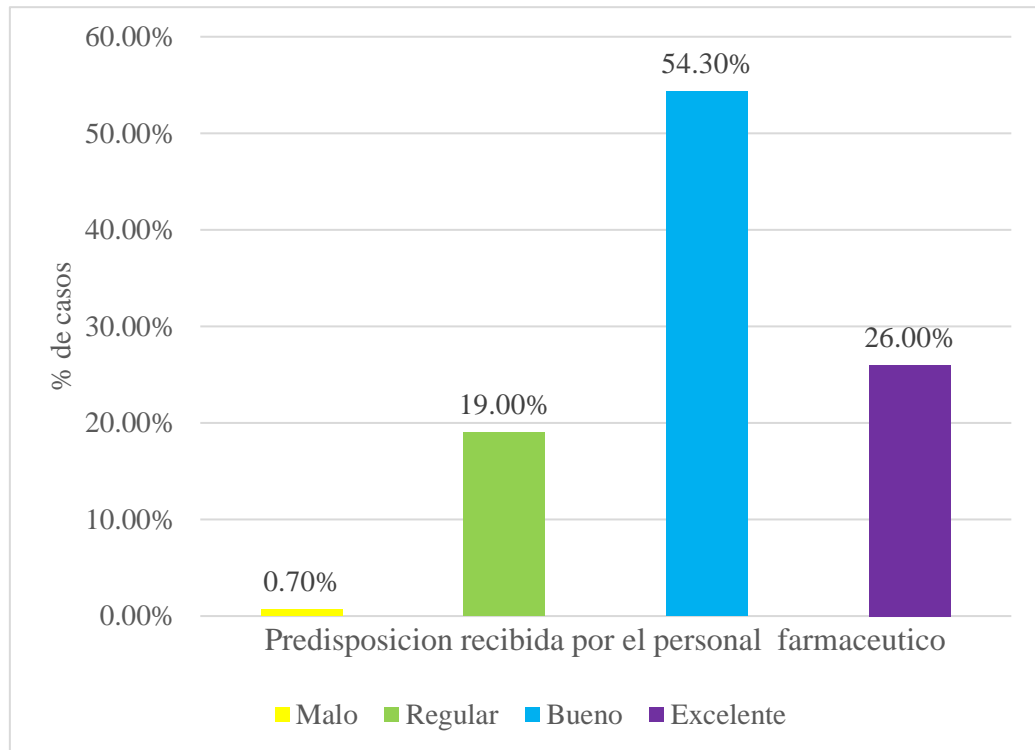
Constatar la relación existente entre el tiempo de espera para la atención con la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano, febrero del 2023.

Tabla 5: relación que existe entre la predisposición recibida por el personal de farmacia con la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano Febrero del 2023.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	0.7%
Regular	57	19.0%
Bueno	163	54.3%
Excelente	78	26.0%
Total	300	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5: relación que existe entre la predisposición recibida por el personal de farmacia con la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano Febrero del 2023.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De acuerdo a la tabla 5 y gráfico 5, la relación que existe entre la predisposición recibida por el personal de farmacia con la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano Febrero del 2023. Se obtuvieron los siguientes resultados:

- El 0.7% de los usuarios, mencionaron una satisfacción MALO con respecto a la predisposición recibida por el personal de farmacia.
- El 19.0% de los usuarios, mencionaron una satisfacción REGULAR con respecto a la predisposición recibida por el personal de farmacia.
- El 54.3% de los usuarios, mencionaron una satisfacción BUENO con respecto a la predisposición recibida por el personal de farmacia.

- El 26.0% de los usuarios, mencionaron una satisfacción EXCELENTE con respecto a la predisposición recibida por el personal de farmacia.

Objetivo específico 3:

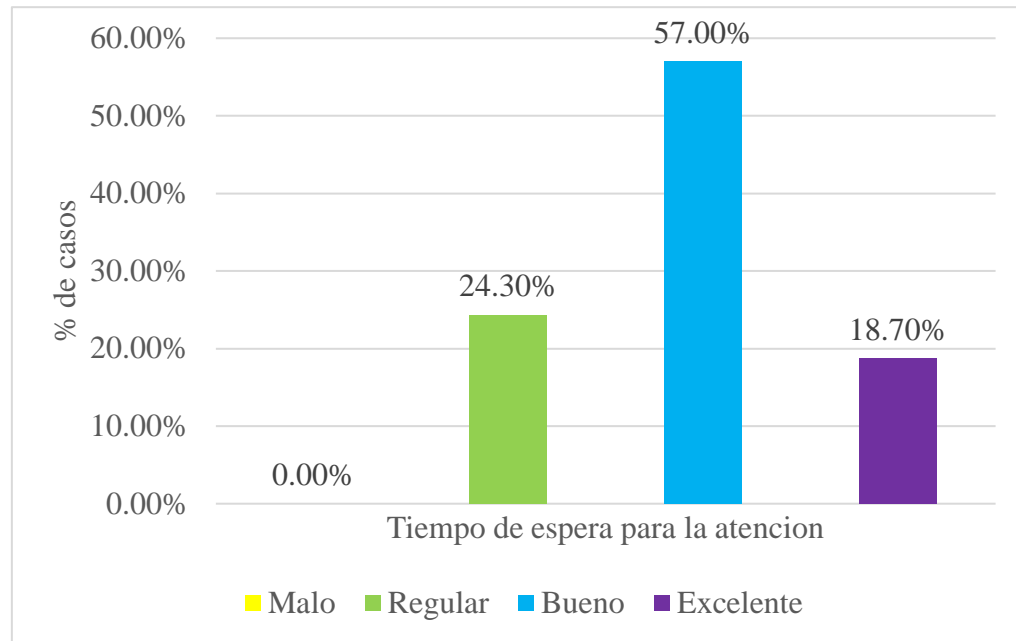
Constatar la relación existente entre el tiempo de espera para la atención con la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano, febrero del 2023.

Tabla 6: relación existente entre el tiempo de espera para la atención con la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano, febrero del 2023.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0.0%
Regular	73	24.3%
Bueno	171	57.0%
Excelente	56	18.7%
Total	300	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 6: relación existente entre el tiempo de espera para la atención con la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano, febrero del 2023.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla 6 y gráfica 6, la relación existente entre el tiempo de espera para la atención con la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano, febrero del 2023.

Se obtuvieron los siguientes resultados:

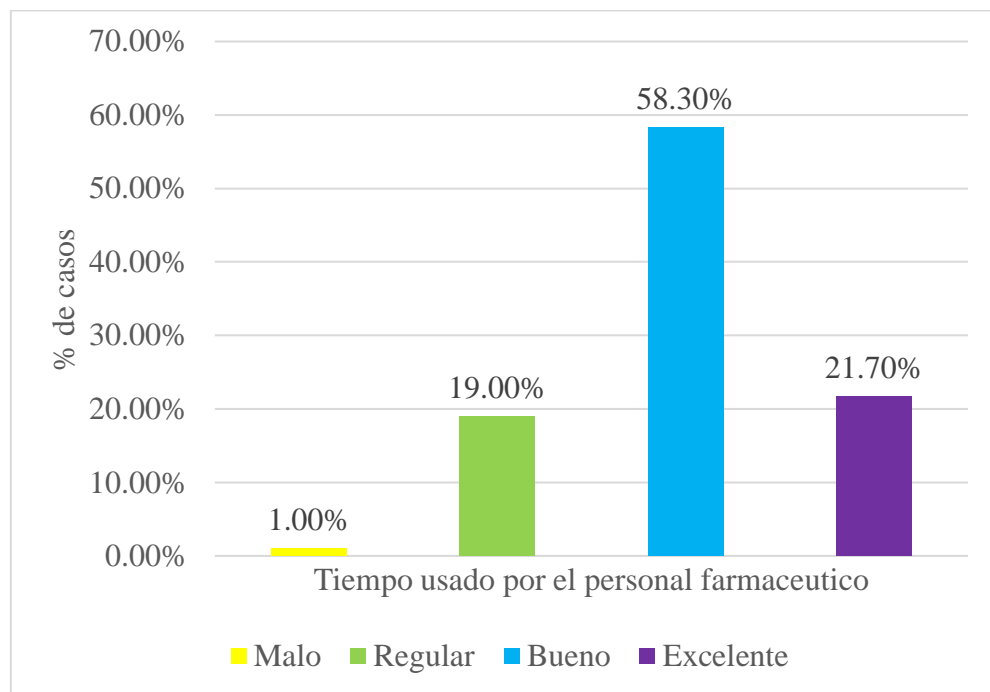
- El 24.3% de los usuarios, mencionaron una satisfacción REGULAR con respecto al tiempo de espera para la atención.
- El 57.0% de los usuarios, mencionaron una satisfacción BUENO con respecto al tiempo de espera para la atención.
- El 18.7% de los usuarios, mencionaron una satisfacción EXCELENTE con respecto al tiempo de espera para la atención.

Tabla 7: Satisfacción del usuario respecto al tiempo usado por el personal farmacéutico del establecimiento de salud del Hospital Carlos Monge Medrano Febrero del 2023.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	1.0%
Regular	57	19.0%
Bueno	175	58.3%
Excelente	65	21.7%
Total	300	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 7: Satisfacción del usuario respecto al tiempo usado por el personal farmacéutico del establecimiento de salud del Hospital Carlos Monge Medrano Febrero del 2023.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla 7 y gráfica 7, Satisfacción del usuario respecto al tiempo usado por el personal farmacéutico del establecimiento de salud del Hospital Carlos Monge Medrano Febrero del 2023.

Que se obtuvieron los siguientes resultados:

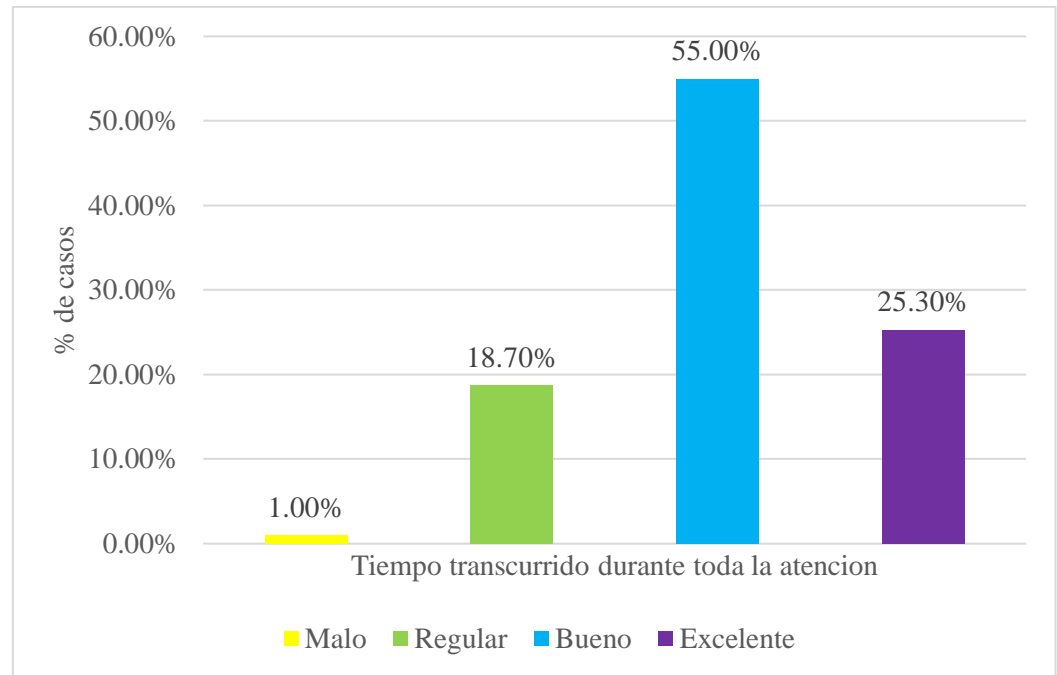
- El 1.0% de los usuarios, mencionaron una satisfacción MALO con respecto al tiempo usado por el personal farmacéutico.
- El 19.0% de los usuarios, mencionaron una satisfacción REGULAR con respecto al tiempo usado por el personal farmacéutico.
- El 58.3% de los usuarios, mencionaron una satisfacción BUENO con respecto al tiempo usado por el personal farmacéutico.
- El 21.7% de los usuarios, mencionaron una satisfacción EXCELENTE con respecto al tiempo usado por el personal farmacéutico.

Tabla 8: Satisfacción del usuario respecto al tiempo transcurrido durante toda la atención en el establecimiento de salud del Hospital Carlos Monge Medrano Febrero del 2023.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	1.0%
Regular	56	18.7%
Bueno	165	55.0%
Excelente	76	25.3%
Total	300	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 8: Satisfacción del usuario respecto al tiempo transcurrido durante toda la atención en el establecimiento de salud del Hospital Carlos Monge Medrano Febrero del 2023.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla 8 y gráfica 8, Satisfacción del usuario respecto al tiempo transcurrido durante toda la atención en el establecimiento de salud del Hospital Carlos Monge Medrano Febrero del 2023.

Que se obtuvieron los siguientes resultados:

- El 1.0% de los usuarios, mencionaron una satisfacción MALO con respecto al tiempo transcurrido durante toda la atención.
- El 18.7% de los usuarios, mencionaron una satisfacción REGULAR con respecto al tiempo transcurrido durante toda la atención.
- El 55.0% de los usuarios, mencionaron una satisfacción BUENO con respecto al tiempo transcurrido durante toda la atención.
- El 25.3% de los usuarios, mencionaron una satisfacción EXCELENTE con respecto al tiempo transcurrido durante toda la atención.

Objetivo específico 4:

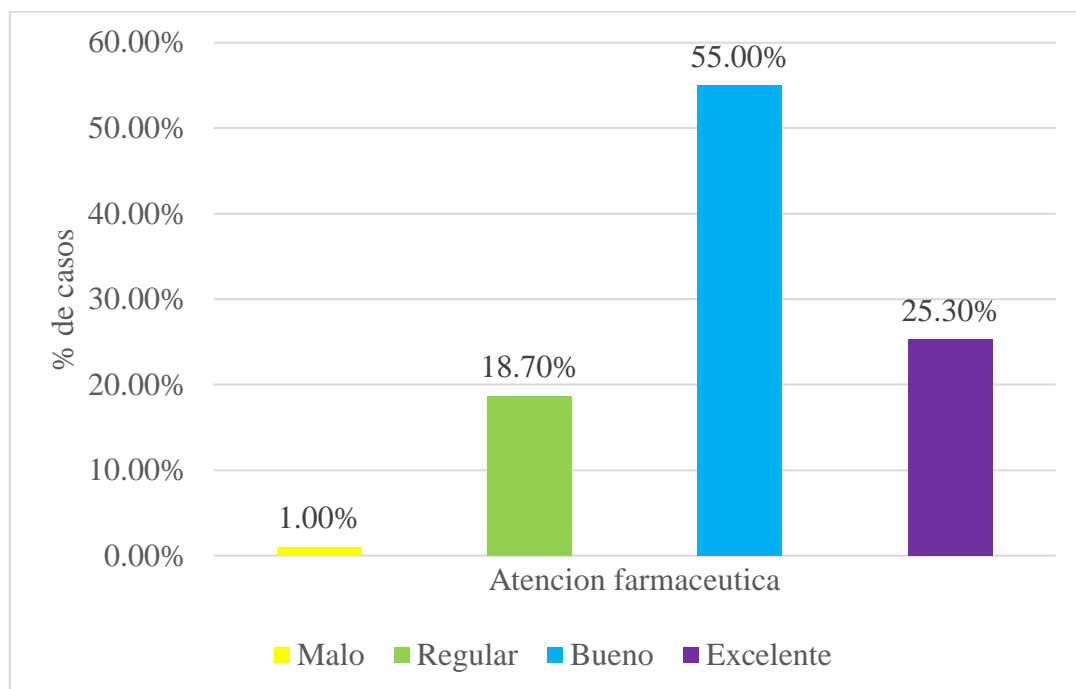
Determinar la relación entre la atención farmacéutica con respecto a la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano, febrero del 2023.

Tabla 9: relación entre la atención farmacéutica con respecto a la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano, febrero del 2023.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	1.0%
Regular	56	18.7%
Bueno	165	55.0%
Excelente	76	25.3%
Total	300	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 9: relación entre la atención farmacéutica con respecto a la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano, febrero del 2023.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla 9 y gráfica 9, relación entre la atención farmacéutica con respecto a la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano, febrero del 2023.

Que se obtuvieron los siguientes resultados:

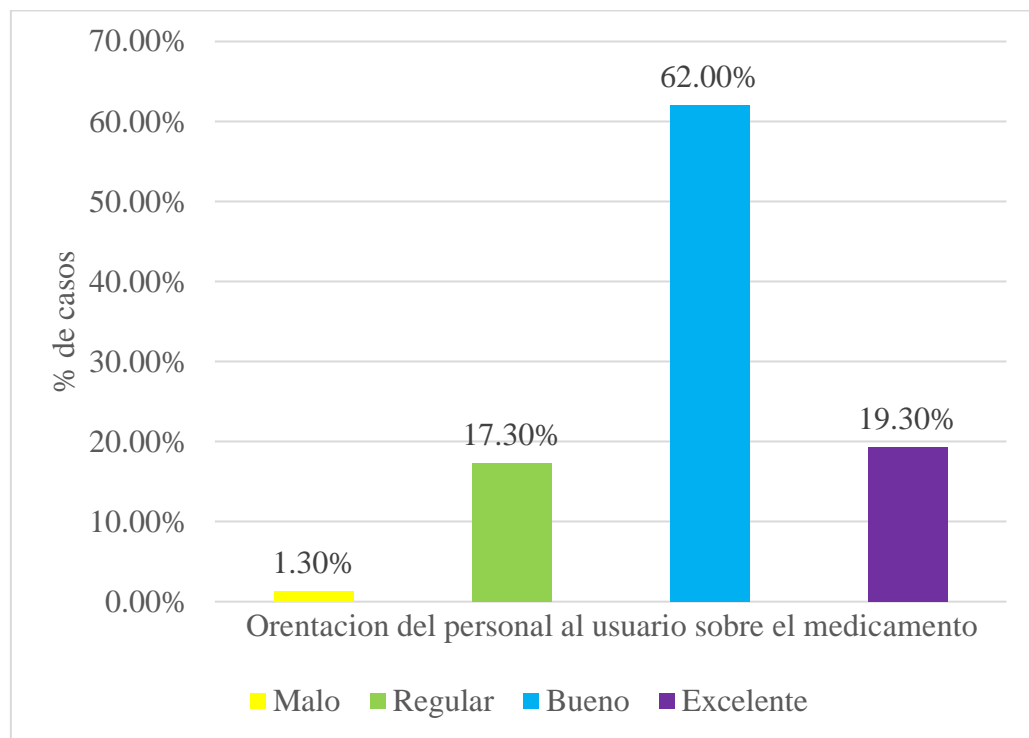
- El 1.0% de los usuarios, mencionaron una satisfacción MALO con respecto a la atención farmacéutica.
- El 18.7% de los usuarios, mencionaron una satisfacción REGULAR con respecto a la atención farmacéutica.
- El 55.0% de los usuarios, mencionaron una satisfacción BUENO con respecto a la atención farmacéutica.
- El 25.3% de los usuarios, mencionaron una satisfacción EXCELENTE con respecto a la atención farmacéutica.

Tabla 10: Satisfacción del usuario respecto a la orientación del personal al usuario sobre el medicamento en el establecimiento de salud del Hospital Carlos Monge Medrano Febrero del 2023.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	1.3%
Regular	52	17.3%
Bueno	186	62.0%
Excelente	58	19.3%
Total	300	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 10: Satisfacción del usuario respecto a la orientación del personal al usuario sobre el medicamento en el establecimiento de salud del Hospital Carlos Monge Medrano Febrero del 2023.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla 10 y gráfica 10, Satisfacción del usuario respecto a la orientación del personal al usuario sobre el medicamento en el establecimiento de salud del Hospital Carlos Monge Medrano Febrero del 2023.

Que se obtuvieron los siguientes resultados:

- El 1.3% de los usuarios, mencionaron una satisfacción MALO con respecto a la orientación del personal al usuario sobre el medicamento.
- El 17.3% de los usuarios, mencionaron una satisfacción REGULAR con respecto a la orientación del personal al usuario sobre el medicamento.
- El 62.0% de los usuarios, mencionaron una satisfacción BUENO con respecto a la orientación del personal al usuario sobre el medicamento.
- El 19.3% de los usuarios, mencionaron una satisfacción EXCELENTE con respecto a la orientación del personal al usuario sobre el medicamento.

IV. DISCUSIONES

El presente trabajo de investigación fue determinar la escala de satisfacción de los usuarios con la calidad de asistencia otorgada en el servicio de farmacia consulta externa del hospital Carlos Monge Medrano febrero de 2023. En la cual analizaremos detalladamente los resultados obtenidos de la siguiente manera:

Como primer punto tenemos sobre la disposición del stock de medicamentos con la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia, se identificó que la escala de satisfacción más alta es de 45.3 % siendo el BUENO, seguido del 27.0 % como EXCELENTE, continuando con 21.7 % como REGULAR, y culminando con el 6.0 % como MALO. Lamentablemente en este punto nos da a conocer que el stock de medicamentos no es aceptable al usuario ya que no cuenta con cierta variedad de medicamentos ya que hay varios medicamentos que no están en el Petitorio Nacional Único de Medicamentos Esenciales.

En tanto el segundo punto tenemos: la satisfacción del usuario respecto a la adquisición de medicamentos en otra farmacia particular fuera del establecimiento de salud; aquí se identificó que la escala de satisfacción más alta es de 50.7 % siendo el MALO ya que la mayoría de los usuarios no necesitaron ir a otra farmacia particular, continuando con 39.3 % REGULAR, 8.7 % como BUENO y culminando con 1.3% EXCELENTE. La mayoría no necesito recurrir a otra farmacia para tener su receta completa pero hay un porcentaje que sí necesariamente tuvo que acceder a una farmacia particular porque hay medicamentos que no cuentan en el establecimiento por tema de la PNUME.

Como tercer punto tenemos si los usuarios están satisfechos de que en el servicio de farmacia de este establecimiento le indiquen que compre algún medicamento del hospital; se identificó que el más alto porcentaje es de 55.0 % como MALO porque la mayoría de los usuarios indican que todo le cubre el S.I.S. y un menor porcentaje de usuarios que son pagantes, siendo así se continúa con 39.3 % como REGULAR y 5.7 % que indican una satisfacción BUENO no teniendo un porcentaje en EXCELENTE.

En tanto el cuarto punto a tratar es de los precios de medicamentos son accesibles en el servicio de farmacia consulta externa; aquí se logró identificar que el más alto porcentaje de satisfacción

es de 56.7 % siendo el BUENO, continuando con 39.3 % como EXCELENTE, 3.3 % de satisfacción REGULAR y un muy bajo porcentaje de satisfacción 0.7 % de MALO, La mayor parte de los usuarios que han tenido que comprar algunos medicamentos indican que los precios son muy accesibles.

Pasando al quinto punto sobre la relación que existe entre la predisposición recibida por el personal de farmacia con la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa, en este punto se pudo constatar que el más alto porcentaje de satisfacción es de 54.3 % siendo el BUENO, seguido de 26.0 % como EXCELENTE, continuando con el 19.0 % como REGULAR y terminando con un 0.7 % MALO siendo el más bajo porcentaje de satisfacción. En este punto nos da a conocer que el personal del servicio de farmacia tiene la predisposición de atención al usuarios es bueno pero no excelente.

En cuanto a la relación entre el tiempo de espera para la atención de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa, se identificó que el nivel más alto de satisfacción fue BUENO con un 57.0%, seguido con el 24.3% que declaran un nivel de satisfacción REGULAR y el 18.7% señalan un nivel de satisfacción EXCELENTE. En este punto la mayor parte de usuarios indican estar satisfechos ya que no tienen que esperar más de 3 minutos en la atención del personal de farmacia y así adquirir sus medicamentos y continuar con su tratamiento.

En relación al tiempo usado por el personal farmacéutico del establecimiento de salud del Hospital Carlos Monge Medrano, se identificó que el índice de satisfacción más alto fue BUENO con un 58.3%, seguido con el 21.7% que manifiestan un nivel de satisfacción EXCELENTE, el 19.0% señalan un nivel de satisfacción REGULAR y el 1.0% indican un nivel de satisfacción MALO. Los usuarios están satisfechos con el tiempo que se toma el profesional farmacéutico durante la dispensación de medicamentos ya que se les indica detalladamente el uso correcto de sus medicamentos.

Con respecto al tiempo transcurrido durante toda la atención en el establecimiento de salud del área de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano, se identificó que el índice de satisfacción más alto fue BUENO con un 55.0%, seguido con el 25.3% que manifiestan un nivel de satisfacción EXCELENTE, el 18.7% señalan un nivel de satisfacción REGULAR y

el 1.0% indican un nivel de satisfacción MALO. El tiempo que espera cada usuario en el servicio de farmacia hasta tener el medicamento en las manos es satisfactorio ya que esperan poco en la cola y al recibir sus medicamentos el tiempo es bien aprovechado.

Con respecto a la atención farmacéutica, se identificó que el índice de satisfacción más alto fue BUENO con un 55.0%, seguido con el 25.3% que manifiestan un nivel de satisfacción EXCELENTE, el 18.7% señalan un nivel de satisfacción REGULAR y el 1.0% indican un nivel de satisfacción MALO. Los profesionales farmacéuticos del hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca brindan una muy buena atención a sus usuarios ya que la mayoría tenía conocimiento del uso correcto de sus medicamentos.

En cuanto a la orientación del personal al usuario sobre el medicamento, se identificó que el índice de satisfacción más alto fue BUENO con un 62.0%, seguido con el 19.3% que manifiestan un nivel de satisfacción EXCELENTE, el 17.3% señalan un nivel de satisfacción REGULAR y el 1.3% indican un nivel de satisfacción MALO.

V. CONCLUSIONES

- La escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano durante febrero del 2023, en relación a la disposición stock de medicamentos es bueno. Pero en relación a la adquisición de medicamentos en farmacia particular y que algunos usuarios compren medicamentos del hospital nos indican como malo, sin embargo los precios de los medicamentos del hospital son accesibles y es bueno.
- La escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano durante febrero del 2023, en relación que existe entre la predisposición recibida por el personal de farmacia con la escala de satisfacción de los usuarios es bueno.
- La escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano durante febrero del 2023, en relación con el tiempo de espera para la atención, el tiempo usado por el personal farmacéutico y el tiempo transcurrido durante toda la atención es bueno.
- La escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano durante febrero del 2023, en relación con la atención farmacéutica y la orientación del personal al usuario sobre el medicamento es bueno.

VI. RECOMENDACIONES

- Al director del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca se recomienda capacitación constante a todo el personal sobre la educación sanitaria para así mejorar y fortalecer los estilos de vida de los usuarios; ya que el personal de salud está en contacto directo con los usuarios debido a que las quejas de los pacientes al realizar la encuesta provienen de los médicos, administrativos, enfermeras. Asimismo, difundir información entre médico y químico farmacéutico para garantizar la entrega de medicamentos.
- A todos los químicos farmacéuticos llevar una formación continua a fin de estar informado, actualizado y realizar siempre su trabajo de forma ética y profesional.
- Mejorar el sistema de entrega de medicamentos y asegurar el stock de medicamentos de acuerdo con los requerimientos.
- Para el público en general, siempre consulte a un farmacéutico si tiene alguna duda sobre su medicamento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 Febres Ramos , Mercado Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista e la Facultad de Medicina Humana. 2020; vol.20 (no.3).
- 2 Gutierrez , Ramos W, Uri M. Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. 2009; 26(1).
- 3 Amariles P, Osorio Bedoya E. Enseñanza de la atención farmacéutica en América Latina: una revisión estructurada. Farmacia Hospitalaria. 2019; 43(2).
- 4 Huaman Zapata CK, Valeriano Manco LN. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofia,imperial - Cañete, Junio – 2021. [TESIS] , editor cañete; 2021.
- 5 Ibañez Vega M. Intervención farmacéutica sobre la gestión de suministro de medicamentos en la microrred de salud “El Bosque” de Trujillo, Perú. “Ciencia y Tecnología”. 2014;(2).
- 6 Lázaro Luís Hernández Vergel, Carlos Agustín León Román, Amauri de Jesús Miranda Guerra, Lianet Cary Hernández Rodríguez. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. revista cubana de enfermeria. 2021; 37(4).
- 7 Luis G. Morales-SánchezJuan C. García-Ubaque. Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. scielo salud publica. 2019 a 2020.
- 8 Reynaldos-Grandón KL, Javiera Achondo O, Azolas-Valenzuela V. Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la Atención Primaria en Salud Latinoamericana: Revisión integradora. Rev. Salud Pública. REVISTA DE SALUD PÚBLICA. 2017.
- 9 Torres Flores JF. Satisfacción de los usuarios con la atención recibida en farmacias y boticas de el Tambo, Huancayo – 2021. NIVEL DE SATISFACCION MAS DEL 50% FAVORABLE.
- 10 Bustamante De La Cruz J, Paredes Jumo AM. Grado de satisfacción de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica san miguel arcángel, distrito san juan de Lurigancho, julio 2020.; 2020.
- 11 León Apaza E. nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del hospital ii-e túpac amaru, cusco 2021. [TESIS] ed.

- 12 Lozano Salazar I. Calidad en la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los usuarios de la botica Luxury Cajamarca 2022 [TESIS] , editor. Lima; 2022.
- 13 Tello Marreros WR. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud Lima ; 2021.
- 14 JUAN FARIÑO,ALICIA CRCADO, ELSA VERA, JOSE VALLE,ANDREA OCAÑA. SATISFACION DE LOS USUARIOS Y CALIDAD DE ATENCION QUE SE BRINDA EN LAS UNIDADES OPERATIVAS DE ATENCION PRIMARIA DE LA SALUD. ESPACIOS. 2018; 39 (32).
- 15 DIGEMID. gestión de stock de medicamentos e insumos. [Online].Acceso 07 de Enero de 2023. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1064_DIGEMID61-6.pdf.
- 16 SISMED. Manual de indicadores de gestión y uso de medicamentos. [Online].; 2002. Acceso 7 de Enero de 2023. Disponible en: https://doc.contraloria.gob.pe/operativos/operativo-salud-2016/normativa_operativo_Salud_1.PDF.
- 17 Granda E. Desabastecimiento. Causas, efectos y soluciones. Farmacia Profesional. 2008; 22(5).
- 18 Luc B, Betty C. INFORME DE LA CUMBRE INTERNACIONAL SOBRE DESABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS. Canadá: Federación internacional farmacéutica, Advancing pharmacy worldwide.
- 19 Nava Soto , García Uribe , Ramos Rubio P. Modelo Predictivo de Predisposición y Compromiso Organizacional. Investigación administrativa. 2022; 51(130).
- 20 Galoc Pinedo G, Guerrero Tello R. Calidad en la atención y satisfacción de los usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular ‘Carlos Alberto Peschiera Carrillo’ [tesis] , editor. [Lima]: Universidad Norbert Wiener; 2018.
- 21 Antomás J, Huarte del Barrio S. Confidencialidad e historia clínica. Consideraciones ético-legales. Anales del Sistema Sanitario de Navarra. 2011; 34(1).
- 22 Islas G, Fragoso J. Torres S. Vasquez M. Perez C. Sandoval A. Tiempo de espera en el primer nivel. medigraphic. 2001.
- 23 Molina K. Deficiente sistema de salud público..
- 24 Acuña Zavala, Paulo Diego; Adrianzén Rodríguez, Sandra Beatriz; Almeyda Alvarado, Katia. Evaluación del nivel de satisfacción del adulto mayor entre 60 a 90 años en la consulta ambulatoria. HORIZONTE MEDICO. ; 12.

- 25 Aldo Álvarez-Risco¹, Zhenia Solis-Tarazona¹, Nelly Mejía-Acosta¹, Esha Matos-Valerio¹. Guía de Campaña de Atención Farmacéutica. Equipo de Atención Farmacéutica DIGEMID – Ministerio de Salud del Perú. 2012.
- 26 Valinoti C. Pautas básicas para la dispensación de medicamentos. catedra de la UNLP.
- 27 hoy lf. La dispensación farmacéutica: un servicio profesional mucho más allá de la venta. faes farma. 2020.
- 28 Castillo-GarcíaM, Martínez-RagaJ, López-CastellanoA, Castillo-GarcíaE. Educación sanitaria en la farmacia comunitaria: estudio controlado en la provincia de Castellón. Ars Pharm [Internet].. 2011; 52(4).
- 29 buenas practicas de farmacia comunitaria. [Online]; 2010. Disponible en: https://www.sefac.org/sites/default/files/sefac2010/private/documentos_sefac/documentos/BBPP_indicacionmedicamentos.PDF.

ANEXOS

ANEXO 1: autorización del H.C.M.M

Juliaca, 30 de Enero 2023

PROVEIDO N° 028 -2023 -J-UADI-HCMM-RED-S-SR/J

Q.F. SANDRA PEREZ VALENCIA
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA- HCMM

PRESENTE.-

ASUNTO : PRESENTA A BACHILLERES EN FARMACIA Y BIOQUIMICA PARA
EJECUTAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

SOLICITANTE : Srta. VERANDA ZENAIDA ORTIZ APAZA
Srta. RUTH DELIA VALERA FLORES

REGISTRO N° 01237 - 2023

Mediante el presente me dirijo a Ud. para saludarlo cordialmente, así mismo presentarles a las Bachilleres de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada de Huancayo FRANKLIN ROOSEVELT de la ciudad de HUANCAYO. Srta. VERANDA ZENAIDA ORTIZ APAZA Srta. RUTH DELIA VALERA FLORES, quienes ejecutaran el Proyecto de Investigación titulado "ESCALA DE SATISFACCION Y CALIDAD DE ASISTENCIA DE LOS USUARIOS DEL AREA DE FARMACIA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA - FEBRERO 2023" contando con la opinión favorable de las instancias correspondientes, considera procedente para que las interesadas obtengan información para su tesis, solicito le brinde las facilidades para recabar información.

La Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital Carlos Monge Medrano otorga el presente PROVEIDO FAVORABLE para que las interesadas realicen lo solicitado dentro de la Institución a partir de la fecha, al concluir el proyecto deberán dejar un ejemplar para la biblioteca del hospital.

Atentamente.

JIMH/ccf
Cc.

interesada



Yaneth América Quispe Turpo
QUIMICO FARMACEUTICO
C.O.F.P. 15323
2-2-2023
F.C ext.

Q.F. Sandra Patricia Pérez Valencia
C.O.F.P. N° 01434
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA
HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO
02/02/23

ANEXO 2: encuesta

ENCUESTA SOBRE ESCALA DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ASISTENCIA A USUARIOS, FARMACIA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO - JULIACA, FEBRERO 2023.

Estimado usuario, marca con una “x” cada una de las preguntas en la escala correspondiente.

Escala:

Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Excelente (4)
----------	-------------	-----------	---------------

Edad:

Sexo: MASCULINO

FEMENINO

V1. SATISFACCIÓN DEL USUARIOS

INDICADORES		ESCALA VALORATIVA			
DISPOSICIÓN DEL STOCK DE MEDICAMENTOS					
1	¿El servicio de farmacia cuenta con el abastecimiento necesario de medicamentos?	1	2	3	4
2	Respecto a la receta brindada, ¿Está Ud. satisfecho en que el personal de farmacia le indique que adquiera los medicamentos en otra farmacia particular fuera del establecimiento de salud?	1	2	3	4
3	¿Está Ud. satisfecho de que en el servicio de farmacia de este establecimiento le indiquen que compre algún medicamento?	1	2	3	4
4	Los precios de farmacia son accesibles	1	2	3	4
PREDISPOSICIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE FARMACIA					
5	¿El trato que ha recibido el día de hoy por el personal de farmacia, en cuanto a: Amabilidad y cortesía, respeto, Interés/disposición por atender, y claridad de la información es?	1	2	3	4
6	¿Le genera confianza y seguridad en el trato que recibe del personal de farmacia?	1	2	3	4

7	Confidencialidad ¿el personal de farmacia mantiene confidencialidad de su diagnóstico?	1	2	3	4
---	--	---	---	---	---

V2. CALIDAD DE ASISTENCIA

INDICADORES		ESCALA VALORATIVA			
TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN					
8	El tiempo que esperó Ud. desde el momento que llegó al área de Farmacia consulta externa del establecimiento, hasta que lo atendieron, ¿fue?:	1	2	3	4
9	Cómo calificaría el tiempo usado por el personal del área de farmacia consulta externa en cuanto al interés/disposición por atender?	1	2	3	4
10	Considera que el tiempo de espera en el área de farmacia es:	1	2	3	4
ATENCIÓN FARMACÉUTICA					
11	¿El personal del servicio de farmacia logró explicarle sobre el medicamento?	1	2	3	4
12	¿En el servicio de farmacia resolvieron sus dudas?	1	2	3	4
13	El profesional farmacéutico le explicó a Ud. Con palabras sencillas sobre: ¿la forma de administración, la dosis de los mismos, los efectos adversos del medicamento?	1	2	3	4
14	Le orientaron sobre los cuidados que debe tener con su medicación como: ¿interacción medicamentosa y/o tomarlas con los alimentos?	1	2	3	4
15	¿Está Ud. satisfecho con la explicación del personal de farmacia sobre las reacciones adversas que presentan ciertos medicamentos?	1	2	3	4

ANEXO 3: consentimiento informado

FECHA		

CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ENCUESTA DE ESCALA DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ASISTENCIA A USUARIOS DE FARMACIA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO-JULIACA, FEBRERO DEL 2023

Yo.....identificado (a) con N° DNI:por voluntad propia doy mi consentimiento para la participación de la encuesta de ESCALA DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ASISTENCIA A USUARIOS DE FARMACIA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO-JULIACA, FEBRERO DEL 2023.

Declaró que el proceso de la encuesta y el propósito de tal estudio de investigación es ostensible.

Así mismo, me han informado que los datos recabados de la encuesta serán utilizados con fines netamente académicos en la elaboración de tesis para optar el título de Químico Farmacéutico en la Universidad Franklin Roosevelt de Huancayo en el año 2023.

Doy mi consentimiento para que los resultados sean conocidos por parte de los estudiantes, pertenecientes a la Universidad de HUANCAYO.

Hago constar que he leído y entendido la totalidad del documento, por lo que procedo a firmar aceptando su contenido.

.....

FIRMA

ANEXO 4: Validación de instrumento - experto 1



FORMATO: A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Indicación: Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario respecto, al trabajo. Agradeciendo marcar con un aspa el casillero que crea conveniente, de acuerdo con su experiencia y criterio, denotando si el instrumento cuenta con los requisitos mínimos para una investigación. al que le mostramos. agradeciendo.

Investigadores:

- **ORTIZ APAZA, Veranda Zenaida**
- **VALERA FLORES, Ruth Delia**

CUESTIONARIO

“ESCALA DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ASISTENCIA A USUARIOS DE FARMACIA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO - JULIACA, FEBRERO 2023”

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

1= Muy Mala	2= Mala	3= Regular	4= Buena	5= Muy Buena
-------------	---------	------------	----------	--------------

VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	1	2	3	4	5
DIMENSION: DISPOSICIÓN DEL STOCK DE MEDICAMENTOS				X	
1. ¿El servicio de farmacia cuenta con el abastecimiento necesario de medicamentos?					
2. Respecto a la receta brindada, ¿Está Ud. satisfecho en que el personal de farmacia le indique que adquiera los medicamentos en otra farmacia particular fuera del establecimiento de salud?				X	
3. ¿Está Ud. satisfecho de que en el servicio de farmacia de este establecimiento le indiquen que compre algún medicamento?				X	
4. ¿Los precios de farmacia son accesibles?				X	

DIMENSION: PREDISPOSICIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE FARMACIA				X	
5. ¿El trato que ha recibido el día de hoy por el personal de farmacia, en cuanto a: Amabilidad y cortesía, respeto, Interés/disposición por atender, y claridad de la información es?				X	
6. ¿le genera confianza y seguridad en el trato que recibe del personal de farmacia?				X	
7. Confidencialidad ¿el personal de farmacia mantiene confidencialidad de su diagnóstico?				X	
VARIABLE: CALIDAD DE ASISTENCIA					
DIMENSIÓN: TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN				X	
8. El tiempo que esperó Ud. desde el momento que llegó al área de farmacia consulta externa del establecimiento, hasta que lo atendieron, ¿fue?:				X	
9. ¿Cómo calificaría el tiempo usado por el personal del área de farmacia consulta externa en cuanto al interés/disposición por atender?				X	
10. Considera que el tiempo de espera en el área de farmacia es:				X	
DIMENSIÓN: ATENCIÓN FARMACÉUTICA				X	
11. ¿El personal del servicio de farmacia logró explicarle sobre el medicamento?				X	
12. ¿En el servicio de farmacia resolvieron sus dudas?				X	
13. El profesional farmacéutico le explicó a Ud. Con palabras sencillas sobre: ¿la forma de administración, la dosis de los mismos, los efectos adversos del medicamento?				X	
14. Le orientaron sobre los cuidados que debe tener con su medicación como: ¿interacción medicamentosa y/o tomarlas con los alimentos?				X	
15. ¿Está Ud. satisfecho con la explicación del personal de farmacia sobre las reacciones adversas que presentan ciertos medicamentos?				X	

RECOMENDACIONES

PROMEDIO DE VALORACIÓN

4

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy 2) 3) Regular 4) Buena 5) Muy buena

Nombres y : Edgar Robert Tapia Manrique
DNI N° : 09440524
Dirección : Calle los limoncillos 3032-Los Olivos
Título Profesional : Químico Farmacéutico
Grado Académico : Doctor
Mención : En Farmacia y Bioquímica



Edgar Tapia

Lugar y fecha: Huancayo 24-02-23

FORMATO: B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Título de : “ESCALA DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ASISTENCIA A USUARIOS DE FARMACIA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO - JULIACA, FEBRERO 2023”
la
Investigación
- 1.2. Nombre del instrumento : Cuestionario

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje Apropiado															X					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables														X						
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																X				
4. Organización	Existe una organización Lógica															X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación															X					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																X				
8. Coherencia	Entre los índices e Indicadores														X						
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico															X					

10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la Investigación																	X				
------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

PROMEDIO DE VALORACIÓN

80

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- 1) Muy Deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4) **Buena** 5) Muy buena

Nombres y Apellidos : Edgar Robert Tapia Manrique


DNI N° : 09440524

Dirección domiciliaria : Calle los limoncillos 3032-Los Olivos

Título Profesional : Químico Farmacéutico

Grado Académico : Doctor

Mención : En Farmacia y Bioquímica



Lugar y fecha: Huancayo 24-02-23

ANEXO 5: Validación de instrumento - experto 2



FORMATO: A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Indicación: Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario respecto, al trabajo. Agradeciendo marcar con un aspa el casillero que crea conveniente, de acuerdo con su experiencia y criterio, denotando si el instrumento cuenta con los requisitos mínimos para una investigación, al que le mostramos,

Investigadores:

- **ORTIZ APAZA, Veranda Zenaida**
- **VALERA FLORES, Ruth Delia**

CUESTIONARIO

“ESCALA DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ASISTENCIA A USUARIOS DE FARMACIA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO - JULIACA, FEBRERO

2023”

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

1= Muy Mala	2= Mala	3= Regular	4= Buena	5= Muy Buena
-------------	---------	------------	----------	--------------

VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	1	2	3	4	5
DIMENSION: DISPOSICIÓN DEL STOCK DE MEDICAMENTOS					
1. ¿El servicio de farmacia cuenta con el abastecimiento necesario de medicamentos?					X
2. Respecto a la receta brindada, ¿Está Ud. satisfecho en que el personal de farmacia le indique que adquiera los medicamentos en otra farmacia particular fuera del establecimiento de salud?					X
3. ¿Está Ud. satisfecho de que en el servicio de farmacia de este establecimiento le indiquen que compre algún medicamento?					X
4. ¿Los precios de farmacia son accesibles?					X

DIMENSION: PREDISPOSICIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE FARMACIA					X
5. ¿El trato que ha recibido el día de hoy por el personal de farmacia, en cuanto a: Amabilidad y cortesía, respeto, Interés/disposición por atender, y claridad de la información es?					
6. ¿le genera confianza y seguridad en el trato que recibe del personal de farmacia?					X
7. Confidencialidad ¿el personal de farmacia mantiene confidencialidad de su diagnóstico?					X
VARIABLE: CALIDAD DE ASISTENCIA					
DIMENSIÓN: TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN					
8. El tiempo que esperó Ud. desde el momento que llegó al área de farmacia consulta externa del establecimiento, hasta que lo atendieron, ¿fue?:					X
9. ¿Cómo calificaría el tiempo usado por el personal del área de farmacia consulta externa en cuanto al interés/disposición por atender?					X
10. Considera que el tiempo de espera en el área de farmacia es:					X
DIMENSIÓN: ATENCIÓN FARMACÉUTICA					
11. ¿El personal del servicio de farmacia logró explicarle sobre el medicamento?					X
12. ¿En el servicio de farmacia resolvieron sus dudas?					X
13. El profesional farmacéutico le explicó a Ud. Con palabras sencillas sobre: ¿la forma de administración, la dosis de los mismos, los efectos adversos del medicamento?					X
14. Le orientaron sobre los cuidados que debe tener con su medicación como: ¿interacción medicamentosa y/o tomarlas con los alimentos?					X
15. ¿Está Ud. satisfecho con la explicación del personal de farmacia sobre las reacciones adversas que presentan ciertos medicamentos?					X

RECOMENDACIONES

PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4) Buena 5) ~~Muy buena~~

Nombres y Apellidos : Dr. Carlos Alfredo Cano Pérez
DNI N° : 06062363
Dirección : Av. Aurelio Gracia y García 1206 Urb. Los Cipreses – Lima
Título Profesional : Químico Farmacéutico
Grado Académico : Magister
Mención : Recursos vegetales y terapéuticos

Carlos A Cano P

Lugar y fecha: Huancayo 09-05-23

FORMATO: B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la Investigación : “ESCALA DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ASISTENCIA A USUARIOS DE FARMACIA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO - JULIACA, FEBRERO 2023”
- 1.2. Nombre del instrumento : Cuestionario

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje Apropiado																				X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																	X				
4. Organización	Existe una organización Lógica																				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																					X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				X	

8. Coherencia	Entre los índices e																			
	Indicadores																			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X
	Es útil y adecuado para la Investigación																			X

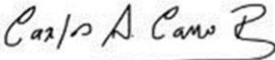
PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- 1) Muy deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4) Buena 5) ~~Muy buena~~

Nombres y Apellidos : Dr. Carlos Alfredo Cano Pérez
 DNI N° : 06062363
 Dirección : Av. Aurelio Gracia y García 1206 Urb. Los Cipreses – Lima
 Título Profesional : Químico Farmacéutico
 Grado Académico : Magister
 Mención : Recursos vegetales y terapéuticos



Lugar y fecha: Huancayo 09-05-23

ANEXO 6: Validación de instrumento - experto 3



FORMATO: A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Indicación: Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario respecto, al trabajo. Agradeciendo marcar con un aspa el casillero que crea conveniente, de acuerdo con su experiencia y criterio, denotando si el instrumento cuenta con los requisitos mínimos para una investigación, al que le mostramos,

Investigadores:

- **ORTIZ APAZA, Veranda Zenaida**
- **VALERA FLORES, Ruth Delia**

CUESTIONARIO

“ESCALA DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ASISTENCIA A USUARIOS DE FARMACIA
CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO - JULIACA, FEBRERO
2023”

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

1= Muy Mala	2= Mala	3= Regular	4= Buena	5= Muy Buena
-------------	---------	------------	----------	--------------

VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	1	2	3	4	5
DIMENSION: DISPOSICIÓN DEL STOCK DE MEDICAMENTOS					
1. ¿El servicio de farmacia cuenta con el abastecimiento necesario de medicamentos?				X	
2. Respecto a la receta brindada, ¿Está Ud. satisfecho en que el personal de farmacia le indique que adquiera los medicamentos en otra farmacia particular fuera del establecimiento de salud?				X	
3. ¿Está Ud. satisfecho de que en el servicio de farmacia de este establecimiento le indiquen que compre algún medicamento?				X	

4. ¿Los precios de farmacia son accesibles?				X	
DIMENSION: PREDISPOSICIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE FARMACIA				X	
5. ¿El trato que ha recibido el día de hoy por el personal de farmacia, en cuanto a: Amabilidad y cortesía, respeto, Interés/disposición por atender, y claridad de la información es?					
6. ¿le genera confianza y seguridad en el trato que recibe del personal de farmacia?				X	
7. Confidencialidad ¿el personal de farmacia mantiene confidencialidad de su diagnóstico?				X	
VARIABLE: CALIDAD DE ASISTENCIA					
DIMENSIÓN: TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN					
8. El tiempo que esperó Ud. desde el momento que llegó al área de farmacia consulta externa del establecimiento, hasta que lo atendieron, ¿fue?:				X	
9. ¿Cómo calificaría el tiempo usado por el personal del área de farmacia consulta externa en cuanto al interés/disposición por atender?				X	
10. Considera que el tiempo de espera en el área de farmacia es:				X	
DIMENSIÓN: ATENCIÓN FARMACÉUTICA					
11. ¿El personal del servicio de farmacia logró explicarle sobre el medicamento?				X	
12. ¿En el servicio de farmacia resolvieron sus dudas?				X	
13. El profesional farmacéutico le explicó a Ud. Con palabras sencillas sobre: ¿la forma de administración, la dosis de los mismos, los efectos adversos del medicamento?				X	
14. Le orientaron sobre los cuidados que debe tener con su medicación como: ¿interacción medicamentosa y/o tomarlas con los alimentos?				X	
15. ¿Está Ud. satisfecho con la explicación del personal de farmacia sobre las reacciones adversas que presentan ciertos medicamentos?				X	

RECOMENDACIONES

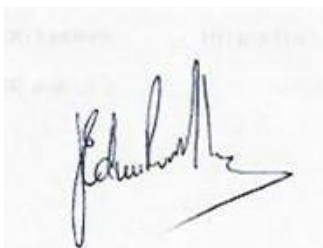
PROMEDIO DE VALORACIÓN

4

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- 1) Muy deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4) Buena 5) Muy buena

Nombres y Apellidos : Dr. QF José Edwin Rodríguez Lichtenheldt.
DNI N° : 10734121
Dirección : Av. Bolivia 1109. Dpto. 1512 Breña.
Título Profesional : Químico Farmacéutico
Grado Académico : Doctor en Farmacia y Bioquímica



Dr. José Edwin Rodríguez Lichtenheldt

FORMATO: B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la : “ESCALA DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ASISTENCIA A USUARIOS DE FARMACIA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL CARIOS MONGE MEDRANO - JIJIACA
- 1.2. Nombre del instrumento : Cuestionario

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje Apropiado																X				
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																X				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																X				
4. Organización	Existe una organización Lógica																X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																X				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																X				

8. Coherencia	Entre los índices e Indicadores																				X					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					X				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la Investigación																					X				


PROMEDIO DE VALORACIÓN

80

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- 1) Muy deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4) Buena 5) Muy buena

Nombres y Apellidos : Dr. QF José Edwin Rodríguez Lichtenheldt.
 DNI N° : 10734121
 Dirección : Av. Bolivia 1109. Dpto. 1512 Breña.
 Título Profesional : Químico Farmacéutico
 Grado Académico : Doctor en Farmacia y Bioquímica



Dr. José Edwin Rodríguez Lichtenheldt

ANEXO 7: ABSTRACT

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the satisfaction scale of users with the quality of care provided in the outpatient pharmacy service of Carlos Monge Medrano Hospital in February 2023. It is a non-experimental, descriptive study; the study sample consisted of 300 users who attended the outpatient pharmacy service of Carlos Monge Medrano Hospital in February 2023. The technique used for data collection was a survey, with the instrument being a written questionnaire containing clear questions directed at users, from which results were gathered and detailed as follows: the satisfaction scale regarding the stock availability of medicines is good, the satisfaction scale regarding the purchase of medicines from another private pharmacy outside the health facility is poor, the satisfaction scale regarding the prices of medicines being affordable in the outpatient pharmacy service is good, the satisfaction scale regarding the disposition received from pharmacy staff in relation to user satisfaction is good, the satisfaction scale regarding the waiting time for care is good, the satisfaction scale regarding pharmaceutical care is good, and the satisfaction scale regarding the guidance provided by staff to the user about the medication is good.

Keywords: satisfaction scale, quality of care, medication.



A handwritten signature in blue ink is written over a rectangular official stamp. The stamp contains the text: "ALEXANDER MAYRA BRUNNATE LÓPEZ", "Docente Traductor Inglés", and "CENTRO DE IDIOMAS".

ANEXO 8: matriz de consistencia

Matriz de consistencia:

Título: ESCALA DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ASISTENCIA DE LOS USUARIOS DEL ÁREA DE FARMACIA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO FEBRERO 2023

Formulación del problema	Objetivos	Metodología
<p>problema general</p> <p>¿Cuál será la escala de satisfacción de los usuarios con la calidad de asistencia otorgada en el servicio de farmacia consulta externa del hospital Carlos Monge Medrano febrero 2023?,</p> <p>problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none">1. ¿Cuál es la relación entre la disposición del stock de medicamentos con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del hospital Carlos Monge Medrano, febrero 2023?2. ¿Qué relación existe entre la predisposición recibida por el	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la escala de satisfacción de los usuarios con la calidad de asistencia otorgada en el servicio de farmacia consulta externa del hospital Carlos Monge Medrano, febrero 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Registrar la relación entre la disposición del stock de medicamentos con la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano, febrero 2023.2. Indicar la relación que existe entre la predisposición recibida por el	<p>Tipo y nivel de investigación</p> <p>El tipo de investigación básica y de nivel descriptivo.</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>De diseño no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal.</p> <p>Población de estudio</p> <p>La población estará conformada por los usuarios que acuden al servicio de farmacia consulta externa del hospital Carlos Monge Medrano febrero 2023</p> <p>Técnica e instrumentos de recolección de datos</p> <p>La técnica que se empleara para la recolección de datos será la encuesta realizada a los usuarios del servicio de</p>

<p>personal de farmacia con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano, febrero 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación existente entre el tiempo de espera para la atención con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del hospital Carlos Monge Medrano, febrero 2023?</p> <p>4. ¿Cómo se relaciona la atención farmacéutica con respecto al nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del hospital Carlos Monge Medrano, febrero 2023?</p>	<p>personal de farmacia con la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano, febrero 2023.</p> <p>3. Constar la relación existente entre el tiempo de espera para la atención con la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano, febrero 2023.</p> <p>4. Determinar la relación entre la atención farmacéutica con respecto a la escala de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consulta externa del Hospital Carlos Monge Medrano, febrero del 2023.</p>	<p>farmacia consulta externa del hospital Carlos Monge Medrano la investigación se desarrollará en el período de febrero del 2023.</p> <p>Se empleará como instrumento el cuestionario; el cual estará conformada por preguntas dirigidas a los usuarios que participaran en dicha encuesta.</p>
--	--	--

ANEXO 9: FOTOGRAFIAS

