

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS NIVEL SATISFACCIÓN 5 DE FEBR  
ERO.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**10487 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**56919 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**66 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**7.6MB**

FECHA DE ENTREGA

**Feb 12, 2024 12:43 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Feb 12, 2024 12:44 PM GMT-5****● 2% de similitud general**

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

- 2% 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
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)



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

**TESIS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE AL**  
**SERVICIO DE FARMACIA, DE UN HOSPITAL DEL MINISTERIO DE**  
**SALUD DE JUNÍN - HUANCAYO**

**PRESENTADO POR:**

Bach. Canchanya Capcha Lelia Rosa

Bach. Huamán Casio Linda Angheli

**ASESORA: Mg. Q.F. Vilma Amparo Junchaya Yllescas**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: Administración Farmacéutica**

**HUANCAYO – PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

A Dios quien fue mi Soporte y guía en esta etapa de mi vida, así mismo a mis padres por enseñarme que cuando tienes un sueño se persigue sin ponerse límites ni trabas.

*Linda*

A Dios por haberme otorgado fortaleza perseverancia y salud, también a mi padre por su apoyo incondicional durante mi formación profesional y a mi madre que está en el cielo que cuida, guía.

Lelia

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por ser guía y permitirnos tener una buena experiencia en la universidad, para ser un profesional en lo que tanto nos apasiona.

Además deseamos expresar un agradecimiento a nuestra asesora de tesis Mg. Q.F. Vilma Amparo Junchaya Yllescas por la dedicación y apoyo en el desarrollo de esta investigación.

Gracias a nuestras familias y nuestros padres porque fueron el gran apoyo moral y humano necesario en los momentos difíciles para cumplir con esfuerzo nuestros estudios en esta profesión.

De igual forma un agradecimiento a la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt , por habernos aceptado y lograr culminar nuestra carrera profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica; así como también a los diferentes docentes que de una u otra manera fueron brindados sus conocimientos e inculcaron valores para continuar y ser profesionales con ética.

**JURADOS:**

**MIEMBRO PRESIDENTE**

**MIEMBRO SECRETARIO**

**MIEMBRO VOCAL**

**MIEMBRO SUPLENTE**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo: Bach. Canchanya Capcha Lelia Rosa, con DNI: 46719074 y Bach. Huamán Casio Linda Angheli y DNI: 48632469; tesistas de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, de la Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica, autora de la tesis titulada: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE AL SERVICIO DE FARMACIA, DE UN HOSPITAL DEL MINISTERIO DE SALUD DE JUNÍN – HUANCAYO.

### DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUÉ:

Toda la información presentada es auténtica y veraz. Nos afirmamos y ratificamos en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 20 días del mes de Enero 2024.



Bach. Huamán Casio Linda Angheli  
DNI: 48632469



Bach. Canchanya Capcha Lelia Rosa  
DNI: 46719074

<b>ÍNDICE</b>	<b>Pág.</b>
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MÉTODO	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Operacionalización de variables	15
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Procedimiento	18
2.6. Método de análisis de datos	18
2.7. Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
ANEXOS	

## RESUMEN

La calidad de la atención sanitaria en las farmacias ha sido siempre una preocupación y un reto de los profesionales e instituciones sanitarias, así como un aspecto muy respetado por los ciudadanos. **Objetivo:** Evaluar el nivel de satisfacción global del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un Hospital Del Ministerio De Salud De Junín – Huancayo. **Método:** Corresponde a un estudio, descriptivo, prospectivo y transversal, conformado por 386 usuarios del Hospital “Daniel A.” Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico. Carrión de Huancayo”; fue empleado la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario validado por juicio de expertos **Resultados:** La muestra de estudio satisfecha, el 50% eran hombres y el 50% eran mujeres, siendo de grado de instrucción secundaria en 35% y 53 % de los encuestados fueron acompañantes; sobre las instalaciones del servicio de farmacia, la satisfacción con el orden, la limpieza y el buen estado del mobiliario de la farmacia hospitalaria es relativamente baja, de igual modo la iluminación, ventilación y señalización y sobre la satisfacción del usuario con el personal de servicio de farmacia, los resultados muestran que la satisfacción también es baja. **Conclusión:** En nivel general de satisfacción del servicio de farmacia en el Hospital, fue encontrado que un 44% se mostró satisfecho con un nivel bajo y el 56% se mostró insatisfecho con un nivel medio.

**Palabras claves:** Nivel De Satisfacción, usuario externo, servicio de farmacia.



## **ABSTRACT**

The quality of health care in pharmacies has always been a concern and a challenge for health professionals and institutions, as well as an aspect highly respected by citizens. Objective: To evaluate the overall satisfaction level of the external user who visits the pharmacy service of a Hospital of the Ministry of Health of Junín - Huancayo. Method: This was a descriptive, prospective, cross-sectional study of 386 users of the "Daniel A." Hospital. Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico. Carrión de Huancayo"; the survey technique was used and a questionnaire validated by expert judgment was used as an instrument Results: The study sample satisfied, 50% were men and 50% were women, being of secondary education degree in 35% and 53 % of the respondents were companions; about the pharmacy service facilities, satisfaction with the order, cleanliness and good condition of the hospital pharmacy furniture is relatively low, likewise lighting, ventilation and signage and about user satisfaction with the pharmacy service staff, the results show that satisfaction is also low. Conclusion: In the general level of satisfaction with the pharmacy service at the Hospital, 44% were satisfied with a low level and 56% were dissatisfied with a medium level.

Key words: Level of satisfaction, external user, pharmacy service.

## INTRODUCCIÓN

Para cualquier organización que brinde asistencia a las personas, uno de los desafíos está relacionado con mejorar la calidad del servicio. La Organización Mundial de la Salud (OMS) es líder mundial en satisfacción con servicios farmacéuticos de calidad, reconocida por su <sup>2</sup> alto nivel de competencia profesional, uso eficiente de los recursos, riesgo mínimo para los usuarios, impacto final en la salud y altos niveles de satisfacción. <sup>1</sup>

Además, vale la pena señalar que, desde la década de 1980, la calidad de la atención de salud ha recibido considerable atención en todo el mundo, siendo los temas clave el análisis de los sistemas de salud, la economía y la eficiencia y eficacia de los sistemas de salud. Porque se trata de la perspectiva del mercado y de la relación comprador-vendedor. Por lo tanto, la calidad de la atención en estos sistemas de salud bien desarrollados y con buenos recursos es siempre un problema, ya que los resultados siguen siendo poco fiables. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Por otro lado, los sistemas de salud que necesitan optimizar el uso de recursos y ampliar la cobertura poblacional, especialmente en los países en desarrollo, necesitan establecer procesos de desarrollo basados en estrategias locales de mejora de la calidad para lograr los mejores resultados posibles según las condiciones locales. <sup>2</sup>

La satisfacción del usuario/paciente refleja la calidad de la atención de salud pública o privada y se considera importante para los gobiernos de América Latina y el Caribe y, por lo tanto, es una de sus áreas de enfoque en el Plan de Salud Americano 2008-2017. La defensa se ha intensificado este año y el acceso a los servicios de salud de calidad, cuyo control es considerado un requisito transversal para todo el sistema y servicios de salud. <sup>3</sup>

En el Perú actualmente la calidad de la atención que brindan las instituciones públicas de salud es baja, lo cual es un aspecto clave porque los clientes confían en su salud y bienestar; identificar algunos factores que pueden afectar la calidad de la atención, ya sea atención personalizada, profesionalismo, ambiente agradable, servicios adicionales, satisfacción del cliente, incluso cuando las farmacias pueden realizar encuestas de satisfacción del cliente para evaluar la calidad de sus servicios y buscar mejoras y calidad. Esto está sucediendo en la gestión regional donde algunas farmacias

están implementando sistemas de gestión de calidad para mejorar sus procesos y servicios. <sup>4-6</sup>

Por otro lado, la satisfacción del usuario es parte integral de la calidad de la atención médica, por lo que un alto nivel de satisfacción promueve comportamientos positivos como el cumplimiento y continuidad de los usuarios de la atención médica; Este impacto en los índices de satisfacción de los usuarios contribuye a la mejora continua de la calidad. <sup>7</sup>

Para efectos de este estudio se revisó el siguiente precedente nacional: Paredes *et al.* <sup>7</sup> encontró que los servicios de farmacia no podían satisfacer las necesidades generales de los usuarios externos, proporcionar un nivel moderado de calidad de servicio, mostrar sólo alta calidad en la dimensión de seguridad y, en general, recibir una calificación A por la prestación de servicios. La fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y la tangibilidad alcanzan un nivel semisatisfactorio.

Bustamante *et al.* <sup>8</sup> encontraron que los resultados, siempre teniendo en cuenta los principios de rigor científico y ético, arrojaron un nivel de satisfacción global del 54% de satisfechos y del 46% de insatisfechos, indicando que los resultados eran "trabajo en progreso" y que, por tanto, el servicio era insatisfactorio.

Castro *et al.* <sup>9</sup> se muestra que del 53,7 % de los servicios de internación del Hospital Antonio Lorena, la mayoría de los usuarios expresaron satisfacción moderada, el 40,3% de los usuarios expresó satisfacción con el servicio y el 6% expresó insatisfacción con el servicio. Estudios han encontrado que la satisfacción está relacionada con diversos factores, no sólo el proceso de atención en sí, sino también factores como el nivel sociodemográfico y educativo.

Asimismo, Díaz *et al* <sup>10</sup> encontraron que, en promedio, los clientes de farmacia estaban muy satisfechos con la atención recibida, destacando que el 91,3% la valoró como alta. Los clientes con mayor nivel de formación técnica y los clientes de mayor edad están más satisfechos; La satisfacción con la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y la tangibilidad es igual y mayor para ambos sexos.

Rojas *et al*<sup>11</sup> también concluyeron que los usuarios de farmacia ambulatoria están parcialmente satisfechos con los servicios de atención y que los encuestados (usuarios y pares) están igualmente satisfechos con su condición; las mujeres, los usuarios habituales y los usuarios con un mayor grado en tecnología de investigación están más satisfechos; también experimentan cuidados y cuidados satisfactorios que se manifiestan en parte como una sensación de seguridad, satisfacción, empatía, satisfacción y tangibilidad.

Maurandi *et al.*<sup>12</sup> demostraron que 60 farmacias participantes enviaron un total de 335 cuestionarios, de los cuales 329 fueron válidos. El 71,2% de los pacientes estaban "muy satisfechos" con el trato del personal, mientras que el 59,1% de los pacientes estaban "muy satisfechos". Con la ayuda del personal, el 59,1% de los pacientes quedaron "muy satisfechos". La conclusión fue que la satisfacción del paciente con el trato personal y la entrega fue muy alta.

Naik *et al*<sup>13</sup> observaron altos niveles de satisfacción del paciente con los servicios farmacéuticos, ya sean generales, intervencionistas o cognitivos, y concluyeron que la satisfacción del paciente se valora hasta cierto punto en las farmacias comunitarias. También se deben explorar nuevos enfoques, incluida la comprensión de los deseos y deseos de los pacientes y la adaptación de las ofertas.

Un estudio de Lee *et al.*<sup>14</sup> encontró que el 74,6% de los encuestados estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" y el 25,4% estaban "moderadamente", "insatisfechos" o "muy insatisfechos". Finalmente, nuestros resultados mostraron que tres cuartas partes de los pacientes estaban satisfechos con los servicios de farmacia. Los ingresos familiares bajos a moderados, el buen estado de salud y los empleados asegurados son predictores importantes de la satisfacción del paciente con los servicios farmacéuticos. Kebede *et al*<sup>15</sup> indicaron que, del total de pacientes involucrados, el 59,4% estaban satisfechos con los servicios de farmacia ambulatoria. Por otro lado, la edad de 28 a 37 años, el número de recetas prescritas y la disponibilidad de medicamentos se relacionaron negativamente con la satisfacción del paciente. Conclusión: Los resultados de este estudio muestran que los pacientes están menos satisfechos con los servicios de farmacia ambulatoria en los hospitales públicos. Surur *et al.*<sup>16</sup> concluyeron que los clientes que recibieron servicios gratuitos estaban significativamente más satisfechos que aquellos que recibieron servicios pagos.

Los analfabetos, los ancianos y los desempleados también están más satisfechos que los altamente educados, los dueños de negocios y los empleados gubernamentales. Se concluyó que el promedio de satisfacción general de los clientes ambulatorios de farmacia es bajo y variado según las características sociodemográficas. Se deben realizar más investigaciones sobre las causas de la baja satisfacción y soluciones apropiadas para mejorar los servicios.

Mendieta <sup>17</sup> también recibió altas calificaciones del 100% en la dimensión confiabilidad, 100% en las dimensiones seguridad y empatía, y 96% y 99% en las dimensiones capacidad de respuesta y materialidad, respectivamente. Por lo tanto, se concluyó que los servicios de farmacia satisfacen las necesidades comunes de los usuarios externos y brindan un alto grado de satisfacción con la atención brindada.

Bustamante *et al.*<sup>18</sup> encontraron que la dimensión Confiabilidad tenía una alta tasa de satisfacción del 100%, Seguridad y Empatía también tenían una alta tasa de satisfacción del 100%, mientras que las dimensiones Capacidad de respuesta y Materialidad tenían una tasa de satisfacción del 96% y 99%, respectivamente. El grado es muy alto. Por lo tanto, se concluyó que los servicios de farmacia satisfacen las necesidades comunes de los usuarios externos y brindan un alto grado de satisfacción con la atención brindada.

Magallanes, *et al*<sup>19</sup>, dentro de los servicios de farmacia, la insatisfacción con la calidad de la atención fue expresada por el 49,0% de los usuarios, en su mayoría mujeres: 39,0%, seguido por el 35,5%. En términos de escala y estructura, el 49,0% de los residentes cree que el entorno de servicio es deficiente y el 63,5% cree que la limpieza es aceptable. Los resultados mostraron que el 54,0% de las personas estaban insatisfechas con la información de atención brindada.

Los resultados de la encuesta Montenegro<sup>20</sup> muestran que las farmacias y los usuarios de farmacias de la ciudad de Chiclayo se encuentran muy satisfechos. El 70% de los usuarios confirmó que los farmacéuticos explican detalladamente sus preguntas. Según la encuesta, el 69% de los usuarios afirma que las farmacias explican claramente sus dudas. Al explicar sus dudas sobre los motivos del tratamiento, el 82% de los usuarios afirmó que sus dudas fueron despejadas, el 26% completó el nivel secundario, el 23% eran técnicos y el 19% eran profesionales.

Martínez <sup>21</sup> encontró en su trabajo que el 40,6% de los usuarios externos participantes en Sivia apoyaron a la farmacia hospitalaria brindando atención rutinaria; El 41,8% tenía capacidad de respuesta regular y el 43,5% tenía dimensión de calidad de empatía diaria.

Los resultados del estudio de Gutiérrez *et al* <sup>22</sup> mostraron que un tiempo de espera inferior a 20 minutos era un predictor de satisfacción de los usuarios, el 58,7% de los cuales eran mujeres, y concluyeron que un tiempo de espera prolongado afecta principalmente a las cajas de hilo y por tanto afecta a la satisfacción del usuario. . La satisfacción de los usuarios en la farmacia central del HNMD fue baja.

En teoría, la satisfacción es la respuesta positiva de un consumidor al descubrir un producto o servicio; es un estado emocional basado en tu evaluación. <sup>23</sup> En términos de servicio, se define como una serie de actividades interactivas entre clientes y empleados de la empresa con el objetivo de brindar soluciones a problemas; Crear valor para los clientes mediante la creación de resultados deseados que sean intangibles, varias características cualitativas e indivisibles hacen que la medición sea con productos complejos. <sup>24</sup>

Por sí solo, el método más común para medir la satisfacción del paciente durante una visita a la farmacia es una encuesta de satisfacción diseñada para conocer la perspectiva del paciente sobre diversos aspectos que pueden influir en su percepción final sobre el tipo de atención. Sin embargo, es importante señalar que ninguno de estos estudios evaluó la satisfacción del paciente (un aspecto inexplorado, aunque importante) ni perfeccionó la información para implementar mejoras que realmente mejorarían la calidad de los servicios prestados.

Podemos definir la insatisfacción como una discrepancia entre la percepción final del paciente y las expectativas sobre la atención médica recibida. <sup>25</sup> Además, la opinión de los pacientes se puede medir mediante una escala Likert estándar con cinco posibles respuestas cerradas: 1: muy insatisfecho, en desacuerdo; 2: en desacuerdo; 3: indeterminado; 4: Estoy de acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo. <sup>26</sup>

Las diferencias entre servicios y productos son las siguientes: Intangible: el servicio no se puede ver, saborear, sentir, oír u oler antes de la compra; Heterogeneidad: No hay dos servicios iguales ni iguales; Indivisibilidad: La producción y el consumo ocurren parcial o totalmente simultáneamente, Temporal: el servicio no puede almacenarse, Propiedad: el comprador del servicio obtiene el hecho de beneficiarse, utilizar, acceder o alquilar algo, pero no la propiedad.<sup>27</sup>

Como marco conceptual de este estudio se puede mencionar la satisfacción, la cual consta de una de las nueve dimensiones de calidad, entendiendo así que la satisfacción del paciente es un indicador de la calidad de los servicios médicos y la atención que recibe el paciente.<sup>23</sup> La importancia de la calidad está relacionada con el grado de integridad del producto o servicio, el control de la variabilidad del proceso y el nivel de satisfacción del cliente con el mismo.<sup>28</sup>

El significado de calidad está relacionado con la perfección del producto o servicio, el control de la variabilidad del proceso y la satisfacción del cliente con el mismo.<sup>29</sup>

Con base en lo anterior, se formula el siguiente problema ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un Hospital Del Ministerio De Salud De Junín – Huancayo? Si la satisfacción del cliente es el indicador más importante de la calidad del servicio para cualquier empresa, entonces este estudio está justificado. La satisfacción del cliente es especialmente importante para las farmacias porque los pacientes que acuden a la farmacia suelen estar enfermos o necesitan medicamentos para mantenerse saludables. La satisfacción del cliente se puede utilizar como un indicador de la calidad de los servicios prestados por las farmacias, lo que ayudará al Ministerio de Salud a mejorar la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del cliente en el futuro, teniendo en cuenta las mediciones de satisfacción y la satisfacción del cliente de las farmacias. realización de riesgos y beneficios para las farmacias. Se logra un equilibrio favorable entre ellos.

Por otro lado, como razón práctica, nos permitirá comprender las percepciones de los usuarios, permitiéndonos hacer recomendaciones prácticas para mejorar la atención; dado que la satisfacción del usuario es un muy buen indicador del resultado de la atención recibida por el usuario. Indicadores importantes El análisis de estos resultados permitirá a su vez una mejora continua de la calidad de los servicios y contribuirá así a la mejora de la calidad de los servicios. Como base metodológica fue utilizado una

herramienta para evaluar la calidad de los servicios que satisfacen las necesidades de los usuarios que utilizan los servicios del Hospital de Huancayo del Ministerio de Salud, y fue validado la herramienta para futuras investigaciones. otras variables o contexto.

En ese sentido se plantea como objetivo general: Evaluar <sup>2</sup> el nivel de satisfacción global del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un Hospital Del Ministerio De Salud De Junín – Huancayo; siendo los objetivos específicos: Determinar las características del personal de farmacia, según género, grado de instrucción y tipo de usuario, determinar la satisfacción de los clientes respecto a las instalaciones del servicio de farmacia, de un Hospital Del Ministerio De Salud De Junín – Huancayo y determinar la satisfacción de los clientes con respecto al personal que atiende del servicio de farmacia, de un Hospital Del Ministerio De Salud De Junín – Huancayo.



## 2. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

Es un estudio descriptivo que tiene como objetivo describir una situación.<sup>30</sup> Además, se han utilizado diseños descriptivos, prospectivos y transversales, es decir, estudios realizados para describir las características de una población a lo largo del tiempo. Este tipo de diseño se utiliza para medir la prevalencia de enfermedades o condiciones de salud y otras características en una población.<sup>31,32</sup>

### 2.2. Población, muestra y muestreo

La población es considerada como un conjunto de elementos, ya sean personas de una determinada especie u organismos que coexisten en un espacio geográfico, y todos son pacientes de la Clínica de Servicios de Farmacia del Ministerio de Salud Hospital Huancayo-Huancayo, lo que corresponde a 11,554 pacientes.

Muestra y muestreo:

$$n = \frac{5 \cdot N \cdot p \cdot q}{E^2(N-1) + 4 \cdot p \cdot q}$$

**Donde:**

$n$  = Tamaño de la muestra para poblaciones finitas.

$N$  = Tamaño de la población

$p$  y  $q$  = Valores estadísticos de la población (varianza), cuando los parámetros son desconocidos ( $p=50$  y  $q=50$ )

$E$  = Nivel o margen de error admitido (De cero a 5%)

### Reemplazando valores:

$$n = \frac{4 (11554) (50) (50)}{5^2(11554-1)+4(50) (50)} = \frac{115340.000}{298,825} \quad n = 386$$

### Muestreo:

El muestreo es el proceso de seleccionar un conjunto de observaciones pertenecientes a una población para un estudio estadístico, en este caso se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio que permitió facilitar el agrupamiento de la población para este estudio.<sup>33</sup>

### Criterio de Inclusión:

- Pacientes que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria, del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo.
- Pacientes de ambos sexos del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo,
- Pacientes que aceptaron firmar el consentimiento informado.

### Criterio de exclusión:

- Pacientes que sean de los servicios de hospitalización del del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo.
- Pacientes que sean menores de edad del del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo.
- Pacientes que no acepten el consentimiento informado.

### 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y validez<sup>34</sup>

La técnica utilizada es una encuesta que proporciona información sobre las opiniones, actitudes y comportamiento de la población y se caracteriza por una serie de procedimientos estandarizados para recolectar, procesar y analizar datos de una muestra representativa de la población. El instrumento utilizado es un cuestionario que consta de una serie de preguntas escritas relacionadas dispuestas, ordenadas y estructuradas según un plan determinado para que las respuestas aporten toda la información necesaria.

Validez del instrumento:

Una vez creado el instrumento, este fue validado por tres expertos quienes aportaron las recomendaciones o sugerencias sobre los indicadores medibles, de acuerdo a lo que se detalla a continuación:

<b>Juicio de Expertos</b>	<b>Puntaje</b>	
	<b>Formato A</b>	<b>Formato B</b>
Mg. Carol Zevallos Falcón	5	5
Mg. Maricielo Orihuela Pomalaza	5	5
Mg. Mitzi Zacarias Flores	5	5
Total	15	15
Promedio	5	5

El puntaje otorgado al instrumento de evaluación fue de Muy Buena, obteniéndose un promedio de 5.

#### 2.4. Procedimiento

- Fue solicitado la inscripción y aprobación del proyecto de tesis por parte de la escuela profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica.
- El instrumento diseñado fue sometido a validez para buscar el rigor de resultados.
- El instrumento fue aplicado de manera presencial, en las afueras de la farmacia del hospital, abordando al paciente de manera amable, proporcionando el cuestionario, previa obtención de su consentimiento informado, el cual también estuvo integrado en el mismo formulario.
- Todo el proceso fue realizado aproximadamente 5 minutos.
- Fue agradecida la participación de cada paciente y su contribución a la investigación.
- Como última etapa del proceso de recolección de datos, fue llevado a cabo la medición de los resultados de los instrumentos.

- Fue realizado el análisis estadístico e interpretación de los datos recopilados.

#### 2.5. Método de análisis de datos

El análisis estadístico en este estudio se realizó mediante la recopilación de datos, y el análisis posterior nos permitió identificar patrones y tendencias en las variables de estudio y evaluarlas utilizando estadísticas descriptivas expresadas gráficamente y en forma tabular obtenidas de Microsoft Excel.

#### 2.6. Aspectos éticos

De acuerdo a los principios básicos de ética, para cumplir este estudio se rigió en base al reglamento del Comité de Ética e Investigación de la Universidad Privada Franklin Roosevelt de Huancayo, debiendo regirse a lo siguiente:

- Fue solicitado la autenticidad y corrección de la investigación mediante una herramienta antiplagio que permite detectar citas o posibilidad de error, ya sea del proyecto, como del informe final de tesis.
- Fue solicitado el consentimiento informado a los pacientes que formaron parte de la investigación.
- El instrumento utilizado es un cuestionario anónimo que significa que el encuestado no tiene que proporcionar su nombre ni ninguna otra información personal, manteniendo la identidad del encuestado en privado incluso después de haber respondido todas las preguntas.

### III. RESULTADOS

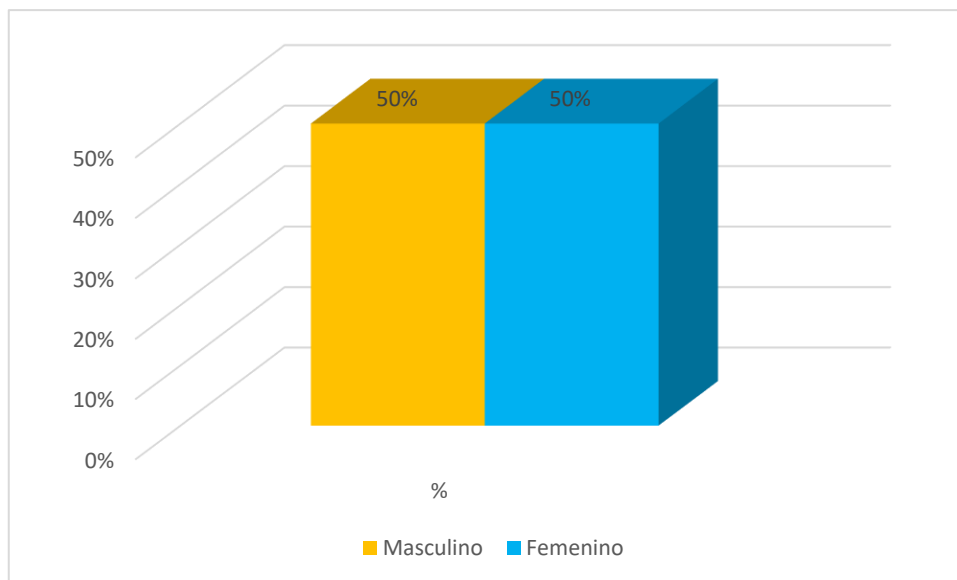
Tabla 1: Características sociodemográficas según sexo

<b>Sexo</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Masculino	193	50%
Femenino	193	50%
<b>TOTAL</b>	<b>386</b>	<b>100%</b>

n= 386

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1: Características sociodemográficas según sexo



Fuente: Tabla 1

De acuerdo a la tabla y gráfico 1, se puede notar que existe equivalencia en los resultados, hallándose que un 50 % pertenecen al sexo masculino, mientras otro 50 % corresponden al sexo femenino.

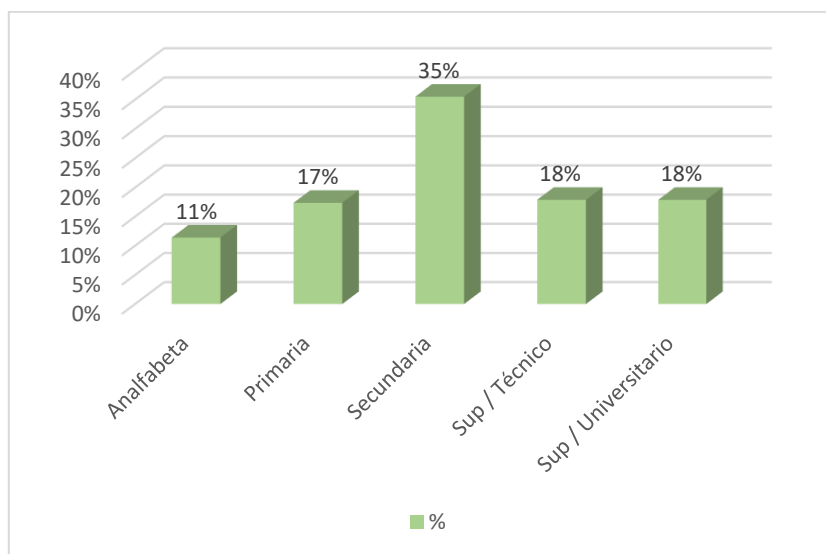
Tabla 2: Características sociodemográficas según nivel de estudio

<b>Nivel de estudio</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Analfabeta	44	11%
Primaria	67	17%
Secundaria	137	35%
Sup / Técnico	69	18%
Sup / Universitario	69	18%
<b>TOTAL</b>	<b>386</b>	<b>100%</b>

n= 386

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2: Características sociodemográficas según nivel de estudio



Fuente: Tabla 2

De acuerdo a la tabla y gráfico 2, se puede apreciar en cuanto al nivel de estudio, que un 35% corresponden a la secundaria, un 18 % pertenecen al grado de instrucción superior técnico y superior universitario, mientras un 17 % son de grado de instrucción primaria.

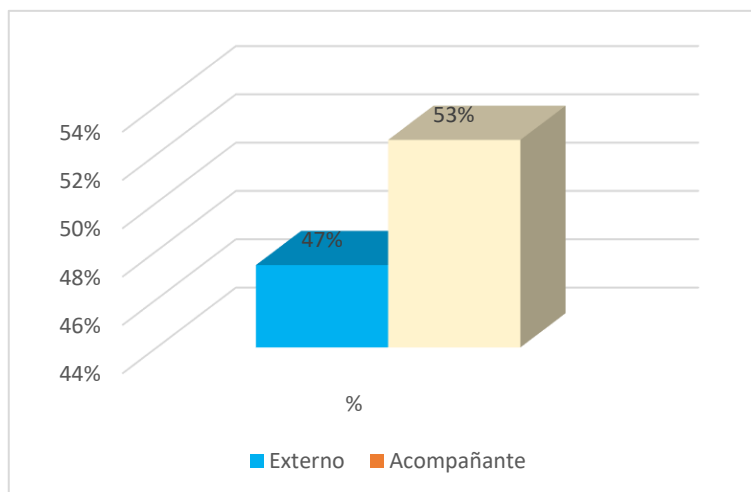
Tabla 3: Características sociodemográficas según tipo de usuario

<b>Tipo de usuario</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Externo	183	47%
Acompañante	203	53%
<b>TOTAL</b>	<b>386</b>	<b>100%</b>

n= 386

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3: Características sociodemográficas según tipo de usuario



Fuente: Tabla 3

En la tabla y gráfico 3, se demuestra que un 53 % de los encuestados, pertenecen al tipo de usuario acompañante, mientras un 47 % es un tipo de usuario externo.

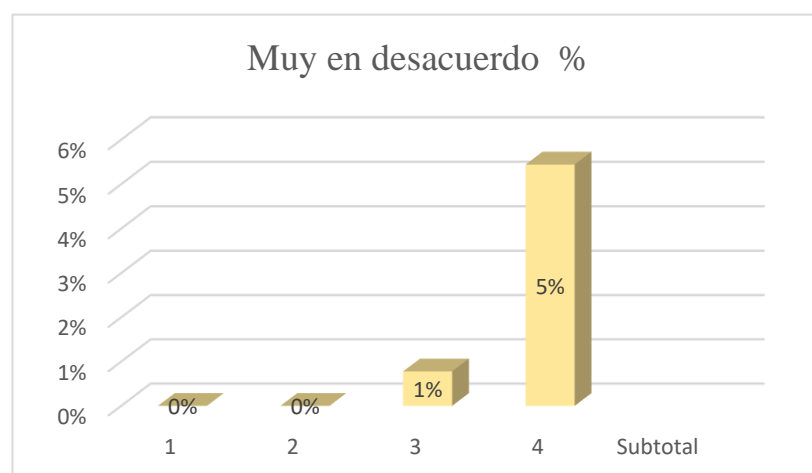
Tabla 4: Satisfacción Instalaciones Farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto al orden, limpieza y buen estado del mobiliario de la farmacia del hospital?

Criterio	Muy en desacuerdo	
	N°	%
1	0	0%
2	0	0%
3	3	1%
4	21	5%
Subtotal	24	
	Muy de acuerdo	
	N°	%
5	88	23%
6	191	49%
7	83	22%
Subtotal	362	
Total	386	100%

n= 386

Fuente: Elaboración propia

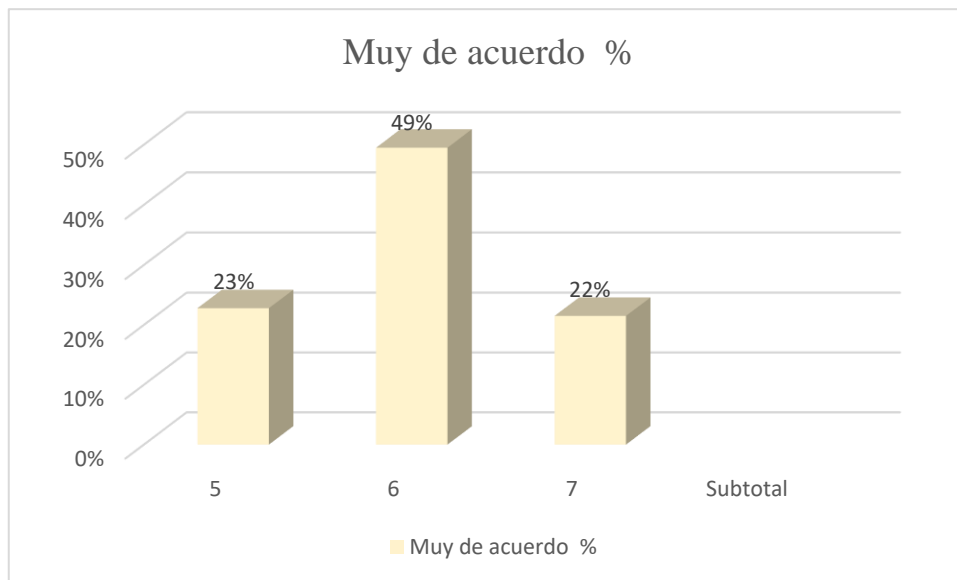
Gráfico 4: Satisfacción Instalaciones Farmacia. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto al orden, limpieza y buen estado del mobiliario de la farmacia del hospital?



Fuente: Tabla 4



Gráfico 5: Satisfacción Instalaciones Farmacia. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto al orden, limpieza y buen estado del mobiliario de la farmacia del hospital?



Fuente: Tabla 4

Se encontró en la muestra de estudio que un 5% se encuentran insatisfechos en nivel 4, sobre la satisfacción con respecto al orden, limpieza y buen estado del mobiliario de la farmacia del hospital; mientras que la mayoría un 49 % está muy de acuerdo o satisfechos en nivel 6, seguido de un 22 % están satisfechos en nivel 7.

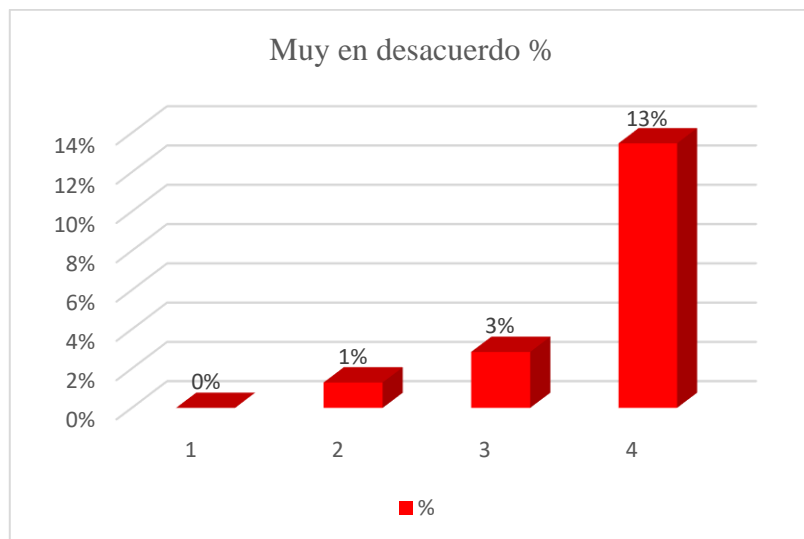
Tabla 5: Satisfacción Instalaciones Farmacia. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a las Instalaciones de iluminación, ventilación y señalización de la farmacia del hospital?

Criterio	Muy en desacuerdo	
	N°	%
1	0	0%
2	5	1%
3	11	3%
4	52	13%
Subtotal	68	
	Muy de acuerdo	
	N°	%
5	94	24%
6	163	42%
7	61	16%
Subtotal	318	
Total	386	100%

n= 386

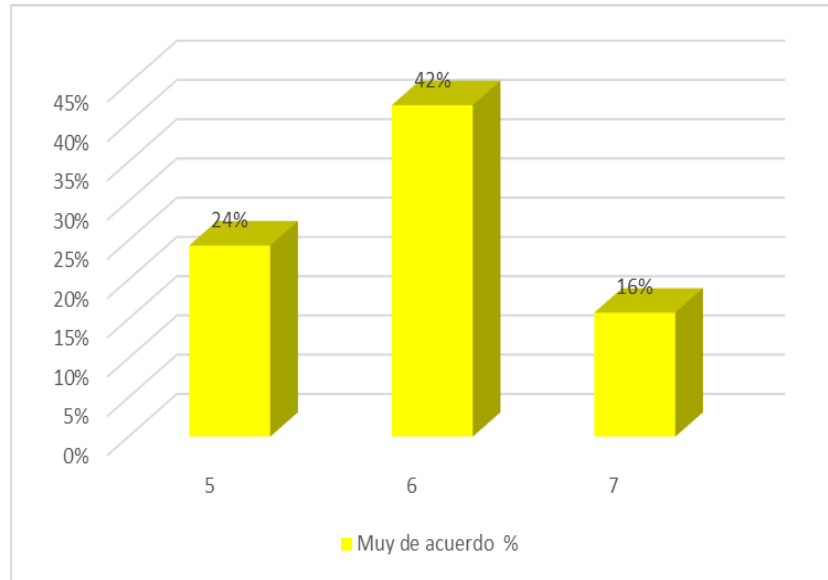
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6: Satisfacción Instalaciones Farmacia. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a las Instalaciones de iluminación, ventilación y señalización de la farmacia del hospital?



Fuente: Tabla 5

Gráfico 8: Satisfacción Instalaciones Farmacia. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a las Instalaciones de iluminación, ventilación y señalización de la farmacia del hospital?



Fuente: Tabla 5

De acuerdo a la tabla 5, se puede apreciar que existe un 42 % que esta muy de acuerdo o satisfecho con respecto a las instalaciones de iluminación, ventilación y señalización de la farmacia del hospital en nivel 6, a diferencia que muy poca población 13 %, está en desacuerdo o insatisfecho en nivel 4.

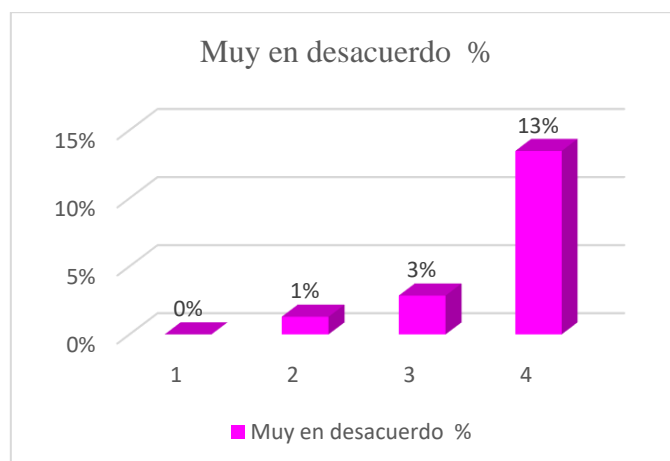
Tabla 6: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la identificación y vestimenta adecuada, del personal de farmacia del hospital?

Criterio	Muy en desacuerdo	
	N°	%
1	0	0%
2	5	1%
3	11	3%
4	52	13%
Subtotal	68	
	Muy de acuerdo	
	N°	%
5	94	24%
6	163	42%
7	61	16%
Subtotal	318	
Total	386	100%

n= 386

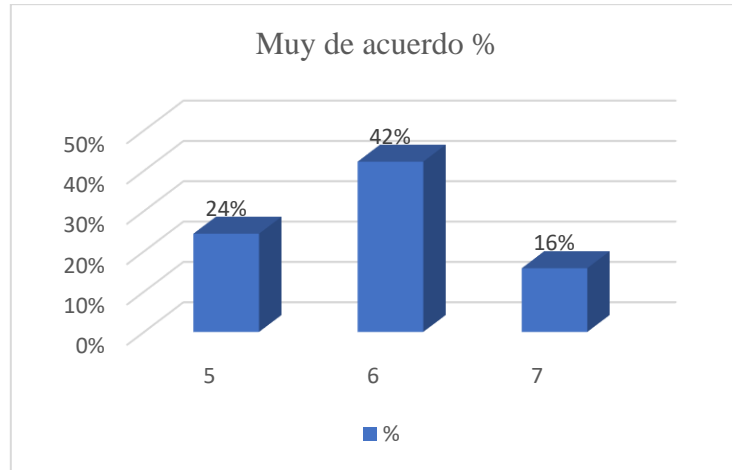
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la identificación y vestimenta adecuada, del personal de farmacia del hospital?



Fuente: Tabla 6

Gráfico 9: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la identificación y vestimenta adecuada, del personal de farmacia del hospital?



Fuente: Tabla 6

En la tabla 6, se puede notar que existe un 13 % que se encuentran en desacuerdo o insatisfecho en nivel 4 en cuanto al nivel de satisfacción con respecto a la identificación y vestimenta adecuada, del personal de farmacia del hospital; mientras un 42 % está muy de acuerdo o satisfecho en nivel 6, seguido un 24 % de satisfacción en nivel 5.

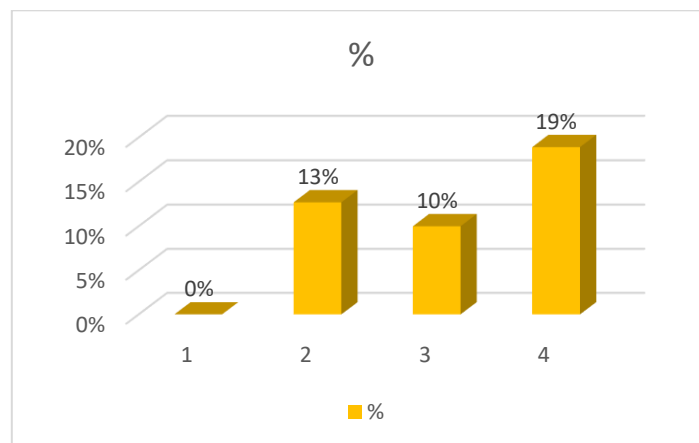
Tabla 7: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la disposición a responder dudas y consultas, el personal de farmacia del hospital?

Criterio	Muy en desacuerdo	
	N°	%
1	0	0%
2	49	13%
3	131	10%
4	73	19%
Subtotal	253	
	Muy de acuerdo	
	N°	%
5	58	15%
6	59	15%
7	16	4%
Subtotal	133	
Total	386	76%

n= 386

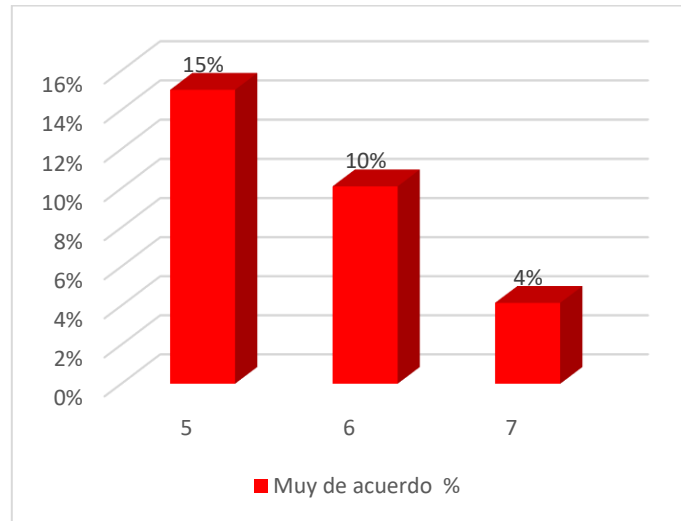
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la disposición a responder dudas y consultas, el personal de farmacia del hospital?



Fuente: Tabla 7

Gráfico 11: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la disposición a responder dudas y consultas, el personal de farmacia del hospital?



Fuente: Tabla 7

En referencia a la tabla 7, se puede notar como nivel de satisfacción con respecto a la disposición a responder dudas y consultas, por el personal de farmacia del hospital, se encontró que existe un 19 % está muy en desacuerdo o insatisfecho en nivel 4; mientras 15 % se encuentra muy de acuerdo o satisfecho en nivel 5.

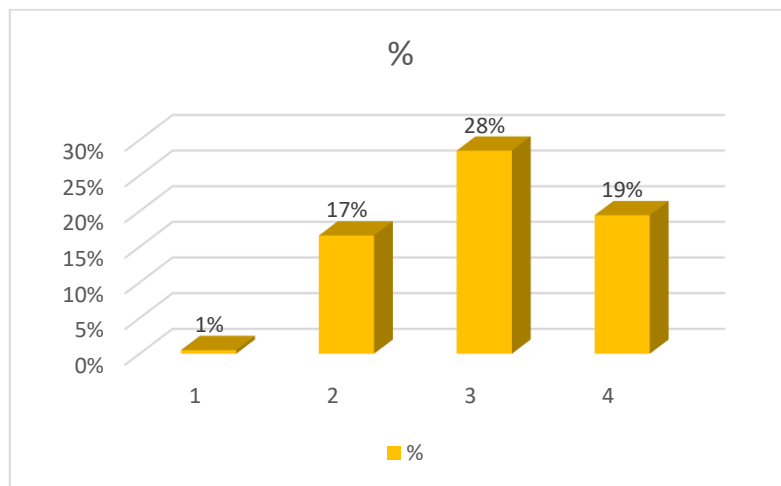
Tabla 8: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto al trato y buen Servicio, del personal de farmacia del hospital?.

Criterio	Muy en desacuerdo	
	N°	%
1	2	1%
2	64	17%
3	110	28%
4	75	19%
Subtotal	251	
	Muy de acuerdo	
	N°	%
5	92	24%
6	35	9%
7	8	2%
Subtotal	135	
Total	386	100%

n= 386

Fuente: Elaboración propia

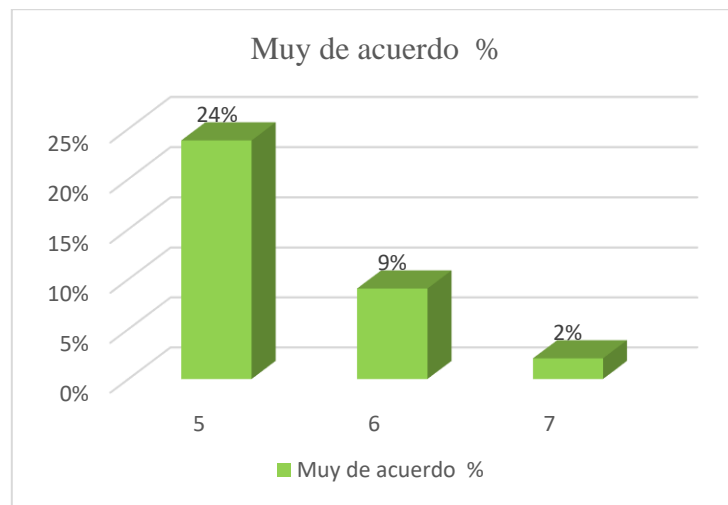
Gráfico 12: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto al trato y buen Servicio, del personal de farmacia del hospital?.



Fuente: Tabla 8



Gráfico 13: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto al trato y buen Servicio, del personal de farmacia del hospital?.



Fuente: Tabla 8

Fue hallado que un 28 % están muy en desacuerdo o insatisfecho con la atención; mientras un 24 % están muy de acuerdo o satisfecho con respecto al trato y buen servicio, del personal de farmacia del hospital.

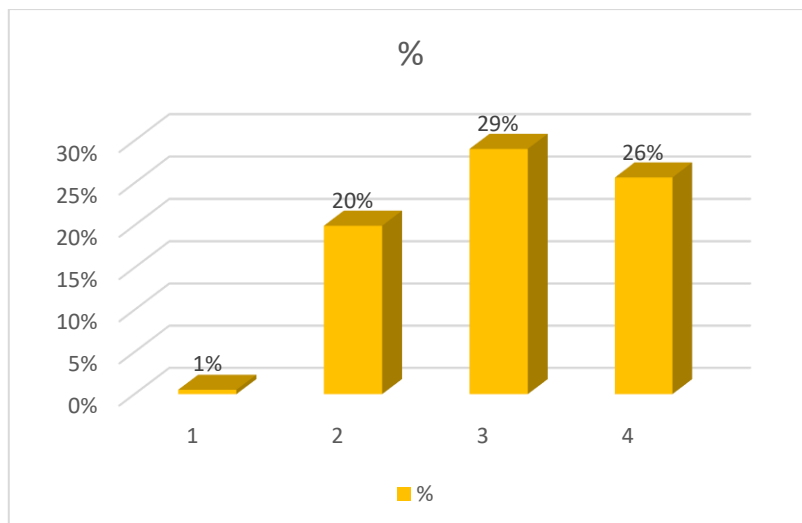
Tabla 9: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto al servicio rápido y oportuno, que brinda el personal de farmacia del hospital?

Criterio	Muy en desacuerdo	
	N°	%
1	2	1%
2	77	20%
3	112	29%
4	99	26%
Subtotal	290	
	Muy de acuerdo	
	N°	%
5	59	15%
6	28	7%
7	9	2%
Subtotal	96	
Total	386	100%

n= 386

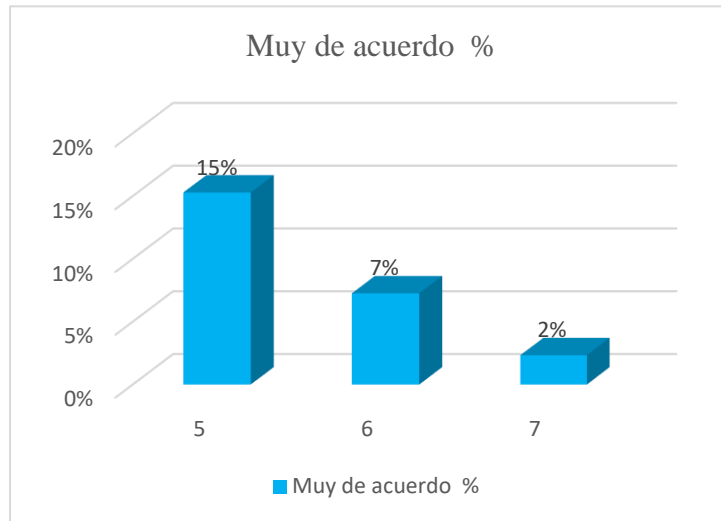
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto al servicio rápido y oportuno, que brinda el personal de farmacia del hospital?



Fuente: Tabla 09

Gráfico 15: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto al servicio rápido y oportuno, que brinda el personal de farmacia del hospital?



Fuente: Tabla 09

Existe un 29 % de la población que se encuentra muy en desacuerdo o insatisfecho con respecto al servicio rápido y oportuno, que brinda el personal de farmacia del hospital, seguido un 26 % que están insatisfechos o en desacuerdo en nivel 4; mientras un 15 % esta muy de acuerdo o satisfecho en nivel 5, seguido un 7 % que se encuentran en nivel 6.

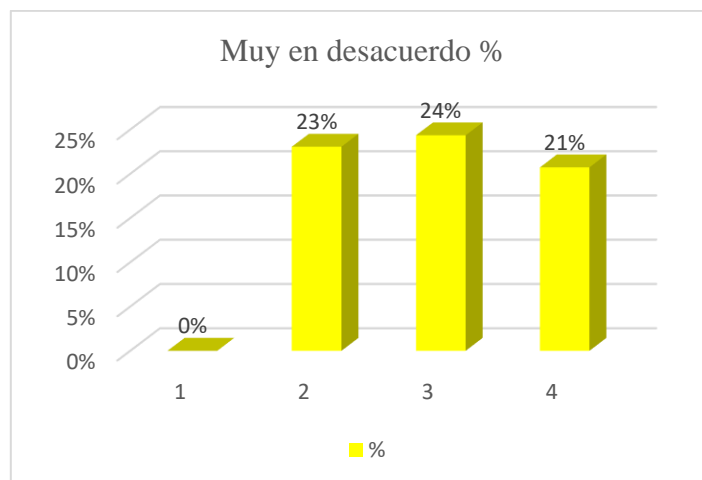
Tabla 10: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la información adecuada del medicamento y tratamiento, otorgado por el personal de farmacia del hospital?.

Criterio	Muy en desacuerdo	
	N°	%
1	0	0%
2	89	23%
3	94	24%
4	80	21%
Subtotal	263	
	Muy de acuerdo	
	N°	%
5	80	21%
6	34	9%
7	9	2%
Subtotal	123	
Total	386	100%

n= 386

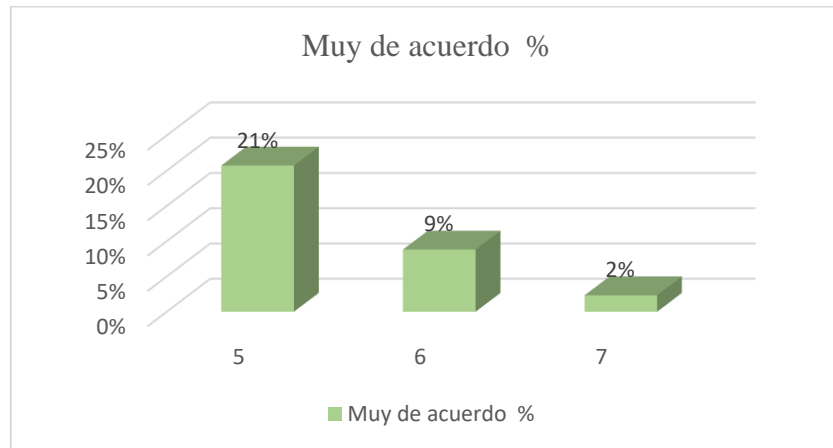
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la información adecuada del medicamento y tratamiento, otorgado por el personal de farmacia del hospital?.



Fuente: Tabla 10

Gráfico 17: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la información adecuada del medicamento y tratamiento, otorgado por el personal de farmacia del hospital?.



Fuente: Tabla 10

Con respecto al nivel de satisfacción, en cuanto a la información adecuada del medicamento y tratamiento, otorgado por el personal de farmacia del hospital, se encontró que existe un 24 % que se encuentra insatisfecho o en desacuerdo en nivel 3, seguido un 23 % que se encuentran en nivel 2; mientras un 21 % se encuentran satisfechos en nivel 5 como muy de acuerdo.

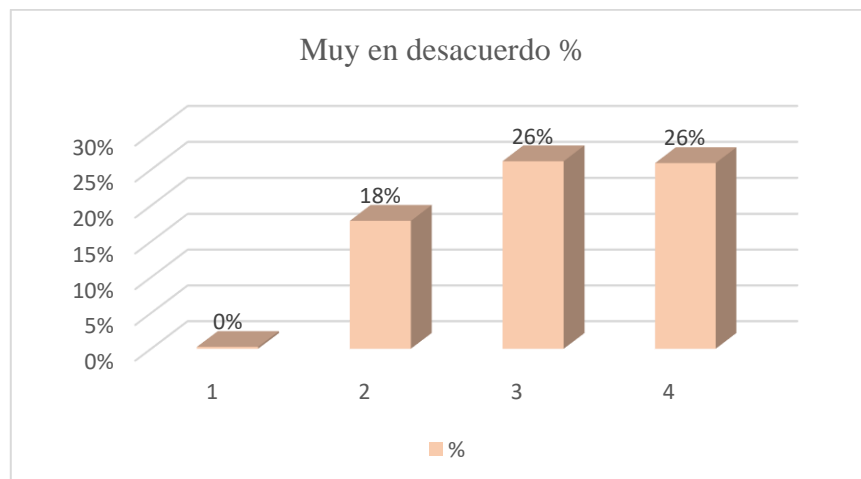
Tabla 11: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la confianza hacia el personal de la farmacia del hospital?

Criterio	Muy en desacuerdo	
	N°	%
1	1	0%
2	69	18%
3	101	26%
4	100	26%
Subtotal	271	
	Muy de acuerdo	
	N°	%
5	79	20%
6	26	7%
7	10	3%
Subtotal	115	
Total	386	100%

n= 386

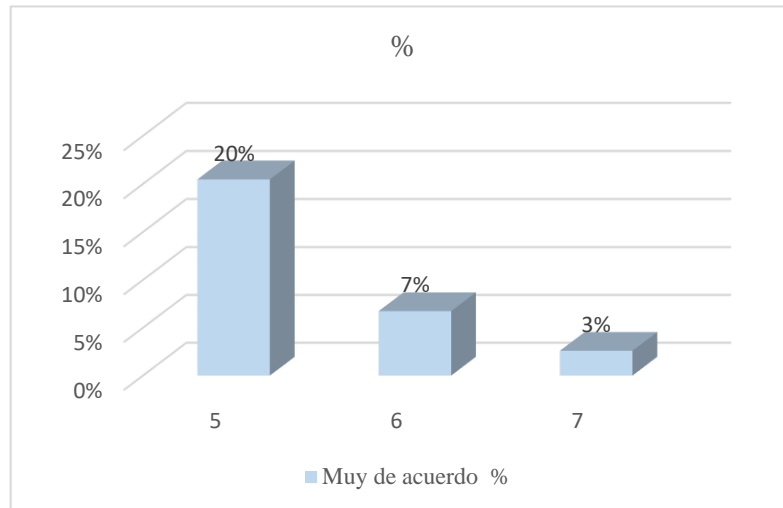
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 18: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la confianza hacia el personal de la farmacia del hospital?



Fuente: Tabla 11

Gráfico 19: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la confianza hacia el personal de la farmacia del hospital?



Fuente: Tabla 11

En la tabla y gráfico 11, se puede apreciar que existe un 26 % que esta muy en desacuerdo o insatisfecho en nivel 3 y 4; mientras un 20 % esta muy satisfecho o muy de acuerdo en nivel 5, en la satisfacción con respecto a la confianza hacia el personal de la farmacia del hospital.

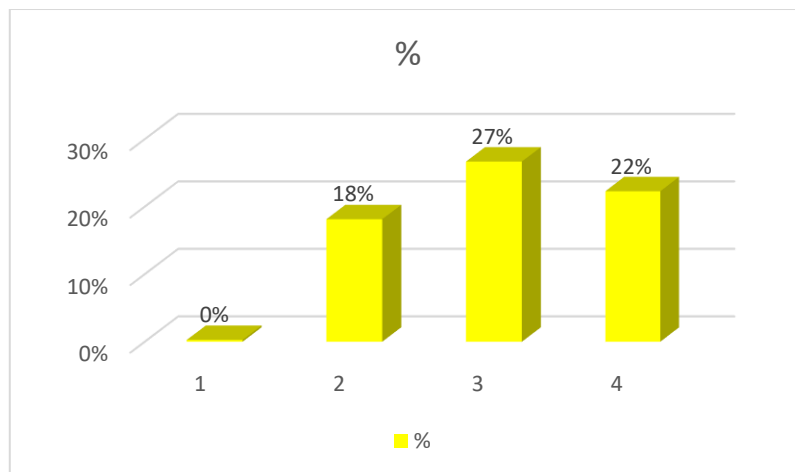
Tabla 12: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la atención con empatía hacia el usuario por el personal de farmacia del hospital?.

Criterio	Muy en desacuerdo	
	N°	%
1	1	0%
2	70	18%
3	103	27%
4	86	22%
Subtotal	260	
	Muy de acuerdo	
	N°	%
5	75	19%
6	37	10%
7	14	4%
Subtotal	126	
Total	386	100%

n= 386

Fuente: Elaboración propia

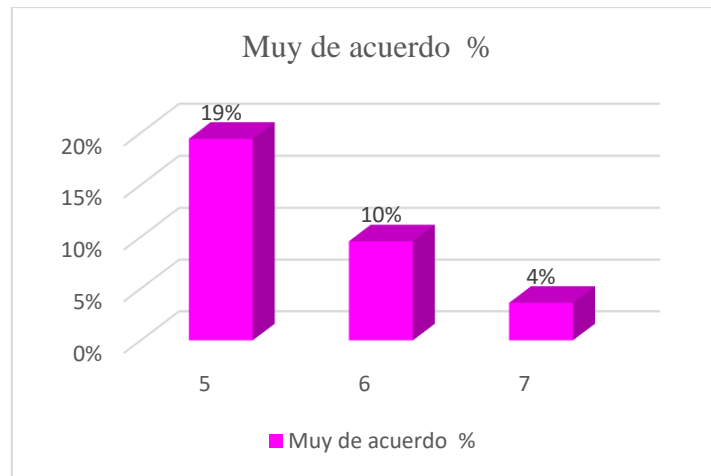
Gráfico 20: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la atención con empatía hacia el usuario por el personal de farmacia del hospital?.



Fuente: Tabla 12



Gráfico 21: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la atención con empatía hacia el usuario por el personal de farmacia del hospital?.



Fuente: Tabla 12

En la tabla 12, se puede notar que existe un 27 % que se encuentran insatisfechos en nivel 3, con respecto a la atención con empatía hacia el usuario por el personal de farmacia del hospital; mientras un 19 % se encuentra muy de acuerdo satisfecho en nivel 5.

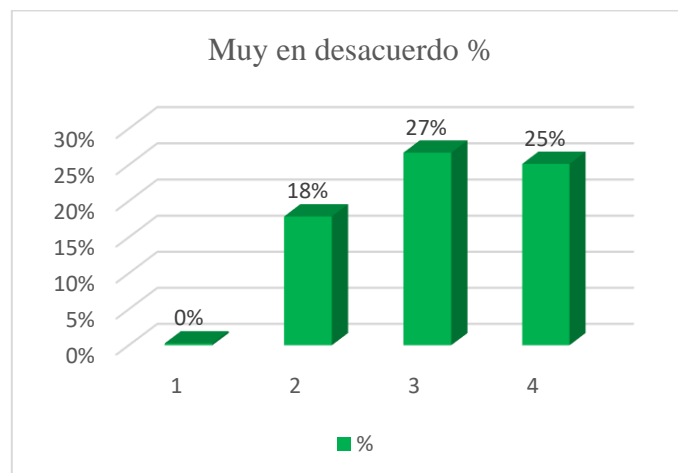
Tabla 13: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a las expectativas del usuario por el personal de farmacia del hospital?.

Criterio	Muy en desacuerdo	
	N°	%
1	1	0%
2	69	18%
3	103	27%
4	97	25%
Subtotal	270	
	Muy de acuerdo	
	N°	%
5	70	18%
6	37	10%
7	9	2%
Subtotal	116	
Total	386	100%

n= 386

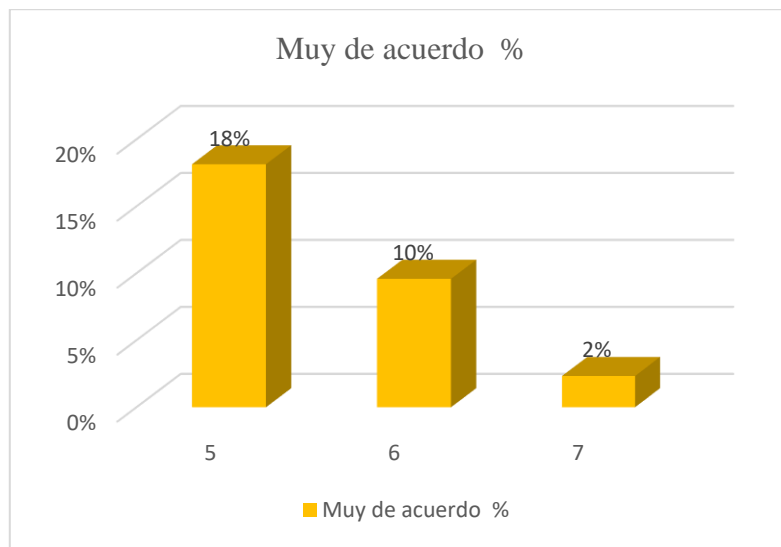
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 22: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a las expectativas del usuario por el personal de farmacia del hospital?.



Fuente: Tabla 13

Gráfico 23: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a las expectativas del usuario por el personal de farmacia del hospital?.



Fuente: Tabla 13

En la tabla 13, se puede apreciar que un 27 % se encuentran insatisfechos o muy en desacuerdo en nivel 3, con respecto a las expectativas del usuario por el personal de farmacia del hospital; mientras un 18 % se encuentran muy de acuerdo o satisfechos en nivel 5.

Tabla 14: Satisfacción respecto al personal farmacia ¿Cuál es el nivel de satisfacción de manera global recibido por el servicio de farmacia del hospital?

Preguntas	Muy en desacuerdo		Muy de acuerdo		Total
	Insatisfecho		Satisfecho		
	N°	%	N°	%	
Dimensión Instalaciones Farmacia					
1	24	1%	362	11%	
2	68	2%	318	9%	
Dimensión Personal Farmacia					
3	253	7%	133	4%	
4	251	7%	135	4%	
5	290	8%	96	3%	
6	263	8%	123	4%	
7	271	8%	115	3%	
8	260	7%	126	4%	
9	270	8%	116	3%	
Total	1950	56.0%	1524	44%	3474

n= 386

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la satisfacción global se puede notar que un poco más de la mitad 56 % (Nivel medio) estuvieron en desacuerdo o insatisfechos por el servicio recibido en la farmacia del hospital; mientras un 44 % (Nivel bajo) si se encontraron muy de acuerdo o satisfechos con el servicio recibido.

#### IV. DISCUSIÓN

Según un análisis de la satisfacción global de los usuarios externos que recibieron servicios de farmacia en el Hospital Junín-Huancayo del Ministerio de Salud, el 44% se mostró menos satisfecho con los servicios que recibió, mientras que poco más de la mitad (56%) se mostró moderadamente satisfecho. y los resultados fueron similares a los de Kebede *et al*<sup>15</sup>, que demostró que los pacientes estaban menos satisfechos con los servicios de farmacia ambulatoria brindados por los hospitales públicos urbanos; sin embargo, esto difiere de Barrionuevo *et al.*<sup>29</sup> del estudio, que encontró que el 95,06 % de los usuarios consideró que la dispensación de medicamentos fue adecuada. Esto también contradice a Bustamante *et al.*<sup>8</sup>, que reveló que el 54 % de los usuarios están satisfechos con la dispensación de medicamentos. Hospital del Ministerio de Salud, Cajamarca, Perú; nuevamente, esto difiere de Castro *et al.*<sup>9</sup> del estudio, quienes reportaron un 53,7% de satisfacción con los servicios de internación en el Hospital Antonio Lorena. Sin embargo, la satisfacción fue baja en ambos casos,  $\leq 50\%$ .

Estos hallazgos son preocupantes porque medir y comprender los niveles de satisfacción del usuario puede ayudar a las farmacias a mejorar el servicio, mejorar el cumplimiento del tratamiento y, en última instancia, mejorar la salud y el bienestar del paciente. Además, la insatisfacción puede reducir la adherencia a los cursos de tratamiento prescritos y aumentar el riesgo, la morbilidad y la mortalidad, del mismo modo que la insatisfacción puede afectar la calidad de vida de los pacientes y aumentar los costos de atención médica debido al uso ineficiente de los recursos.

Otro objetivo de este estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los clientes con el Centro de Servicio de Farmacia del Hospital Ministerio de Salud Junín-Huancayo y se encontró que el 49 % está muy de acuerdo o satisfecho con el nivel 6. Se considera bajo porque es  $\leq 50\%$ , al igual que Magallanes *et al.*<sup>19</sup>, la satisfacción es baja, el 49,0 % piensa que el ambiente de servicio es algo desagradable; esto contrasta con Ayala<sup>36</sup> quien encontró que el 97,5% de un total de 40 usuarios del hospital Huaycán 2020 se sintieron muy satisfechos con las instalaciones y características del equipamiento; nuevamente esto contrasta con Mendieta<sup>17</sup> quien encontró un alto nivel de satisfacción del 98,6 % en la dimensión que significa la percepción de la infraestructura del servicio de farmacia en el Centro de Salud Melvin Jones del distrito de El Porvenir; nuevamente, esto difiere de Díaz *et al.*<sup>10</sup>, que mostró que, en promedio, los clientes de

las farmacias estaban muy satisfechos con la atención tangible que recibieron; también difiere del estudio de Mendieta <sup>17</sup> que alcanzó un 99 % de satisfacción en cuanto al grado de dimensión tangible; concluyó que los servicios de farmacia satisfacían las necesidades generales de los usuarios externos y garantizaban un alto nivel de satisfacción con la atención brindada; nuevamente esto se contradice con Barrionuevo et al. <sup>29</sup>, quien encontró que el 96,75 % de las personas se mostraron satisfechas con el mobiliario. Satisfechas con el orden, limpieza y buen estado, el 94,25 % se mostraron satisfechas con la iluminación, ventilación e instalación de rótulos.

A la luz de lo anterior, es importante señalar que la satisfacción del cliente y las dimensiones tangibles en el entorno de la farmacia pueden incluir la apariencia, la accesibilidad y la presentación del producto de la farmacia, de modo que una farmacia limpia y bien organizada puede crear una impresión de calidad. servicio. y generar confianza en el cliente, ya que los elementos tangibles pueden ayudar a generar confianza en el cliente.

En cuanto a la satisfacción con el personal de farmacia, el 49 % se mostró satisfecho con el orden, limpieza y estado del equipamiento de la farmacia hospitalaria; de igual forma, el 42 % se mostró satisfecho con la iluminación, ventilación y señalización, así como con la identidad y vestimenta adecuada de los empleados de farmacia; el 19 % estaba insatisfecho con la disposición de los empleados para responder preguntas y consultas. Asimismo, el 28 % se mostró insatisfecho con el trato y buen servicio, el 29 % se mostró insatisfecho con la atención rápida y oportuna del personal de farmacia del hospital y el 42% se mostró insatisfecho con la identificación y vestimenta adecuada. la gente expresó satisfacción; qué diferente del trabajo de Barrionuevo *et al.* <sup>29</sup> satisfechos con el orden, limpieza y buen estado del mobiliario 96,75%, 91,5 % con iluminación, ventilación y señalización 94,25%, identificación del personal y vestimenta adecuada; esto contrasta con Magallanes *et al* <sup>19</sup> quienes mostraron que el 54,0 % estaban menos satisfechos con el desempeño del personal en cuanto a los servicios de farmacia; esto también contradice el estudio Montenegro <sup>20</sup>, cuyos resultados mostraron que el 69 % confirmó que el farmacéutico explicó claramente el motivo del tratamiento y el 82 % de los usuarios confirmó que sus inquietudes quedaron resueltas.

La orden también destaca que la limpieza en las farmacias es fundamental para evitar la contaminación de los medicamentos, garantizar la eficacia y seguridad de los medicamentos, cumplir con las leyes vigentes, ganarse la confianza de los clientes y garantizar la seguridad y la salud en el lugar de trabajo. Una iluminación suficiente también es fundamental para evitar la fatiga visual, facilitar las tareas sin esfuerzo extra y evitar errores y accidentes; el aire limpio y fresco es importante para mantener un ambiente saludable y cómodo para los empleados y clientes; por ejemplo, señalización adecuada para ayudar a prevenir accidentes y garantizar que el personal y los clientes puedan navegar por la farmacia de forma segura y eficiente; ayuda a prevenir los peligros del trabajo de farmacia y garantiza el correcto desempeño de las tareas y la seguridad y el bienestar de los empleados. <sup>37,38,39</sup>

Si profundizamos en los resultados, el 28 % estaba insatisfecho con la atención y el buen servicio brindado, otro 29 % estaba muy insatisfecho con la falta de un servicio rápido y oportuno y el 24 % estaba insatisfecho con la idoneidad de la información sobre medicamentos y tratamiento. La información no es satisfactoria. Esto contrasta con Barrionuevo *et al* <sup>29</sup> quienes reportaron 96,75 % de satisfacción con el trato y buen servicio y 100 % de satisfacción con el servicio rápido y oportuno; el 91,25 % proporcionó información suficiente sobre medicación y tratamiento; sin embargo, tiene algunas similitudes con el estudio de Martínez <sup>21</sup>; en su estudio, el 40,6 % de los usuarios externos que participan en los servicios de farmacia hospitalaria apoyados por Sivia brindaron atención de rutina; de nuevo, esto no coincide con los resultados de Gutiérrez *et al.* <sup>22</sup>, que mostraron que el 58,7% de los usuarios consideraba el tiempo de espera como un predictor de satisfacción del usuario.

Siguiendo centrándose en la satisfacción de los empleados, el 26% de los usuarios estaban insatisfechos con la confianza, Dinç *et al.* <sup>40</sup> señalaron que la competencia profesional y las habilidades de cuidado mutuo son importantes para generar confianza y que varios factores pueden obstaculizar las relaciones de confianza.

Además, cabe mencionar que la confianza de los pacientes en el personal de las farmacias es fundamental para la salud, independientemente de si los medicamentos tienen efectos secundarios o contraindicaciones, si confían en las farmacias, éstas pueden brindar información veraz y oportuna para garantizar el uso de los medicamentos utilizándose con seguridad. El uso de medicamentos también garantiza el cumplimiento del tratamiento y sirve como una valiosa fuente de asesoramiento sobre una variedad de temas de salud. En resumen, la confianza es fundamental para garantizar que esta información se maneja de forma correcta y confidencial.

Resumiendo estos resultados, se encontró que el 19 % estaba satisfecho con la atención empática del usuario y el 18% estaba satisfecho con las expectativas del usuario; en ambos casos la satisfacción también fue baja; esto difirió ligeramente de Martínez <sup>21</sup>, los resultados mostraron que el 43,5% de los usuarios externos mostraron preocupación por la dimensión empatía; esto también contrasta con Bustamante *et al.* <sup>18</sup>, que estaban 100% satisfechos con la empatía, y con Díaz *et al.* <sup>10</sup>, que reportaron una alta satisfacción con la atención a la empatía y la tangibilidad.

Por lo tanto, en vista de lo anterior, es importante medir el nivel de satisfacción de la farmacia para mejorar el servicio, retener clientes, fortalecer la reputación de la farmacia (atrayendo así nuevos clientes), ingresar a un mercado competitivo y aumentar la rentabilidad, siendo una estrategia clave para el éxito de las farmacias.



## V. CONCLUSIÓN

1. Respecto al nivel general de satisfacción con los servicios de farmacia en el Hospital Ministerio de Salud Junín-Huancayo, el 44% se mostró satisfecho con un nivel bajo y el 56% se mostró insatisfecho con un nivel medio.
1. Entre la población satisfecha, el 50% eran hombres y el 50% eran mujeres, de los cuales el 35% tenía educación secundaria y el 53% de los encuestados entraba en esta categoría. usuarios acompañantes.
2. En cuanto a la satisfacción con las opciones de servicio de farmacia, la satisfacción con el orden, la limpieza y el buen estado del mobiliario de la farmacia hospitalaria es relativamente baja en 49 %; la satisfacción con las opciones de iluminación, ventilación y señalización de las farmacias hospitalarias es relativamente baja 42%.
3. En cuanto a la satisfacción del cliente con el personal de servicio de farmacia, los resultados de la encuesta muestran que la satisfacción es baja, lo que se refleja principalmente en el reconocimiento, vestimenta adecuada, disposición para atender dudas y consultas, trato, buen servicio, rapidez y oportunidad, información suficiente, sobre tratamiento, estimula confianza, preocupaciones empáticas y expectativas de los usuarios entre el personal de farmacia hospitalaria.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Realizar capacitación continua de concientización al personal del servicio farmacéutico del Hospital “Daniel A.” Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico. Carrión de Huancayo” para incrementar la percepción positiva de los usuarios
2. Recomendar o recomendar investigaciones sobre los servicios de farmacia en otros hospitales de la Región Junín para confirmar los nuevos hallazgos.
3. Se recomienda que los servicios de alta calidad del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Regional de Huancayo “Daniel A. Carrión” evalúen periódicamente los servicios de farmacia para tomar decisiones acertadas en beneficio de los pacientes.
4. Contribuir a la mejora continua de la calidad, optimizar el proceso de los servicios de farmacia del Hospital Regional Docente de Cirugía Clínica “Daniel A. Carrión” de Huancayo y mejorar la satisfacción de los usuarios.
5. La organización de procesos de medición de la satisfacción de los usuarios, como buzones de sugerencias y comités de usuarios, les permitirá conocer su percepción sobre la calidad de la atención y la satisfacción con los servicios que reciben.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. Calidad de la Atención: Seguridad del Paciente. Organización Mundial de la Salud: 2002.
2. MINSA-Dirección General de Salud de las Personas: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.2008. [Internet][Fecha de acceso 25 de Julio del 2023] Disponible en la URL: <https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>.
3. Arbeláez G, Toaquiza N. Nivel de satisfacción del usuario externo en la Farmacia De La Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel. [Tesis]Universidad Técnica de Ambato:Ecuador;2016.
4. Inside Pharmacy. ¿Cómo mejorar el servicio al cliente en la farmacia? [Internet][Fecha de acceso 15 de Enero del 2024] Disponible en la URL: <https://www.inside-pharmacy.com/blog/mejorar-servicio-cliente-farmacia/>
5. Deiters. Gestión de calidad en farmacia: más de 30 factores a tener en cuenta. [Internet][Fecha de acceso 15 de Enero del 2024] Disponible en la URL: <https://www.labdeiters.com/gestion-de-calidad-en-farmacia/>
6. Tasqui. Sistema de Gestión de la Calidad. [Internet][Fecha de acceso 15 de Enero del 2024] Disponible en la URL: <https://tasqui.com/wp-content/uploads/2021/06/Modulo-1-Sistema-de-Gestio%CC%81n-de-Calidad-para-la-Farmacia.pdf>
7. Paredes E, Reyes J. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil “Juan Pablo II”, Villa El Salvador, durante el mes de julio del año 2017. [Tesis] Universidad Norbert Wiener: Lima-Perú;2017.
8. Bustamante F, Gálvez C. Nivel De Satisfacción Del Usuario Externo Que Acude Al Servicio De Farmacia, De Un Hospital Del Ministerio De Salud De Cajamarca Perú. [Internet]2017[Fecha de acceso 25 de Julio del 2023] Disponible en la URL: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455/444>
9. Castro M, Villagarcia H, Saco S. Satisfacción Del Usuario De Los Servicios De Hospitalización Del Hospital Antonio Lorena: Mayo-agosto Del 2003. [Tesis] Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga:Ayacucho;2003.
10. Diaz J, Yampi T. Satisfacción De Los Clientes De Las Farmacias Mifarma Del Sector Angamos De Surquillo – Lima, 2017. [Tesis] Universidad Privada Norbert Wiener:Perú;2018.
11. Rojas G, Bernaola N. Nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos del servicio de farmacia del Hospital III Suárez- Angamos EsSalud, Lima- enero 2015. [Tesis] Universidad Privada Norbert Wiener:Perú;2015.
12. Maurandi M, Hernández A, Abaurre R, Arrebola C, García P, Martínez F. Satisfacción de los usuarios de Farmacia comunitaria con un servicio de dispensación pilotado. [Internet][Fecha de acceso 25 de Julio del 2023] Disponible en la URL:

[https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/26255/Ars%20Pharm%202012%3b%2053%282%29\\_37-43.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/26255/Ars%20Pharm%202012%3b%2053%282%29_37-43.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

13. Naik Panvelkar P, Saini B, Armour C. Measurement of patient satisfaction with community pharmacy services: a review. *Pharm World Sci.* 2009 Oct;31(5):525-537. doi: 10.1007/s11096-009-9311-2. Epub 2009 Jul 9. PMID: 19588267.
14. Lee S, Godwin OP, Kim K, Lee E. Predictive Factors of Patient Satisfaction with Pharmacy Services in South Korea: A Cross-Sectional Study of National Level Data. *PLoS One.* 2015 Nov 5;10(11):e0142269. doi: 10.1371/journal.pone.0142269. PMID: 26540165; PMCID: PMC4634764.
15. Kebede H, Tsehay T, Necho M, Zenebe Y. Patient Satisfaction Towards Outpatient Pharmacy Services and Associated Factors at Dessie Town Public Hospitals, South Wollo, North-East Ethiopia. *Patient Prefer Adherence.* 2021 Jan 22;15:87-97. doi: 10.2147/PPA.S287948. PMID: 33519194; PMCID: PMC7837535.
16. Surur AS, Teni FS, Girmay G, Moges E, Tesfa M, Abraha M. Satisfaction of clients with the services of an outpatient pharmacy at a university hospital in northwestern Ethiopia: a cross-sectional study. *BMC Health Serv Res.* 2015 Jun 11;15:229. doi: 10.1186/s12913-015-0900-6. PMID: 26062912; PMCID: PMC4464722.
17. Mendieta L. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, distrito el Porvenir- Junio 2020. [Tesis] Universidad Cesar Vallejo:Perú;2020.
18. Bustamante J, Paredes A. 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. [Tesis] Universidad María Auxiliadora:Perú;2020.
19. Magallanes S, Quevedo C. Calidad De La Atención Y El Grado De Satisfacción Del Usuario Del Servicio De Farmacia Del Hospital Regional De Loreto - Punchana – 2015. [Tesis] Universidad Nacional de la Amazonia Peruana:Perú;2015.
20. Montenegro L. Opiniones De Satisfacción En Usuarios De Farmacias Y Boticas – Chiclayo. Perú. [Tesis] Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo: Perú;2018.
21. Martínez F. Nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicios de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021. [Tesis] Universidad Nacional San Cristobal de Huamanga: Ayacucho;2021.
22. Gutiérrez Ericson, Ramos Willy, Uribe Martha, Ortega-Loayza Alex G, Torres Christian, Montesinos *et al* . Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima. *Rev. Perú. med. exp. salud publica* [Internet]. 2009 Ene [citado 2024 Ene 17] ; 26( 1 ): 61-65. Disponible en:

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342009000100013&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342009000100013&lng=es).

23. Dos M. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. [Internet][Fecha de acceso 25 de Julio del 2023] Disponible en la URL: <https://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
24. Vara A. Nivel De Satisfacción Y Lealtad Del Cliente Y Su Impacto En La Contratación De Nuevos Servicios En Una Empresa Del Sector De Tecnología De Información En Lima: 2017. [Tesis] Universidad San Martín De Porres:Lima;2017.
25. Márquez J, Pérez C. Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. [Internet][Fecha de acceso 25 de Julio del 2023] Disponible en la URL: <https://www.redalyc.org/pdf/3659/365961776003.pdf>.
26. Likert R. A technique for measurement attitudes. Archives of Psychology. 1932;140:44-53.
27. Millones P. Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. [Internet][Fecha de acceso 25 de Julio del 2023] Disponible en la URL: <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/1233>
28. Illana F. La organización centrada en la satisfacción del paciente. Rev Calid Asist. 2003;18 (5):259-60.
29. Barrionuevo D, Salvador J. Satisfacción Del Cliente Relacionado Con La Dispensación De Medicamentos En Boticas Y Farmacias Ubicadas En El Distrito De Santiago De Surco, enero, 2021. [Tesis] Universidad María Auxiliadora :Lima;2021.
30. Bernal C. Metodología de la investigación. administración, economía, humanidades y ciencias sociales. 3ra Ed. E-BOOK. Universidad de La Sabana, Colombia. 2010. 322p. Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-deinvestigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
31. Cruz Licea, Verónica, and Alejandra Moreno Altamirano. Estudios transversales." Epidemiología y estadística en salud pública Eds. Antonio R. Villa Romero, et al. McGraw Hill, 2012, <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1464&sectionid=101050145>.
32. Manterolaa C, Quiroz G, Salazarb P, García N. Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica.[En Línea][Fecha de acceso 27 de Julio del 2023] Disponible en la URL: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-metodologia-tipos-disenos-estudio-mas-S0716864019300057>
33. Cabezas E, Andrade D, Torres J. Introducción a la metodología de la investigación científica. 1era ed. electrónica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador. 2018. 138p. Disponible en: <http://www.repositorio.espe.edu.ec>

34. Sánchez F. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. 2019. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 13(1), 102-122. DOI <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>.
35. Pérez V, Loreto S, González V. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. [En Línea][Fecha de acceso 27 de Julio del 2023] Disponible en la URL: <https://www.scielosp.org/pdf/rsp/2019.v53/87/es>
36. Ayala A. Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020. [Tesis] Universidad Cesar Vallejo:Perú;2021.
37. Prevent Control. Condiciones ambientales en el trabajo. [En Línea][Fecha de acceso 2 de Febrero 2024] Disponible en la URL: <https://prevencontrol.com/prevenblog/condiciones-ambientales-trabajo/>
38. Gobierno de España. Riesgos Laborales Según Los Lugares De Trabajo. [En Línea][Fecha de acceso 2 de Febrero 2024] Disponible en la URL: <https://saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-laborales-segun-los-lugares-de-trabajo/>
39. Instituto Nacional de Salud y Seguridad en el Trabajo. Iluminación. [En Línea][Fecha de acceso 2 de Febrero 2024] Disponible en la URL: <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-ergonomicos/factores-ambientales/iluminacion>
40. Dinç L, Gastmans C. Confianza en las relaciones enfermera-paciente: una revisión de la literatura. [En Línea][Fecha de acceso 1 de Febrero 2024] Disponible en la URL: [https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0969733012468463?url\\_ver=Z39.88-2003&rfr\\_id=ori:rid:crossref.org&rfr\\_dat=cr\\_pub%20%20pubmed](https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0969733012468463?url_ver=Z39.88-2003&rfr_id=ori:rid:crossref.org&rfr_dat=cr_pub%20%20pubmed)

## **ANEXOS**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TEMA: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE AL SERVICIO DE FARMACIA, DE UN HOSPITAL DEL MINISTERIO DE SALUD DE JUNÍN - HUANCAYO**

**Autor (es): Bach. Canchanya Capcha Lelia Rosa -Bach. Huamán Casio Linda Angheli**

<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	<b>Metodología</b>
¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un Hospital Del Ministerio De Salud De Junín – Huancayo?	Evaluar el nivel de satisfacción global del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un Hospital Del Ministerio De Salud De Junín – Huancayo.	No aplica	<b>Variable 1:</b> Nivel de satisfacción <b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Características sociodemográficas.</li> <li>▪ Satisfacción respecto a las instalaciones farmacia</li> <li>▪ Satisfacción respecto al personal farmacia.</li> </ul>	<b>Alcance de la investigación:</b> La presente investigación corresponde un estudio de tipo descriptivo , de diseño no experimental , prospectivo y transversal.  <b>Método de la investigación:</b> La presente investigación utilizará el método científico.  <b>Diseño de la investigación:</b> No Experimental -prospectivo - Transversal  <b>Población:</b> El universo poblacional será finito 11554 <b>Muestra:</b> 386 pacientes. <b>Técnicas de recopilación de información:</b> Técnica: Encuesta.  <b>Instrumento de recopilación de información</b>  Cuestionario <b>Técnicas de procesamiento de información:</b> Microsoft Excel.
	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		
	1. Determinar las características del personal de farmacia, según género, grado de instrucción y tipo de usuario.	No aplica		
	2. Determinar la satisfacción de los clientes respecto a las instalaciones del servicio de farmacia, de un Hospital Del Ministerio De Salud De Junín – Huancayo.	No aplica		
3. Determinar la satisfacción de los clientes con respecto al personal que atiende del servicio de farmacia, de un Hospital Del Ministerio De Salud De Junín – Huancayo.	No aplica			



## ANEXO N° 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	Definición Conceptual	DIMENSIONES	INDICADOR	INSTRUMENTO
Nivel de satisfacción en farmacia	El nivel de satisfacción en farmacia es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario con relación a los servicios que esta le ofrece.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Características sociodemográficas</li> </ul>	Sexo: Hombre Mujer Nivel de estudio: Analfabeto Primaria Secundaria Sup/Tecnico Sup/Universitario Tipo de usuario: Usuario Externo Acompañante	CUESTIONARIO
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Satisfacción instalaciones farmacia</li> </ul>	-Nivel de satisfacción con respecto al orden, limpieza y buen estado del mobiliario. -Nivel de satisfacción con respecto a las Instalaciones de iluminación, ventilación y señalización.	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Satisfacción personal farmacia.</li> </ul>	-Nivel de satisfacción con respecto a identificación y vestimenta adecuada. -Nivel de satisfacción con respecto a la disposición a Responder dudas y consultas. -Nivel de satisfacción con respecto al trato y buen Servicio. -Nivel de satisfacción con respecto al servicio Rápido y oportuno. -Nivel de satisfacción con	

			<p>respecto a información del medicamento y tratamiento.</p> <p>-Nivel de satisfacción con respecto a confianza hacia el personal de la farmacia del hospital.</p> <p>-Nivel de satisfacción con respecto a la atención con empatía hacia el usuario.</p> <p>- Nivel de satisfacción con respecto a las expectativas del usuario.</p> <p>-Nivel de satisfacción del usuario global.</p>	
--	--	--	---	--

## **INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

**TÍTULO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE AL SERVICIO DE FARMACIA, DE UN HOSPITAL DEL MINISTERIO DE SALUD DE JUNÍN - HUANCAYO**

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTE:

### **1.- HOJA INFORMATIVA**

La presente investigación será conducida por las bachilleres: Bach. Canchanya Capcha Lelia Rosa y Bach. Huamán Casio Linda, de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. El objetivo de nuestro estudio es, Evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Junín - Huancayo, la investigación consiste en el llenado de 01 cuestionario de 11 preguntas a ser respondidos en un tiempo de 5 minutos y cuyas respuestas consisten en marcar una alternativa, dicho cuestionario y que está organizado en tres partes:

- Características sociodemográficas.
- Satisfacción instalaciones farmacia
- Satisfacción personal farmacia.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y no le generará ningún gasto económico ni tampoco recibirá pago por su participación durante la investigación. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. La encuesta será codificada usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Si alguna de las preguntas durante la encuesta le parecen incómodas, usted tiene el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

El procedimiento consiste en llenar este cuestionario con la mayor sinceridad y seriedad posible. Toda información otorgada por usted será suma confidencialidad, y solo estará visible para los autores de esta investigación. Cuando los resultados de este estudio sean publicados, no se mostrará ninguna información que permita conocer su identidad. No se recopilarán correos electrónicos ni alguna información virtual que lo haga identificable.

Al marcar “Sí”, usted declara haber leído en consentimiento informado y haber entendido

el procedimiento que se empleará durante el estudio. Además, que usted es libre de decidir no participar. Por tanto Identificado (a) con DNI N° \_\_\_\_\_, autorizo al investigador para que se me considere como parte de este estudio

Sí

No

De haber respondido como SI, ahora puede pasar a responder el cuestionario anónimo.

## **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE AL SERVICIO DE FARMACIA, DE UN HOSPITAL DEL MINISTERIO DE SALUD DE JUNÍN - HUANCAYO CUESTIONARIO**

Instrucciones: Estimado amigo (a) el presente cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas se le agradecerá por favor leer cada pregunta y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa marcando con una X sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas personas que están contestando este cuestionario en estos días. Muchas gracias.

Marque con una X la respuesta de su elección según corresponda:

### **DIMENSIÓN I: CONDICIONES SOCIODEMOGRÁFICAS**

**Sexo:**

Hombre

Mujer

**Nivel de estudio:**

Analfabeto

Primaria

Secundaria

Sup/Tecnico

Sup/Universitario

**Tipo de usuario:**

Usuario Externo

Acompañante

### **DIMENSIÓN II: SATISFACCIÓN INSTALACIONES FARMACIA**

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto al orden, limpieza y buen estado del mobiliario de la farmacia del hospital?

<b>Muy en desacuerdo</b>				<b>Muy de acuerdo</b>		
1	2	3	4	5	6	7

2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a las Instalaciones de iluminación, ventilación y señalización de la farmacia del hospital?

<b>Muy en desacuerdo</b>				<b>Muy de acuerdo</b>		
1	2	3	4	5	6	7

### DIMENSIÓN III: SATISFACCIÓN RESPECTO AL PERSONAL FARMACIA.

3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la identificación y vestimenta adecuada, del personal de farmacia del hospital?

Muy en desacuerdo				Muy de acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la disposición a responder dudas y consultas, el personal de farmacia del hospital?

Muy en desacuerdo				Muy de acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto al trato y buen Servicio, del personal de farmacia del hospital?.

Muy en desacuerdo				Muy de acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

6. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto al servicio rápido y oportuno, que brinda el personal de farmacia del hospital?

Muy en desacuerdo				Muy de acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

7. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la información adecuada del medicamento y tratamiento, otorgado por el personal de farmacia del hospital?.

Muy en desacuerdo				Muy de acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

8. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la confianza hacia el personal de la farmacia del hospital del hospital?

Muy en desacuerdo				Muy de acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

9. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la atención con empatía hacia el usuario por el personal de farmacia del hospital?.

Muy en desacuerdo				Muy de acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

10. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a las expectativas del usuario por el personal de farmacia del hospital?.

Muy en desacuerdo				Muy de acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

11. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de manera global recibido por el servicio de farmacia del hospital?.

Muy en desacuerdo				Muy de acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

*Gracias por ser parte de esta investigación*

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

05

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

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

Nombres y Apellidos : Mitzi Karina Zacarias Flores  
DNI N° : 40376630    Teléfono/Celular : 939194253  
Dirección domiciliaria : Calle Crisóstomo A – 24 El Tambo - Huancayo  
Título Profesional : Química Farmacéutica  
Grado Académico : Magister  
Mención : Investigación y Docencia Universitaria



Mg. Q.F. MITZI KARINA ZACARIAS FLORES  
N° CQFP 20727

**Lugar y fecha:** Huancayo 17 de Octubre 2023

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

95

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

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

Nombres y Apellidos : Mitzi Karina Zacarias Flores  
DNI N° : 40376630    Teléfono/Celular : 939194253  
Dirección domiciliaria : Calle Crisóstomo A – 24 El Tambo - Huancayo  
Título Profesional : Química Farmacéutica  
Grado Académico : Magister  
Mención : Investigación y Docencia Universitaria



Mg. Q.F. MITZI KARINA ZACARIAS FLORES  
N° CQFP 20727

**Lugar y fecha:** Huancayo 17 de Octubre 2023

PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : MARICIELO ORIHUELA POMALAZA  
DNI : 70652004  
Teléfono/Celular : 978000291  
Dirección domiciliaria : Pje. Morales 155 - HYO  
Título Profesional : Químico Farmacéutico  
Grado Académico : Maestro  
Mención : Docencia en Educación Superior

  
Maricelo Orihuela Pomalaza  
Químico Farmacéutico  
C.O.F.P. 19044  
Lugar y fecha: 17 de octubre del 2023

PROMEDIO DE VALORACIÓN

100

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : ORIHUELA POMALAZA MARICIELO  
DNI N° : 70652004  
Teléfono/Celular : 978000291  
Dirección domiciliaria : Pje. Morales 155 - HYO  
Título Profesional : Químico Farmacéutico  
Grado Académico : Maestro  
Mención : Docencia en Educación Superior

  
Maricelo Orihuela Pomalaza  
Químico Farmacéutico  
C.O.F.P. 19044  
Lugar y fecha: 17 de octubre del 2023



**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

MUY BUENA

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

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

Nombres y Apellidos : KAROL PAOLA ZEVALLOS FALCÓN  
DNI : 45054278  
Teléfono/Celular : 977220325  
Dirección domiciliaria : JR. JORGE CHAVEZ 130 EL TAMBO  
Título Profesional : QUÍMICO FARMACÉUTICO  
Grado Académico : MAGISTER  
Grado : MAGISTER



*Firma*  
*Lugar y fecha:*  
**HUANCAYO: 16 DE OCTUBRE 2023**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

95

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

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

Nombres y Apellidos : KAROL PAOLA ZEVALLOS FALCÓN  
DNI N° : 45054278  
Teléfono/Celular : 977220325  
Dirección domiciliaria : JR. JORGE CHÁVEZ 130-EL TAMBO  
Título Profesional : QUÍMICO FARMACÉUTICO  
Grado Académico : MAGISTER  
Mención : ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



*Firma*  
*Lugar y fecha:*  
**OCTUBRE 2023**

## GALERÍA DE FOTOGRAFÍAS RECOLECCIÓN DE DATOS





## ● 2% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 2% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	<1%
2	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%
3	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b> Internet	<1%
4	<b>1library.co</b> Internet	<1%
5	<b>pdfs.semanticscholar.org</b> Internet	<1%

● **Excluir del Reporte de Similitud**

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

---

BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE ALSERVICIO DE FA...**

alicia.concytec.gob.pe

---

**DE SALUD DE**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**ÍNDICERESUMENABSTRACTI. INTRODUCCIÓNII. MÉTODO2.1. Tipo y diseño de inv...**

repositorio.ucv.edu.pe