



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras distribuir, combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial y, a pesar que son nuevas obras deben siempre rendir crédito y ser no comerciales, no están obligadas a licenciar sus obras derivadas bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD



AT 2026-FFBB-051

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título de **Informe final de tesis** es:

**Servicios de farmacia hospitalaria y satisfacción del paciente:
análisis comparativo entre un hospital estatal y un hospital de
gestión mixta. Ica, 2025**

Presentado por:

DURAND SANTOYO TRINIDAD KATIUSKA

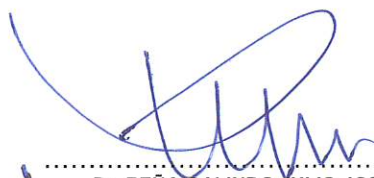
Bachiller del nivel **PREGRADO** de la Facultad de **FARMACIA Y BIOQUÍMICA**. El resultado obtenido es 3% por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO, según Reglamento de Evaluación de la Originalidad.

Con Código de Matricula: 20175450

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Ica, 28 de abril de 2026


.....
Dr. PEÑA GALINDO JULIO JOSE
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION
FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Farmacia y Bioquímica



Servicios de farmacia hospitalaria y satisfacción del paciente:
análisis comparativo entre un hospital estatal y un hospital de
gestión mixta. Ica, 2025

Línea de investigación

Salud Pública y Conservación del Medio Ambiente

INFORME FINAL DE TESIS

Bach. TRINIDAD KATIUSKA DURAND SANTOYO

Ica, Perú

2026

DEDICATORIA

Este presente trabajo se lo dedico con mucho amor a mis queridos padres quienes siempre me apoyan y acompañan en cada momento. También se lo dedico a mi esposo e hijos quienes son el motor y motivo que me alientan a seguir cumpliendo mis metas personales y profesionales.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, doy gracias a Dios por guiarme y permitirme contar con salud para cumplir mis metas personales. También agradezco a mi universidad por permitirme ser el profesional que tanto he anhelado, gracias a la facultad de Farmacia y Bioquímica por permitirme recorrer sus aulas y convertirse en mi segunda casa, cada día fui recibiendo nuevas experiencias las mismas que contribuyeron en mi educación.

Finalmente agradezco a mis docentes por sus enseñanzas compartidas y quienes hicieron posible mi formación profesional, doy gracias a cada compañero de aula por su amistad brindada y por permitirme compartir muchas experiencias.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	17
2.1 Tipo y diseño de investigación	17
2.2 Población y muestra	17
2.3 Variables y operacionalización de variables	18
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
2.5 Análisis de datos	20
2.6 Aspectos éticos	20
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	39
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
VIII. ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1.	Pacientes, según sexo	21
Tabla 2.	Pacientes según grupos etarios	23
Tabla 3.	Edad de los Pacientes: Características	24
Tabla 4.	Pacientes según nivel de instrucción	25
Tabla 5.	Pacientes y satisfacción con el Área de dispensación de la farmacia	26
Tabla 6.	Pacientes y satisfacción con la privacidad del área de dispensación de la farmacia	27
Tabla 7.	Pacientes y satisfacción con tiempo de espera para surtir la receta	28
Tabla 8.	Pacientes y satisfacción con el servicio del personal de farmacia	29
Tabla 9.	Pacientes y satisfacción con trato del Químico Farmacéutico	30
Tabla 10.	Pacientes y satisfacción con disponibilidad de medicamentos	31
Tabla 11.	Pacientes y satisfacción con precio de los medicamentos	32
Tabla 12.	Pacientes y satisfacción con ubicación de la farmacia	33
Tabla 13.	Pacientes y satisfacción por dimensiones	34

Índice de figuras

Figura 1.	Pacientes, según sexo	21
Figura 2.	Pacientes según grupos etarios	23
Figura 3.	Pacientes según nivel de instrucción	25

RESUMEN

Objetivo: Analizar el grado de satisfacción de los pacientes con los servicios de farmacia hospitalaria, comparando un hospital estatal (Hospital Regional de Ica) y un hospital de gestión mixta (Hospital de la Solidaridad) en la ciudad de Ica durante el año 2025. **Metodología:** Estudio de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, transversal. La población estuvo conformada por pacientes adultos usuarios de los servicios de farmacia de ambos hospitales. La muestra fue de 100 participantes (50 por cada hospital), seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Se aplicó una encuesta estructurada de ocho ítems sobre satisfacción del servicio, validada mediante juicio de expertos y con confiabilidad aceptable (α de Cronbach = 0,7058). Los datos fueron procesados con estadística descriptiva y prueba de Chi-cuadrado ($p < 0,05$). **Resultados:** La satisfacción global de los pacientes se clasificó como satisfacción parcial en ambos hospitales, con promedios de 3,42 (hospital estatal) y 3,68 (hospital de gestión mixta). La dimensión mejor valorada fueron el tiempo de espera. La prueba de Chi-cuadrado ($\chi^2 = 21,912$; $p = 0,0002$) demostró una asociación significativa entre el tipo de hospital y el nivel de satisfacción del paciente, indicando que la gestión influye directamente en la calidad percibida del servicio farmacéutico. **Conclusiones:** Los servicios de farmacia hospitalaria en Ica presentan un nivel moderado de satisfacción del usuario, con diferencias significativas entre ambos modelos de gestión. El hospital de gestión mixta mostró mayor eficiencia en la atención y mejor disponibilidad de medicamentos, mientras que el hospital estatal presentó limitaciones en precio y disponibilidad de medicamentos.

Palabras clave: Satisfacción, paciente, hospital, farmacia

ABSTRACT

Objective: To analyze the degree of patient satisfaction with hospital pharmacy services by comparing a public hospital (Hospital Regional de Ica) and a mixed-management hospital (Hospital de la Solidaridad) in the city of Ica during the year 2025. **Methodology:** A quantitative, descriptive, and cross-sectional non-experimental study was conducted. The population consisted of adult patients who used the pharmacy services of both hospitals. The sample included 100 participants (50 from each hospital), selected through non-probabilistic convenience sampling. An eight-item structured questionnaire on service satisfaction was applied, validated through expert judgment, and showed acceptable reliability (Cronbach's $\alpha = 0.7058$). Data were analyzed using descriptive statistics and the Chi-square test ($p < 0.05$). **Results:** Overall patient satisfaction was classified as partial in both hospitals, with mean scores of 3.42 (public hospital) and 3.68 (mixed-management hospital). The best-rated dimension was waiting time. The Chi-square test ($\chi^2 = 21.912$; $p = 0.0002$) showed a significant association between hospital type and patient satisfaction level, indicating that management directly influences the perceived quality of pharmaceutical services. **Conclusions:** Hospital pharmacy services in Ica show a moderate level of user satisfaction, with significant differences between both management models. The mixed-management hospital demonstrated greater efficiency in service delivery and better drug availability, whereas the public hospital showed limitations related to price and medicine availability.

Keywords: Satisfaction; Patient; Hospital; Pharmacy

I. INTRODUCCIÓN.

La satisfacción de los pacientes con los servicios farmacéuticos refleja preferencias y expectativas, y las realidades de la atención. Comprender el alcance de la insatisfacción con los servicios farmacéuticos y sus factores asociados es necesario para optimizar la calidad requerida de los servicios prestados (1).

Por lo tanto, este estudio tiene como objetivo explorar el alcance y las dimensiones de la satisfacción de los pacientes ambulatorios proporcionados con los servicios de farmacia de un Hospital público: Hospital Regional de Ica y el Hospital de gestión mixta: Hospital de la Solidaridad.

Los niveles de satisfacción con los servicios relacionados a salud son un objetivo general de todos los sistemas de atención médica en todo el mundo. La calidad del servicio tiene muchas dimensiones, por lo que su evaluación es compleja. Es el cliente/paciente quien determina la calidad del servicio, lo cual, es producto de sus percepciones y expectativas.

La implementación y aplicación de diversos cuestionarios ha permitido dotar a los responsables de los servicios médicos de una herramienta, que les permite identificar los eslabones más débiles en los sistemas hospitalarios/clínicos, fortalecer los sistemas y monitorear de cerca sus funciones, en conjunto, es un componente esencial del proceso de mejora de la calidad de los servicios prestados (2, 3).

La satisfacción del paciente es un componente integral del indicador de calidad que refleja el sentimiento de los pacientes hacia los servicios prestados. Es la congruencia entre la expectativa y el servicio de atención médica real recibido desde la perspectiva del paciente

La calidad general de la atención médica y la satisfacción del paciente dependen de la prestación constante de un servicio farmacéutico de mayor calidad. La satisfacción del cliente con los servicios farmacéuticos es una herramienta esencial para medir el nivel de servicios de farmacia ofrecidos a los clientes y la implementación de la atención farmacéutica en los hospitales. Los clientes que están satisfechos con el servicio farmacéutico tienen más probabilidades de tomar medicamentos correctamente, promueve la adherencia de los pacientes con los medicamentos y existen menos probabilidades de cambiar de un profesional de la salud a otro, logrando el resultado deseado del tratamiento (3,4). La principal forma de mantener la satisfacción del cliente es proporcionar un servicio farmacéutico de mayor calidad de manera consistente (5).

Por lo tanto, la satisfacción del paciente es un indicador ampliamente utilizado para identificar posibles áreas de mejora. Entre los obstáculos para un mejor servicio de a nivel de farmacias incluyen el mal acceso a medicamentos de calidad, el costo de los medicamentos, la mala

educación y la falta de acceso para profesionales de la salud cualificados (6). En la satisfacción de los clientes con los servicios farmacéuticos, influye de manera importante la labor del profesional Químico Farmacéutico.

La comparación entre Hospitales Estatales y Hospital de Gestión Mixta permite identificar diferencias en calidad y eficiencia entre hospitales con distintos modelos de gestión permitiendo desarrollar políticas para mejorar la equidad en el acceso y calidad de la atención.

El término Hospital de gestión mixta se aplica a una institución, un organismo, centro, compañía, empresa, organización, asociación o agencia que se inicia o nace como parte del aparato estatal y luego adquiere autonomía y coopera a los fines del Estado sin formar parte de la Administración Pública Centralizada

La atención brindada por los profesionales es un componente esencial de los servicios de atención médica, y la satisfacción del paciente con estos servicios es crucial para mejorar los resultados generales de salud. En el estudio la satisfacción del usuario se evaluará a través de cinco dimensiones: área de dispensación, servicio, trato profesional, disponibilidad/precio de los medicamentos y ubicación de la farmacia.

Antecedentes internacionales.

Al Zabadi et al. (7) en el estudio realizado en Cisjordania en el año 2023, plantearon como objetivo, evaluar la satisfacción y la percepción con los servicios de farmacia en pacientes ambulatorios que asistieron a hospitales públicos y privados, en la ciudad de Nablus-Cisjordania. Métodos: Se llevó a cabo un estudio transversal en tres hospitales (dos públicos y uno privado). Muestra de conveniencia, 30 pacientes de cada hospital con un total de 90 pacientes, utilizando un cuestionario auto administrado para evaluar los problemas sociodemográficos relacionados con el farmacéutico, el tiempo de espera y trabajo, y la disponibilidad de medicamentos. Resultados: El nivel general de satisfacción del paciente con los servicios farmacéuticos fue moderado, con una media de 3,24 de 5. Las mujeres representaban el 58,9 %. La edad más frecuente fue (30-39) años (30 %). Hubo una diferencia estadísticamente significativa en la satisfacción del paciente con los servicios farmacéuticos con respecto al tiempo de trabajo entre los turnos de mañana y de noche (valor $p = 0,009$) a favor del turno de mañana. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción con los tratamientos farmacéuticos basadas en los datos sociodemográficos Casi el 70 % de los pacientes indicaron tener problemas para obtener el medicamento en su última visita a la farmacia del hospital. Solo el 66,7 % de los pacientes expresaron satisfacción con las horas de funcionamiento (de trabajo) de las farmacias. Conclusiones: La satisfacción del paciente con los servicios farmacéuticos podría mejorarse involucrando a los farmacéuticos en la capacitación orientada al paciente e informando a los pacientes sobre el papel de los

farmacéuticos. Además, se debe implementar tecnología como la prescripción electrónica y los sistemas de gestión de medicamentos que pueden mejorar la precisión y la eficiencia de los servicios farmacéuticos en los hospitales.

Adane et al. (8) en el año 2023, plantearon como objetivo de su estudio, evaluar la satisfacción de los pacientes con los servicios de farmacia en el Felege Hiwot Comprehensive Specialized Hospital (FHCSH). Estudio transversal. Los datos se recopilaban mediante entrevistas con cuestionarios estructurados. Resultado: Se incluyeron 384 participantes. El grado de satisfacción de los participantes en este estudio fue del 65,37 %. Los clientes mostraron una mayor satisfacción con el compromiso de los farmacéuticos con la corrección de los mitos (92%), la disponibilidad de los farmacéuticos (88,7%) y la limpieza (87,8 %). Entre los indicadores de servicio de farmacia de calidad, el asesoramiento sobre cómo funcionan los medicamentos [AOR=9; IC del 95% (1,48, 8,85)], el mantenimiento del régimen de dosificación [AOR=7.3; IC del 95% (5,49, 11.06)] y el asesoramiento sobre la condición médica actual tenían mayores probabilidades de insatisfacción del cliente. Conclusión: La satisfacción de los pacientes con los servicios de farmacia ambulatoria proporcionados por FHCSH es muy baja, en lo que corresponde a información escrita sobre el uso de medicamentos, la disponibilidad de medicamentos, el almacenamiento de medicamentos e instrucciones sobre los efectos secundarios de los medicamentos.

Ali et al. (9) en el año 2022, plantearon como objetivo de su estudio, explorar la satisfacción del paciente con los servicios de atención de farmacia hospitalaria ambulatoria en 2 hospitales de atención terciaria. Se utilizó un cuestionario semiestructurado para recopilar los datos de satisfacción del paciente con los servicios de atención de farmacia a través de entrevistas cara a cara de los participantes y a través de Internet utilizando un formato electrónico del mismo cuestionario. Resultados: 508 participantes respondieron, el 51,8 % eran hombres y el 83 % eran menores de 46 años. La evaluación general de los servicios de farmacia demostró que los encuestados estaban muy satisfechos (48,2%), satisfechos (28 %) y dispuestos a recomendar la farmacia a sus familias (76,4 %). No hubo una diferencia estadísticamente significativa en la satisfacción general con los servicios de farmacia entre los 2 hospitales ($P > 0,05$). Conclusión: La mayoría de los encuestados estaban satisfechos con los servicios de farmacia de atención ambulatoria. Se necesitan más esfuerzos para mejorar el servicio de seguimiento de la adherencia de los pacientes por parte de los farmacéuticos.

Azhar et al. (10) en el año 2022, plantearon como objetivo de su estudio, determinar la satisfacción del paciente con los siguientes servicios dirigidos por farmacéuticos para pacientes hospitalizados en hospitales de atención terciaria. Métodos: Se identificaron estudios a partir de diferentes bases de datos de 2012 a 2020. La calidad de cada estudio se midió utilizando la herramienta de evaluación de métodos mixtos, y el riesgo de sesgo. Resultados:

Se incluyeron un total de 11 estudios transversales en la síntesis de la evidencia de este meta análisis. Tres estudios probaron la satisfacción de los pacientes con asesoramiento para pacientes hospitalizados con un tamaño de muestra de $n = 742$. La relación impar (OR) fue de 215,33 (141,77 a 327,05) [intervalo de confianza del 95 % (IC)] mostró una satisfacción significativa del paciente ($P = 0,0001$) con el asesoramiento para pacientes hospitalizados del farmacéutico ($I^2 = 0$ %). Los estudios mostraron una satisfacción estadísticamente significativa de los pacientes con el asesoramiento de alta $p < 0,00001$ y OR 55,74 (35,93 a 86,49) y la heterogeneidad $I^2 = 0$ %. En un total de cinco estudios, se informó de la satisfacción del profesional de la salud (HCP) con los servicios farmacéuticos, y los profesionales de la salud satisfechos e insatisfechos fueron $n = 801$ y $n = 362$, respectivamente. Los resultados mostraron una alta satisfacción ($p < 0,00001$) y OR 4,62 (IC del 95 %, 3,89 a 5,48). Conclusión: El meta análisis concluyó que los servicios de farmacéutico clínico en un entorno de hospitalización tienen un impacto significativo en el aumento de la satisfacción del paciente con su tratamiento.

Molla et al. (11) en el año 2022, plantearon como objetivo de su estudio, evaluar la satisfacción del paciente con los servicios farmacéuticos y los factores asociados en los hospitales públicos ubicados en el noroeste de Etiopía. Métodos: Estudio transversal cuantitativo. El estudio se llevó a cabo en una farmacia ambulatoria. Los participantes fueron seleccionados mediante una técnica de muestreo sistemático. Los hallazgos se presentaron utilizando métodos estadísticos descriptivos. Resultados: El análisis final incluyó un total de 401 muestras. Más de la mitad de los participantes (55,1 %) eran mujeres. La puntuación media general de satisfacción fue de 30,6 de un máximo de 100 puntos. Al tomar esta puntuación media como un punto de corte, el 50,9 % de los participantes del estudio estaban satisfechos con el servicio de farmacéuticos ambulatorios. Se encontró que las respuestas de los participantes puntuados en las áreas de espera incómodas e inconvenientes [AOR = 0,31; IC del 95 %, (0,13, 0,49)] estaban asociadas negativamente con el nivel de satisfacción de los pacientes. Además, la falta de disponibilidad de medicamentos [AOR = 0,12; IC del 95 %, (0,02, 0,37)] se asoció negativamente con la satisfacción del encuestado. Las áreas de asesoramiento privado incómodas e incómodas [AOR = 1,37; IC del 95 %, (0,79, 4,42)] mostraron una asociación negativa con su satisfacción. Conclusión: Los niveles de satisfacción de los pacientes con el servicio de farmacia eran superiores al 50 %. Las características sociodemográficas de los pacientes no tienen ninguna relación con su nivel de satisfacción, pero su percepción de las incómodas áreas de asesoramiento privado y las áreas de espera se asoció negativamente con su satisfacción.

Antecedentes nacionales

La Rosa et al. (12) en el año 2021, en su tesis señalan como objetivo: Determinar la influencia de la calidad de la atención en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de Farmacia de Urgencias del Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020-marzo 2021. Metodología: Enfoque cuantitativo, diseño descriptivo no experimental. Muestra, 95 usuarios. Utilizaron el cuestionario SERVQUAL. Resultados: El 60% tienen buena satisfacción, el aspecto que más contribuye es el tiempo de espera para la atención de los usuarios. Conclusión: Existe una relación estadísticamente significativa entre la Calidad de la atención y la Satisfacción del Usuario. La mayoría de los usuarios percibe una excelente calidad asistencial y se considera muy satisfecho con el servicio.

Castillo et al. (13) en el año 2020, en su investigación señalan como objetivo: evaluar la percepción de los pacientes peruanos sobre la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. Métodos: estudio descriptivo y comparativo, realizado en una muestra de 286 pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud de dos hospitales públicos de una ciudad del Perú. Se aplicó un cuestionario válido y confiable. Resultados: El nivel de calidad fue percibido de manera diferente por los pacientes de ambos hospitales. El 51,4 % y el 29,3 % de los atendidos manifestó un nivel de calidad del servicio farmacéutico alto; en el hospital 1 y hospital 2, respectivamente. Conclusión: de acuerdo con la percepción de los pacientes, la calidad del servicio farmacéutico ofrecido a los afiliados del Seguro Integral de Salud, mostró diferencias en los dos hospitales públicos analizados.

Ruiz (14) En el año 2019, en su tesis de maestría, presenta como objetivo: establecer la correlación entre la Calidad de los Servicios Farmacéuticos y el tiempo de espera del usuario del Centro de Salud Ganimedes, San Juan de Lurigancho, 2018. Métodos: Diseño descriptivo, transversal, correlacional, no experimental. Utilizaron el cuestionario tipo Servqual. Muestra: 108 usuarios. Cuestionario validado, alfa de Cronbach = 0,718. Resultados: 51,9% percibió niveles medios y el 26,9% niveles altos de calidad de servicio, el 80,6% percibió un bajo nivel de tiempo de espera.

Aquije (15) en el año 2019, en su tesis señala como objetivo: Identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez Es Salud Ica en el año 2019. Metodología: Estudio descriptivo – correlacional. Muestra: 214 participantes elegidos por muestreo no aleatorio por cuotas. Se incluyeron usuarios de ambos sexos, 18 a 65 años de edad. Resultados: El 54,2% de los usuarios afirma estar extremadamente satisfecho con la calidad del servicio. La dimensión de confiabilidad y la dimensión técnico-científica (0,574) tienen la mayor correlación, mientras que la dimensión capacidad de respuesta y la dimensión científico-

técnica tienen la menor proporción en el total de la muestra estudiada. Conclusiones: Existe una alta correlación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

Los antecedentes y problemática planteada dieron lugar a la formulación del problema general: ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes con los servicios de farmacia de un hospital estatal y un hospital de gestión mixta? Ica, 2025?

Existen diversos factores afectan a la satisfacción del paciente con respecto al servicio de farmacia. Esta satisfacción del paciente está influenciada positivamente por la rapidez del servicio, la actitud del farmacéutico, el asesoramiento sobre medicamentos, la ubicación de la farmacia y el área de espera (16).

Uno de los propósitos del estudio es contribuir en la mejora de la calidad de los servicios de farmacia de las instituciones hospitalarias. Se menciona que la mejora de los servicios se logra mediante la realización de encuestas periódicas sobre la satisfacción de los pacientes (11). Las farmacias hospitalarias son una parte importante del sistema complejo hospitalario, lo que tiene un impacto directo en la satisfacción de los pacientes y en el prestigio del hospital. A pesar de que todos los componentes humanos de la institución coadyuvan con la satisfacción del usuario, la calidad del servicio de farmacia en el hospital es primordial en la atención de salud, pues ello garantiza la adecuada distribución y uso adecuado de medicamentos, contribuyendo con el cumplimiento terapéutico y la eficacia terapéutica.

Como investigación descriptiva no se formuló hipótesis (17).

El objetivo general planteado fue: Analizar el grado de satisfacción de los pacientes con los servicios de farmacia de un hospital estatal y un hospital de gestión mixta.

Y los objetivos específicos fueron:

- 1) Determinar en qué medida los pacientes atendidos en un hospital estatal están satisfechos con el servicio dispensado por la farmacia de la institución
- 2) Determinar en qué medida los pacientes atendidos en un hospital de gestión mixta están satisfechos con el servicio dispensado por la farmacia de la institución
- 3) Determinar el grado de satisfacción de los pacientes de acuerdo a las dimensiones, con los servicios de farmacia de un hospital estatal
- 4) Determinar el grado de satisfacción de los pacientes de acuerdo a las dimensiones, con los servicios de farmacia de un hospital de gestión mixta

- 5) Comparar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de farmacia de un hospital estatal frente al grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de farmacia de un hospital de gestión mixta

Justificándose la investigación en los siguientes aspectos:

Justificación teórica. El presente estudio se sustenta en el marco conceptual de la calidad de los servicios farmacéuticos como componente esencial de la atención sanitaria integral. La satisfacción del paciente constituye un indicador clave de la calidad percibida, reflejando la congruencia entre las expectativas del usuario y la atención recibida.

Justificación práctica. A nivel práctico, la investigación ofrece información valiosa para la gestión hospitalaria y la toma de decisiones en políticas de salud pública. Los resultados permitirán identificar fortalezas y debilidades en los servicios farmacéuticos de los hospitales evaluados (Regional de Ica y Hospital de la Solidaridad), detectando brechas en aspectos como disponibilidad de medicamentos, trato al usuario, infraestructura y tiempos de atención.

Justificación metodológica. El estudio adopta un enfoque cuantitativo y diseño descriptivo no experimental, transversal, lo que resulta apropiado para medir el grado de satisfacción de los pacientes sin manipular variables, observando los fenómenos tal como ocurren en su contexto real. La utilización de la técnica de encuesta mediante un cuestionario estructurado y validado garantiza la objetividad y confiabilidad de los datos. La fiabilidad del instrumento (α de Cronbach = 0,706) confirma una adecuada consistencia interna. Este método posibilita obtener información directa de los usuarios, permitiendo describir con precisión las dimensiones evaluadas: área de dispensación, servicio, trato profesional, disponibilidad y precio, y ubicación de la farmacia.

Los hallazgos serán útiles para identificar problemas específicos del servicio, aquellos que se necesitan mejorar en la consecución de servicios de farmacia de alta calidad. Además, será un complemento para comparar los cambios con futuros estudios en la farmacia. Este tipo de estudio son útiles porque sirven de base para la mejora continua del servicio farmacéutico hospitalario, beneficiando tanto a los pacientes como al sistema de salud en general. Desde la perspectiva de la salud pública, el estudio aportará insumos comparativos para diseñar estrategias que fortalezcan la equidad y la calidad del servicio farmacéutico tanto en instituciones estatales como en aquellas de gestión mixta, en beneficio directo de la población iqueña.

El presente informe se organiza en ocho secciones, cada una diseñada para abordar aspectos específicos del estudio:

I. Introducción. Sección en la que se expone la realidad problemática que motivó la investigación, se incluyen antecedentes, se plantean los objetivos del estudio y otros aspectos del estudio.

II. Estrategia metodológica. Se detalla el tipo, nivel y diseño del estudio, así como la técnica de investigación empleada. En este apartado también se describen los instrumentos utilizados para la recopilación de datos y otros aspectos metodológicos relacionados con el análisis de la información obtenida.

III. Resultados. Se presentan los datos procesados, organizados en tablas y figuras que facilitan su interpretación. Se realiza una explicación de los resultados.

IV. Discusión. Se analizan los resultados alcanzados, considerando los objetivos propuestos y estableciendo comparaciones generales con investigaciones similares.

V. Conclusiones. Síntesis puntual de los hallazgos obtenidos en el estudio, ordenados en función de los objetivos planteados.

VI. Recomendaciones. Basadas en las conclusiones, se sugieren acciones relevantes que pueden contribuir a la mejora de los servicios estudiados.

VII. Referencias bibliográficas. Sección en la que se lista la literatura consultada y utilizada a lo largo del desarrollo de la tesis, permitiendo al lector identificar las fuentes que respaldan el trabajo realizado.

VIII. Anexos. Incluye documentación complementaria relacionada con la investigación.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.

2.1 Tipo, nivel y diseño de investigación.

Tipo.

Estudio cuantitativo (17, 18).

Cuantitativo, como proceso sistemático y ordenado que se lleva a cabo siguiendo un conjunto de pasos con una estrategia lógica y orientada a la obtención de respuestas a los problemas de indagación propuestos.

Nivel

Descriptivo.

Al describir, no explicar las características de un conjunto de hechos, sujetos o áreas de interés

Diseño.

Diseño no experimental, transversal.

Estudios que se realizan sin manipulación de variables y en los que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

2.2 Población y muestra

Población.

Pacientes adultos usuarios de la farmacia principal de los establecimientos hospitalarios (consulta externa).

Hospital estatal: Hospital Regional de Ica (categoría II-2).

Hospital de Gestión Mixta: Hospital de la Solidaridad (categoría I-3).

Muestra.

Fórmula para población indeterminada.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Dónde:

$Z^2 = 1.96$ (seguridad 95%)

p = proporción esperada (0.50)

q = 1 – p (en este caso 0.50)

e = 0.1 (error de estimación)

n= 96.04

Se consideró una muestra de 100 pacientes adultos (50 pacientes del hospital estatal y 50 pacientes del hospital de gestión mixta)

Muestra no probabilística, por conveniencia (20).

Criterios de inclusión:

- _ Pacientes usuarios de los hospitales en estudio
- _ Paciente que haya adquirido medicamentos en la farmacia principal del Hospital estatal (II-2) u hospital de gestión mixta (I-3).
- _ Persona que acepte de buen grado participar en el estudio y que firme el consentimiento informado

Criterios de exclusión:

- _ Paciente adulto que no pueda responder al cuestionario
- _ Pacientes menores de edad
- _ Persona que exprese incomodidad o no entienda los objetivos del estudio

2.3 Variables y operacionalización de variables

Variables

Gestión de servicios de farmacia hospitalaria (consulta externa)

Definición conceptual: Los servicios de gestión de farmacia hospitalaria (consulta externa) comprenden el conjunto de actividades técnico-asistenciales que garantizan la atención, segura y eficiente de los medicamentos para usuarios de consulta externa o ambulatoria.

Definición operacional: En este estudio, se considera por gestión de servicios de farmacia hospitalaria al conjunto de componentes observables y medibles (mediante una encuesta estructurada) relativos a la infraestructura, procesos de atención, trato profesional, disponibilidad de medicamentos, precio y ubicación del servicio, evaluados según la percepción del paciente de consulta externa o ambulatoria.

Satisfacción del paciente

Definición conceptual: La satisfacción del paciente de consulta externa es la percepción que refleja el grado en que las expectativas, necesidades y percepciones del usuario son cumplidas o superadas.

Definición operacional: En este estudio, la satisfacción del paciente corresponde al nivel de percepción positiva, negativa o indiferente que los usuarios expresan respecto a los servicios de farmacia recibidos. Se midió a través de un cuestionario estructurado con cinco dimensiones (área de dispensación, servicio, trato profesional, disponibilidad y precio, ubicación) y escala tipo Likert de 5 puntos, donde 1 = totalmente insatisfecho y 5 = totalmente satisfecho.

Variables de control

Factores sociodemográficos

Definición conceptual: Los factores sociodemográficos corresponden a las características básicas de los individuos (edad, sexo, grado de instrucción, tipo de hospital al que acuden), que pueden influir en su percepción de satisfacción con los servicios de salud.

Definición operacional: En el estudio, se registrarán los datos de edad (en años cumplidos), sexo (masculino/femenino), grado de instrucción (primaria, secundaria, superior) y tipo de hospital (estatal o gestión mixta), obtenidos directamente del cuestionario aplicado.

Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Escala	Unidad de medida	Instrumento
Gestión de servicios de farmacia de un hospital estatal (II-2) y un hospital de gestión mixta (I-3)	Infraestructura y área de dispensación	Condiciones físicas del área (orden, privacidad, comodidad), señalización, limpieza, disponibilidad de espacio.	Nominal	Evaluación objetiva o subjetiva / observación	Observación/percepción
	Procesos del servicio	Tiempo promedio de espera, atención oportuna, cumplimiento de prescripción, entrega completa del medicamento.		Evaluación objetiva o subjetiva / minutos	
	Trato profesional	Cortesía, empatía, respeto, asesoría farmacéutica, disposición para resolver dudas.		Evaluación objetiva o subjetiva	
	Disponibilidad y precio	Disponibilidad de medicamentos prescritos, precios accesibles, transparencia en costos.		Evaluación de disponibilidad / precios	
	Ubicación y accesibilidad	Facilidad para ubicar la farmacia, accesibilidad física, horarios de atención adecuados.		Evaluación objetiva o subjetiva / observación	
Satisfacción de los pacientes	Percepción global de satisfacción	Promedio general de puntuaciones de las cinco dimensiones (dispensación, servicio, trato, disponibilidad y ubicación).	Ordinal	Nivel de satisfacción (%). Puntuación media global	Encuesta estructurada
Variables de control	Edad	Edad cronológica del paciente (en años).	Razón	Años	Encuesta estructurada
	Sexo	Masculino / Femenino.	Nominal	Categorías	
	Grado de instrucción	Primaria / Secundaria / Superior / Otro.	Ordinal	Categorías	
	Tipo de hospital	Estatal / Gestión mixta.	Nominal	Categorías	Registro

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica.

Encuesta.

Se empleó la técnica de la encuesta, entendida como un conjunto sistemático de procedimientos orientados a la recolección y análisis de información proveniente de una muestra representativa de la población, con el propósito de explorar, describir y analizar determinadas características de interés en el contexto del estudio (21).

La recolección de datos se llevó a cabo en las afueras de las instituciones hospitalarias, debido a las limitaciones de espacio y condiciones de congestión en el entorno inmediato de los servicios de farmacia.

Instrumento.

Cuestionario estructurado.

Como instrumento se utilizó un cuestionario estructurado conformado por 11 ítems. Los tres primeros ítems estuvieron destinados a la recolección de datos sociodemográficos (sexo, edad y grado de instrucción), mientras que los ocho restantes evaluaron el nivel de satisfacción del paciente respecto a los servicios de farmacia hospitalaria, considerando sus diferentes dimensiones.

La fiabilidad del instrumento fue evaluada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,70, lo que indica una adecuada consistencia interna. De acuerdo con la literatura, valores comprendidos entre 0,70 y 0,90 reflejan una confiabilidad aceptable para escalas unidimensionales con un rango de entre tres y veinte ítems (22).

2.5 Análisis de los datos.

Los datos recolectados a través de la encuesta fueron registrados y organizados en una base de datos elaborada en el programa Microsoft Excel, lo que permitió su procesamiento, sistematización y posterior presentación en tablas y figuras.

El análisis estadístico se realizó mediante estadística descriptiva, utilizando frecuencias absolutas, relativas y medidas de tendencia central para la interpretación de los resultados. Asimismo, se aplicó la prueba de Chi-cuadrado para evaluar la asociación entre variables cualitativas, considerando un nivel de significancia estadística de $p < 0,05$.

2.6. Aspectos éticos

Antes de la aplicación del instrumento, se informó a los participantes sobre los aspectos fundamentales de la investigación, incluyendo sus objetivos, características e importancia. Se garantizó el carácter voluntario de la participación, así como el anonimato y la confidencialidad de la información proporcionada.

La aceptación para participar en el estudio se realizó en concordancia con el consentimiento informado previamente explicado y posteriormente firmado. Se respetaron los principios bioéticos fundamentales de la investigación en seres humanos, tales como autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

Cabe señalar que la recolección de datos se llevó a cabo en las afueras de las instituciones hospitalarias, debido a las limitaciones de espacio y condiciones de congestión en el entorno inmediato de los servicios de farmacia. Esta estrategia permitió garantizar un ambiente adecuado para la aplicación del instrumento y una mayor comodidad para los participantes.

III. RESULTADOS

3.1 Datos generales

Tabla 1. Pacientes, según sexo

Sexo	HGM*		HE**		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Femenino	27	54.0%	29	58.0%	56	56.0%
Masculino	23	46.0%	21	42.0%	44	44.0%
Total	50	100.0%	50	100.0%	100	100.0%

* HGM: Hospital de gestión mixta. **HE: Hospital Estatal

Fuente: Elaboración propia

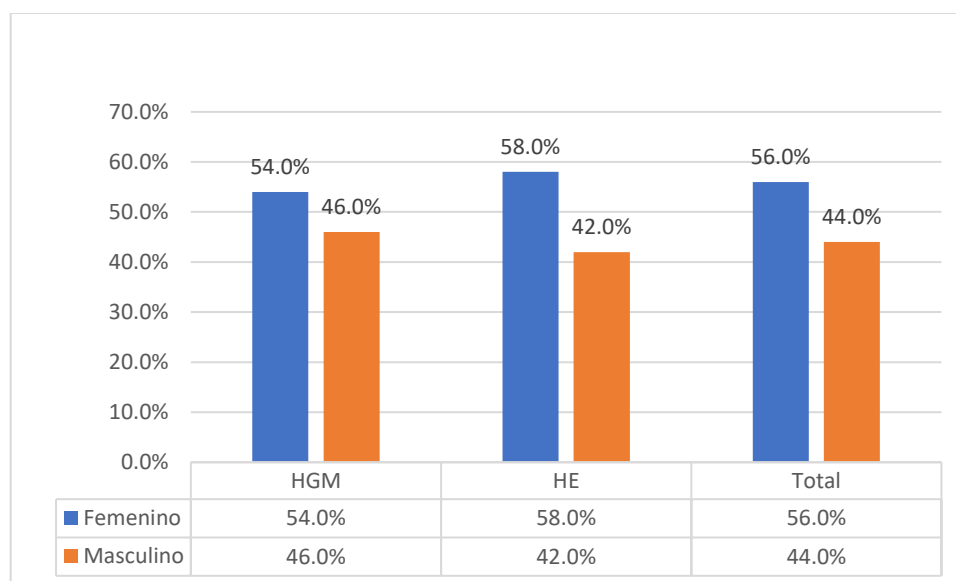


Figura 1. Pacientes, según sexo

Tabla 1 y Figura 1.

La muestra de usuarios de los servicios farmacéuticos estudiada estuvo conformada mayoritariamente por pacientes de sexo femenino (56 %), se observa una ligera predominancia en ambos hospitales (54 % en el hospital de gestión mixta y 58 % en el hospital estatal). Esta distribución coincide con lo reportado en estudios similares realizados en servicios farmacéuticos hospitalarios, donde las mujeres acuden con mayor frecuencia a los establecimientos de salud, ya sea en su rol de pacientes o cuidadoras principales. La composición equitativa entre ambos grupos permite asegurar comparabilidad entre los dos tipos de hospitales

Tabla 2. Pacientes según grupos etarios

Grupos etarios	HGM		HE		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
20 – 39 años	18	36.0%	23	46.0%	41	41.0%
40 – 59 años	27	54.0%	21	42.0%	48	48.0%
60 a más años	5	10.0%	6	12.0%	11	11.0%
Total	50	100.0%	50	100.0%	100	100.0%

Fuente: Elaboración propia

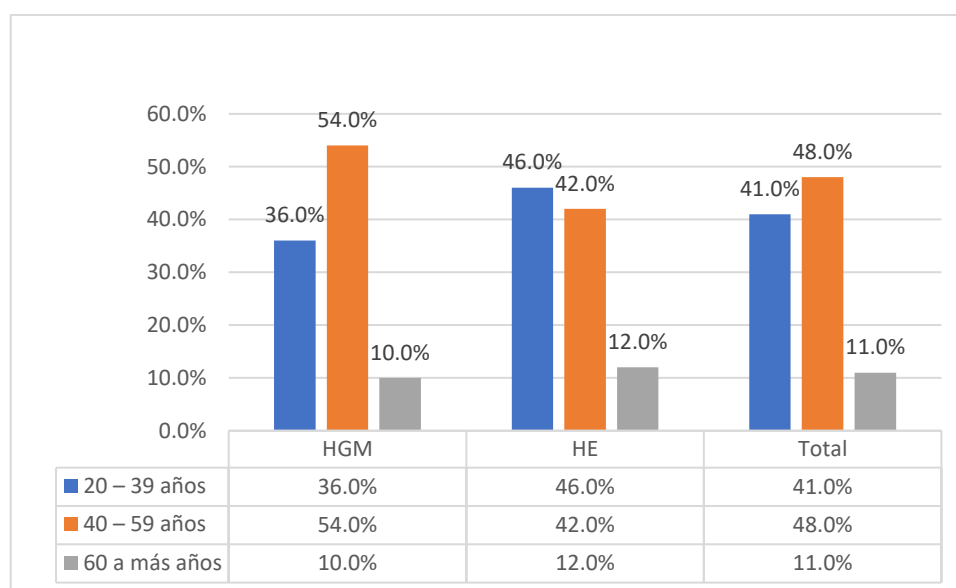


Figura 2. Pacientes según grupos etarios

Tabla 2 y Figura 2.

El grupo etario predominante fue el de 40 a 59 años (48 %), seguido del grupo de 20 a 39 años (41 %). Esta distribución refleja que la población adulta media constituye la principal usuaria de los servicios farmacéuticos hospitalarios, pudiendo asociarse con la mayor prevalencia de enfermedades crónicas y la necesidad de tratamientos continuos. No se observaron diferencias sustanciales entre ambos hospitales, lo que indica perfiles de pacientes comparables en términos de edad.

Tabla 3. Edad de los Pacientes: Características.

Edad		
	HGM	HE
Media	45.12	42.84
Desviación estándar	11.07	12.14
Rango	40	48
° Edad mínima	23	26
° Edad máxima	63	74

Fuente: Elaboración propia

La edad media de los pacientes fue de 45,12 años en el hospital de gestión mixta y 42,84 años en el hospital estatal, con desviaciones estándar de 11,07 y 12,14 años, respectivamente. El rango etario abarcó desde 23 hasta 74 años, evidenciando la participación de un grupo etario adulto representativo del usuario promedio de los servicios de farmacia hospitalaria.

Tabla 4. Pacientes según nivel de instrucción.

Instrucción	HGM		HE		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Superior	20	40.0%	21	42.0%	41	41.0%
Secundaria	29	58.0%	26	52.0%	55	55.0%
Otro	1	2.0%	3	6.0%	4	4.0%
Total	50	100.0%	50	100.0%	100	100.0%

Fuente: Elaboración propia

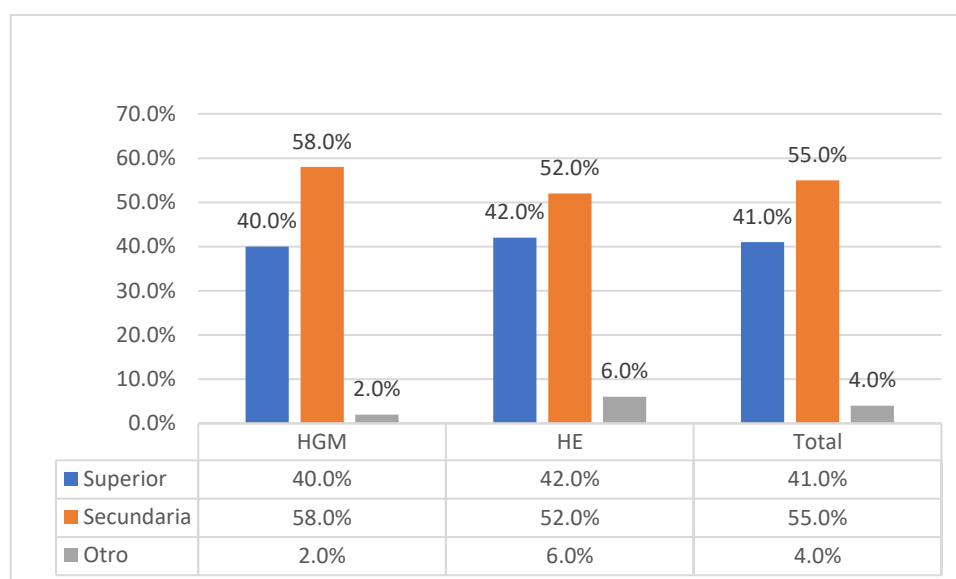


Figura 3. Pacientes según nivel de instrucción

En la muestra de usuarios de los servicios farmacéuticos estudiada se observa que el nivel de instrucción secundaria predominó en un 55 %, seguido del nivel superior con 41 %. Esta distribución muestra una población con nivel educativo medio, lo que puede favorecer un adecuado entendimiento de las orientaciones farmacéuticas y la participación activa en el tratamiento. El predominio del nivel secundario también coincide con lo reportado en investigaciones nacionales sobre satisfacción del paciente en servicios hospitalarios peruanos.

3.2 Satisfacción del paciente con el Servicios de farmacia hospitalaria

Tabla 5. Pacientes y satisfacción con el Área de dispensación de la farmacia.

	HGM		HE		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente insatisfecho	4	8.0%	6	12.0%	10	10.0%
Parcialmente insatisfecho	8	16.0%	3	6.0%	11	11.0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	8	16.0%	5	10.0%	13	13.0%
Parcialmente Satisfecho	17	34.0%	15	30.0%	32	32.0%
Totalmente satisfecho	13	26.0%	21	42.0%	34	34.0%
Total	50	100.0%	50	100.0%	100	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Los resultados indican un predominio de satisfacción parcial (34 %) en el HGM, y en el HE se muestra un predominio de satisfacción total (42%), con el área de dispensación. Evidenciando condiciones físicas y de atención favorables.

La satisfacción superior en el hospital estatal sugiere una mejor estructura y ubicación, sin embargo, en líneas generales el 66.0% está satisfecho con el área de dispensación: 32% y 34% respectivamente en parcialmente satisfecho y totalmente satisfecho.

Tabla 6. Pacientes y satisfacción con la privacidad del área de dispensación de la farmacia.

	HGM		HE		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente insatisfecho	6	12.0%	7	14.0%	13	13.0%
Parcialmente insatisfecho	8	16.0%	4	8.0%	12	12.0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	9	18.0%	6	12.0%	15	15.0%
Parcialmente Satisfecho	17	34.0%	18	36.0%	35	35.0%
Totalmente satisfecho	10	20.0%	15	30.0%	25	25.0%
Total	50	100.0%	50	100.0%	100	100.0%

Fuente: Elaboración propia

La privacidad alcanzó niveles de satisfacción parcial y total combinados de 60 %. Los pacientes del hospital estatal mostraron mayor satisfacción (30 % totalmente satisfechos) respecto al hospital de gestión mixta (20 %). El resultado señala la necesidad de reforzar las condiciones de confidencialidad durante la atención farmacéutica, aspecto esencial para la comunicación terapéutica y el respeto a la intimidad del paciente.

Tabla 7. Pacientes y satisfacción con tiempo de espera para surtir la receta.

	HGM		HE		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente insatisfecho	1	2.0%	3	6.0%	4	4.0%
Parcialmente insatisfecho	3	6.0%	4	8.0%	7	7.0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	2.0%	4	8.0%	5	5.0%
Parcialmente Satisfecho	24	48.0%	15	30.0%	39	39.0%
Totalmente satisfecho	21	42.0%	24	48.0%	45	45.0%
Total	50	100.0%	50	100.0%	100	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Se evidenció un alto nivel de satisfacción: 84 % de los pacientes quienes se declararon parcial o totalmente satisfechos con el tiempo de espera, especialmente en el hospital de gestión mixta (90 %). Indicando una mayor eficiencia operativa en la atención y dispensación de recetas, posiblemente relacionada con menor volumen de usuarios o un punto de atención fácilmente ubicable.

Tabla 8. Pacientes y satisfacción con el servicio del personal de farmacia.

	HGM		HE		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente insatisfecho	3	6.0%	9	18.0%	12	12.0%
Parcialmente insatisfecho	4	8.0%	7	14.0%	11	11.0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	16	32.0%	6	12.0%	22	22.0%
Parcialmente Satisfecho	18	36.0%	21	42.0%	39	39.0%
Totalmente satisfecho	9	18.0%	7	14.0%	16	16.0%
Total	50	100.0%	50	100.0%	100	100.0%

Fuente: Elaboración propia

La satisfacción parcial fue la categoría predominante (39 %), seguida de la indiferencia (22 %). En el hospital estatal se registró un porcentaje ligeramente mayor de satisfacción parcial (42 %) que en el hospital de gestión mixta (36 %). Este resultado refleja una percepción intermedia respecto a la amabilidad y capacidad de respuesta del personal, identificándose la necesidad de fortalecer la comunicación interpersonal y el enfoque al usuario.

Tabla 9. Pacientes y satisfacción con trato del Químico Farmacéutico.

	HGM		HE		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente insatisfecho	3	6.0%	11	22.0%	14	14.0%
Parcialmente insatisfecho	5	10.0%	4	8.0%	9	9.0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	10	20.0%	8	16.0%	18	18.0%
Parcialmente Satisfecho	19	38.0%	16	32.0%	35	35.0%
Totalmente satisfecho	13	26.0%	11	22.0%	24	24.0%
Total	50	100.0%	50	100.0%	100	100.0%

Fuente: Elaboración propia

El 59 % de los encuestados manifestó niveles de satisfacción parcial o total, siendo similar en ambos hospitales. No obstante, un 14 % refirió insatisfacción total, especialmente en el hospital estatal. Este resultado destaca la importancia del componente profesional y humano del químico farmacéutico en la percepción global del servicio, reafirmando que la empatía, asesoría y trato respetuoso son determinantes de la satisfacción del paciente.

Tabla 10. Pacientes y satisfacción con disponibilidad de medicamentos

	HGM		HE		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente insatisfecho	2	4.0%	12	24.0%	14	14.0%
Parcialmente insatisfecho	3	6.0%	4	8.0%	7	7.0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	10.0%	4	8.0%	9	9.0%
Parcialmente Satisfecho	25	50.0%	22	44.0%	47	47.0%
Totalmente satisfecho	15	30.0%	8	16.0%	23	23.0%
Total	50	100.0%	50	100.0%	100	100.0%

Fuente: Elaboración propia

El nivel de satisfacción fue mayor en el hospital de gestión mixta (80 % entre parcialmente y totalmente satisfechos), mientras que en el hospital estatal se observó mayor proporción de insatisfechos (24 %). Se evidencia diferencias significativas en la gestión del abastecimiento y en la disponibilidad de medicamentos, problemática recurrente en hospitales públicos del país.

Tabla 11. Pacientes y satisfacción con precio de los medicamentos.

	HGM		HE		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente insatisfecho	5	10.0%	13	26.0%	18	18.0%
Parcialmente insatisfecho	1	2.0%	7	14.0%	8	8.0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	9	18.0%	8	16.0%	17	17.0%
Parcialmente Satisfecho	20	40.0%	13	26.0%	33	33.0%
Totalmente satisfecho	15	30.0%	9	18.0%	24	24.0%
Total	50	100.0%	50	100.0%	100	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Los pacientes del hospital de gestión mixta mostraron mayor satisfacción (70 %) frente al hospital estatal (44 %). Sin embargo, un 26 % de usuarios del hospital estatal manifestó total insatisfacción. Este contraste podría explicarse por diferencias en los sistemas de adquisición y subsidio, lo que afecta la percepción del costo-beneficio del servicio farmacéutico. En caso del HGM, el usuario sabe de antemano que tiene que comprar los medicamentos, aspecto que no es considerado por los usuarios del HE.

Tabla 12. Pacientes y satisfacción con ubicación de la farmacia.

	HGM		HE		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente insatisfecho	8	16.0%	12	24.0%	20	20.0%
Parcialmente insatisfecho	2	4.0%	3	6.0%	5	5.0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	9	18.0%	7	14.0%	16	16.0%
Parcialmente Satisfecho	23	46.0%	15	30.0%	38	38.0%
Totalmente satisfecho	8	16.0%	13	26.0%	21	21.0%
Total	50	100.0%	50	100.0%	100	100.0%

Fuente: Elaboración propia

El 59 % de los pacientes manifestó satisfacción parcial o total, aunque un 20 % se mostró totalmente insatisfecho, principalmente en el hospital estatal. Los resultados sugieren que la accesibilidad física y la señalización interna deben ser reforzadas, especialmente en hospitales con mayor complejidad estructural.

Tabla 13. Pacientes y satisfacción por dimensiones.

Dimensiones	Grado de satisfacción	Promedio HGM		Promedio HE	
Área de dispensación	1. Área de dispensación de medicamentos	3.54	3.44	3.84	3.72
	2. Privacidad del área de dispensación	3.34	Satisfacción parcial	3.6	Satisfacción parcial
Servicio	3. Tiempo de espera para surtir la receta	4.22	3.87	4.06	3.63
	4. Servicio del personal de farmacia	3.52	Satisfacción parcial	3.2	Satisfacción parcial
Trato Profesional	5. Trato del Químico Farmacéutico	3.68	3.68	3.24	3.24
Disponibilidad y precio	6. Disponibilidad de los medicamentos	3.96	3.87	3.2	3.08
	7. Precio de los medicamentos	3.78	Satisfacción parcial	2.96	Indiferente
Ubicación	8. Ubicación de la farmacia	3.42	3.42	3.28	3.28
Total		3.68	Satisfacción parcial	3.42	Satisfacción parcial

Fuente: Elaboración propia

Los promedios generales indican una satisfacción parcial tanto en el hospital de gestión mixta (3,68) como en el hospital estatal (3,42). En el HGM, las dimensiones mejor valoradas fueron tiempo de espera y disponibilidad de medicamentos (4,22 y 3.96, respectivamente), mientras que en el HE las de mayor puntuación tiempo de espera y área de dispensación de los medicamentos (4,06 y 3,84, respectivamente). Revelando que los factores humanos y estructurales influyen intensamente en la percepción global del servicio.

Las variables cualitativas Tipos de hospital y Satisfacción están significativamente asociadas.

Estadístico Chi-cuadrado (X^2): 21.912

Grados de libertad (gl): 4

Significación (p): 0.0002

$p < 0.05$

IV. DISCUSIÓN

Se presenta la discusión por objetivos planteados

OE1: Determinar en qué medida los pacientes atendidos en un hospital estatal están satisfechos con el servicio dispensado por la farmacia de la institución

En general los pacientes del hospital estatal que hicieron uso de los servicios de Farmacia, mostraron un nivel de satisfacción parcial (promedio 3,42/5), con mayor valoración en las dimensiones tiempo de espera (4,06) y área de dispensación (3,84), las puntuaciones más bajas se registraron en precio y disponibilidad de medicamentos (2,96 y 3,2 respectivamente), y en servicio del personal de farmacia (3,2). Los hallazgos son consistentes con lo reportado por Ruiz (14) y La Rosa (12), quienes identificaron la calidad de la atención y el tiempo de espera como factores determinantes en la satisfacción del usuario en servicios farmacéuticos hospitalarios. La percepción moderada podría atribuirse a limitaciones estructurales propias de los hospitales estatales, como el déficit de personal, infraestructura limitada y abastecimiento intermitente de medicamentos, factores descritos también en contextos similares en Etiopía (6) y Palestina (7).

Otros estudios como el de Adane et al. (8) mostraron que la satisfacción con los servicios de farmacia en hospitales públicos de Etiopía alcanzó un 65,37 %, con deficiencias en información farmacéutica y disponibilidad de medicamentos, lo que concuerda con el nivel intermedio de satisfacción obtenido en el hospital estatal de Ica. En consecuencia, los hospitales estatales, cumplen con la función social de brindar acceso a medicamentos esenciales, pero aún enfrentan desafíos en la calidad percibida del servicio farmacéutico, especialmente en el componente humano y comunicativo.

OE2: Determinar en qué medida los pacientes atendidos en un hospital de gestión mixta están satisfechos con el servicio dispensado por la farmacia de la institución

En el hospital de gestión mixta, el nivel promedio de satisfacción fue 3,68/5, clasificándose como satisfacción parcial, con valores destacados en tiempo de espera (4,22) y disponibilidad de medicamentos (3,96). Las dimensiones menos favorables fueron privacidad del área de dispensación (3,34) y ubicación (3,42).

Los resultados evidenciarían una gestión más eficiente en términos de atención y provisión farmacéutica, probablemente asociada a una estructura administrativa más flexible, que facilita la reposición de stock y la atención personalizada. Resultados similares fueron descritos por Ali et al. (9), quienes mencionan altos niveles de satisfacción en hospitales de atención terciaria con modelos de gestión semi-privados, donde el 76,4 % de los usuarios

manifestó intención de recomendar el servicio farmacéutico y por Al Zabadi et al. (7) al reportar que los hospitales privados presentaron mayor satisfacción de los pacientes respecto a los públicos, destacando la importancia del tiempo de espera y la disponibilidad de medicamentos como determinantes del nivel de satisfacción. Los resultados en relación al hospital de gestión mixta de Ica mostraron ventajas en la gestión del tiempo y la provisión, aunque persisten aspectos de mejora en infraestructura y privacidad, elementos que influyen en la experiencia integral del usuario. Estos resultados apoyan el supuesto de que los modelos mixtos pueden ofrecer servicios más ágiles y eficientes sin perder el enfoque social de la atención sanitaria.

OE3 y OE4: Determinar el grado de satisfacción de los pacientes de acuerdo a las dimensiones, con los servicios de farmacia de un hospital estatal y de gestión mixta

El análisis comparativo por dimensiones permitió identificar patrones diferenciados entre ambos tipos de hospital. En ambas instituciones, la dimensión tiempo de espera alcanzó las puntuaciones más altas, lo que indica una percepción favorable de eficiencia operativa. Por el contrario, las dimensiones privacidad del área de dispensación en el HGM y precio de medicamentos en el HE, fueron las menos valoradas, reflejando una brecha en la infraestructura (HGM) y en la accesibilidad económica del tratamiento (HE), resultados concordantes con los obtenidos por Molla et al. (11), quienes mencionan áreas de espera incómodas, falta de disponibilidad de medicamentos y limitada privacidad durante la consejería farmacéutica.

A nivel nacional, estudios como el de Aquije (15) demostraron una correlación positiva significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, donde las dimensiones de confiabilidad y trato profesional fueron las de mayor impacto en la percepción del paciente.

Las dimensiones que involucran contacto directo entre el paciente y el personal farmacéutico representarían un factor importante en la satisfacción global, y su fortalecimiento es esencial para la mejora continua de la calidad del servicio hospitalario.

OE5: Comparar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de farmacia de un hospital estatal frente a un hospital de gestión mixta

La prueba de Chi-cuadrado ($\chi^2 = 21,912$; $p = 0,0002$) confirmó una asociación estadísticamente significativa entre el tipo de hospital y el nivel de satisfacción del paciente. El resultado indica que la satisfacción de los pacientes varía según el modelo de gestión institucional. En particular, el hospital de gestión mixta mostró mejores promedios en varias dimensiones, lo que sugiere una mayor eficiencia y orientación al usuario, posiblemente vinculada con esquemas administrativos más flexibles. Los resultados obtenidos coinciden con lo señalado por Castillo et al. (13), quienes encontraron diferencias significativas en la

percepción de calidad entre hospitales públicos, atribuidas a la variabilidad en la gestión institucional y en la disponibilidad de recursos humanos y materiales. De igual manera, estudios de Azhar et al. (10) y Heryanto et al. (5) demuestran que la satisfacción del paciente aumenta cuando los servicios farmacéuticos están integrados en una estructura de gestión eficiente, con mayor autonomía administrativa, disponibilidad de medicamentos y personal debidamente capacitado.

En el contexto local, los pacientes usuarios del hospital de gestión mixta mostraron una mayor satisfacción global, especialmente en las dimensiones de eficiencia del servicio y disponibilidad / precio, sugiriendo que los esquemas de gestión flexibles pueden ser más eficaces en la implementación de políticas de mejora continua y en la orientación hacia el usuario. En ambos tipos de instituciones se requiere fortalecer las otras dimensiones; calidad del trato profesional, reforzar la comunicación farmacéutica y garantizar un entorno físico adecuado para la atención.

La investigación indica que la satisfacción del paciente es un indicador clave de la calidad del servicio farmacéutico, dependiente tanto de factores estructurales (infraestructura, tiempos de atención, disponibilidad de medicamentos) como humanos (trato, empatía, asesoría). De acuerdo con Nigussie et al. (1) y Teshnizi et al. (2), la satisfacción del usuario constituye un elemento central en la mejora continua de los servicios de salud y un predictor de adherencia terapéutica.

Los hallazgos del estudio proporcionan evidencia empírica para fortalecer la gestión hospitalaria, optimizar los procesos de dispensación y reforzar el rol comunicativo y clínico del Químico Farmacéutico como agente clave en la seguridad y eficacia del tratamiento farmacoterapéutico.

V. CONCLUSIONES

- 1) El grado de satisfacción de los pacientes con los servicios de farmacia hospitalaria en un hospital estatal es moderado. Encontrándose un nivel de satisfacción parcial (3,42/5,00). El valor encontrado refleja una percepción favorable del servicio de farmacia.
- 2) El grado de satisfacción de los pacientes con los servicios de farmacia hospitalaria en un hospital de gestión mixta es moderado. Se encontró un nivel de satisfacción parcial (3,68/5,00). El valor refleja una percepción favorable del servicio de farmacia.
- 3) Los pacientes atendidos en el hospital estatal usuarios del servicio de farmacia manifestaron satisfacción parcial, destacando como fortalezas el tiempo de espera aceptable (4,06/5,00) y la organización del área de dispensación (3,84/5,00). Sin embargo, se evidenciaron deficiencias en precio de los medicamentos (2,96/5,00), trato del personal de farmacia (3,2/5,0) y en disponibilidad de medicamentos (3,2/5,0).
- 4) En el hospital de gestión mixta se registraron niveles superiores de satisfacción, principalmente en las dimensiones tiempo de espera (4,22/5,00) y disponibilidad de medicamentos (3,96/5,00), lo que indica una mayor eficiencia en la atención y abastecimiento. No obstante, niveles bajos se encontraron en aspectos como la privacidad del área de dispensación (3,34/5,00) y la ubicación física del servicio (3,42/5,00).
- 5) El análisis estadístico mediante la prueba de Chi-cuadrado ($\chi^2 = 21,912$; $p = 0,0002$) demostró una asociación significativa entre el tipo de hospital y el nivel de satisfacción del paciente, evidenciando que el modelo de gestión influye en la calidad percibida del servicio farmacéutico.

VI. RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda institucionalizar la evaluación continua de la satisfacción del paciente como parte del sistema de gestión de la calidad del servicio de Farmacia, permitiendo identificar tendencias, detectar deficiencias y establecer planes de mejora basados en evidencia.
- 2) Fortalecer la formación y actualización del personal farmacéutico mediante programas permanentes de capacitación en atención farmacéutica, y consejería terapéutica, de modo que el profesional farmacéutico consolide su rol asistencial y mejore la interacción con el paciente, incrementando su confianza y satisfacción.
- 3) Se recomienda mejorar la infraestructura y privacidad del área de atención adecuando los espacios físicos de dispensación para ofrecer privacidad y comodidad durante la atención.
- 4) Se sugiere reforzar los mecanismos de abastecimiento, almacenamiento y control de inventario, con énfasis en la reposición oportuna, con el fin de asegurar la continuidad terapéutica y la percepción de calidad del servicio.
- 5) Se sugiere promover la cooperación entre hospitales estatales y de gestión mixta para el intercambio de buenas prácticas administrativas y técnicas, para optimizar la calidad de los servicios farmacéuticos y fortalezcan el sistema sanitario regional.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Nigussie S, Edessa D. The extent and reasons for dissatisfaction from outpatients provided with pharmacy services at two public hospitals in Eastern Ethiopia. *Front Pharmacol*. [Internet] Oct 2018 [citado 28 de marzo 2025];12;9:1132. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6194162/#SM1>
2. Teshnizi SH, Aghamolaei T, Kahnouji K, Teshnizi SMH, Ghani J. Evaluación de la calidad de los servicios de salud con el modelo SERVQUAL en Irán. Una revisión sistemática y un metaanálisis. *Int J Qual Health Care*. 2018;30(2):82-89. doi:10.1093/intqhc/mzx200
3. Mohammadi A, Mohammadi J. Evaluación de la calidad de los servicios de salud en los centros de salud del distrito de Zanjan en Irán. *Salud Pública de Indian J*. 2012;56(4):308-313. doi:10.4103/0019-557X.106422
4. Alomi YA, Kurdy L, Aljarad Z, Basudan H, Almekwar B, Almahmood S. Patient satisfaction of pharmaceutical care of primary care centers at Ministry of Health in Saudi Arabia. *Journal of Pharmacy Practice and Community Medicine*. [Internet] 2016 [cited Feb 22, 2024];2(3):79-87. Available from: <http://www.jppcm.org/archives/article/40.html>
5. Heryanto I, Sidharta I, Mulyawan A. Calidad y lealtad del servicio farmacéutico en el hospital público de Bandung, Indonesia. *Int J Pharm Tech Res*. [Internet] 2016 [cited Feb 22, 2024]; 9(7): 154-60. Available from: https://www.researchgate.net/publication/307016948_Pharmaceutical_service_quality_and_loyalty_at_public_hospital_in_bandung_Indonesia
6. Semegn S, Alemkere G. Evaluación de la satisfacción del cliente con los servicios farmacéuticos en la farmacia ambulatoria del Hospital Especializado Tikur Anbessa. *PLoS ONE* 2019;14(10): e0224400. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0224400>
7. Al Zabadi H, Shraim R, Sawalha R. et al. Outpatients satisfaction and perceptions toward pharmaceutical services in public and private hospitals in Palestine: a cross-sectional study. *J of Pharm Policy and Pract*. [Internet] 2023 [cited Feb 22, 2024]; 16, 108. Available from: <https://doi.org/10.1186/s40545-023-00608-2>
8. Adane Y, Chernet T, Desalegn D, Kebede F, Bereket B, Belayneh K, Malede B, Zewdu Y. Determinants t of patient satisfaction with pharmacy services at Felege Hiwot comprehensive specialized hospital, Bahir Dar, Ethiopia. *Annals of Medicine & Surgery* [Internet] December 2023 [cited Feb 16, 2024]; 85(12):5885-5891. Available

from: https://journals.lww.com/annals-of-medicine-and-surgery/fulltext/2023/12000/determinants_t_of_patient_satisfaction_with.11.aspx

9. Ali M, Amirthalingam P, Alatawi Y, Aljabri A. Patient Satisfaction of Ambulatory Care Pharmacy Services. *Journal of Patient Experience*. 2022;9. doi:10.1177/23743735221112631
10. Azhar A, Gillani S, Jiaan N, Menon V, Abdi S, Rathore H. Patient satisfaction with inpatient pharmacy services at tertiary care setting—a meta-analysis of recent literature, *Journal of Pharmaceutical Health Services Research*. 2022;13(3): 191–197. <https://doi.org/10.1093/jphsr/rmac022>
11. Molla M, Sisay W, Andargie Y, Kefale B, Singh P. Patients' satisfaction with outpatient pharmacy services and associated factors in Debre Tabor comprehensive specialized hospital, Northwest Ethiopia: A cross-sectional study. *PLoS One*. 2022 Jan 5;17(1):e0262300. doi: 10.1371/journal.pone.0262300.
12. La Rosa A, Rivera G. Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo diciembre 2020 – marzo 2021. [Tesis] [Lima] Universidad María Auxiliadora; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/652/Tesis.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
13. Castillo E, Rosales C, Reyes C. Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. *Medisur* [Internet]. Agosto 2020 [citado 2024 Mar 06]; 18(4): 564-570. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000400564
14. Ruiz C. Calidad de Servicios Farmacéuticos frente al tiempo de espera del usuario del Centro de Salud Ganimedes, San Juan de Lurigancho, 2018. [Tesis de Maestría] [Perú] Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34151/LUIS_MG.pdf?sequence=1
15. Aquije A. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de consulta externa del hospital Félix Torrealva Gutiérrez- EsSalud Ica, 2019. [Tesis] [Ica] Universidad Nacional San Luis Gonzaga; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unica.edu.pe/server/api/core/bitstreams/57b70c5f-bfcf-41eb-9398-fb51865b452e/content>

16. Khudair IF, Raza SA. Medición de la satisfacción de los pacientes con los servicios farmacéuticos en un hospital público de Qatar. *Int J Health Care Qual Assur.* [Internet] 2013 [citado 26 febrero 2024];26(5):398-419. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23905301/>
17. Hernández R, et al. *Metodología de la Investigación*. 2a. ed. McGraw-Hill. México, D.F., 2001
18. Monje C. *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Universidad Surcolombiana [Internet] 2011 [citado 2 marzo 2024] Disponible en: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
19. Müggenburg V, Pérez I. Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enfermería Universitaria* [Internet] 2007 [citado 2 marzo 2024];4(1):35-38. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358741821004>
20. García González L. Muestreo probabilístico y no probabilístico. *Teoría.* [Internet] 2 feb 2017 [citado 5 febrero 2023] Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-teoria/>
21. Casas J, Repullo J, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. *Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I) Aten Primaria*. Mayo 2003 15;31(8):527-538. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-)
22. Oviedo H, Campo-Arias A. Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *rev.colomb.psiquiatr.* [Internet]. 2005 [citado 2 de marzo]; 34(4): 572-580. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009#:~:text=Valores%20de%20alfa%20de%20Cronbach,entre%20tres%20y%20veinte%20ítems.
23. Castellano S. Evaluación de la calidad de servicio en farmacias de Maracaibo y de la costa oriental del lago del estado Zulia. [Internet] 2013 [Acceso setiembre 2025] Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6932769>

VIII. ANEXOS.

8.1 Resolución de aprobación de Proyecto



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
Ciudad Universitaria s/n Teléfono 056 762373

FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA
DECANATO

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

RESOLUCION DECANAL N° 273-D/FFB-UNICA-2025

Ica, 23 de mayo de 2025

VISTO:
El Oficio N°976-UI-CI-FFB-UNICA-2025 de fecha 23 de mayo de 2025, Exp. N° 1845 del 23 de mayo de 2025, presentado por el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Farmacia y Bioquímica, haciendo llegar el reporte y la constancia de haber realizado el análisis con el software de verificación de similitud al proyecto de tesis presentado por el (la) **Bach. DURAND SANTOYO TRINIDAD KATIUSKA (Autor)**.

CONSIDERANDO:
Que, según Resolución Presidencial N°. 100-CEU-UNICA-2024 de fecha 26 de Setiembre de 2024 emitida por el Comité Electoral Universitario, se resuelve proclamar ganadores del proceso Electoral de Decanos de las Facultades de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga realizado el 25 de setiembre del 2024, figurando como Decano electo en la Facultad de Farmacia y Bioquímica el Dr. SURCO LAOS, FELIPE ARTEMIO.

Que, según Resolución Rectoral N° 1578-R-UNICA-2024 del 28 de setiembre del 2024 se nombra al Dr. SURCO LAOS FELIPE ARTEMIO como Decano de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga para el período comprendido del 30 de setiembre del 2024 al 29 de setiembre del 2028.

Que, la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", es una unidad fundamental de organización, formación académica y profesional integrada por profesores y estudiantes, la misma que es autónoma en lo académico, administrativo, económico y normativo como lo establece el Estatuto de la UNICA.

Que, el Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales, aprobado con RR. N° 048-R-UNICA-2021 (25-01-2021), establece que, para la obtención del Título Profesional mediante Tesis, el Bachiller debe cumplir con el desarrollo de un proyecto de tesis, con el asesor designado.

Que, habiendo presentado el (la): **Bach. DURAND SANTOYO TRINIDAD KATIUSKA (Autor)**, su solicitud pidiendo aprobación de Proyecto y Asesor con fecha 21 de abril de 2025, Exp. N° 1339, se acuerda aceptar la propuesta de asesor: **Dr. CALLE VILCA LUIS ALEJANDRO**, con Oficio N° 809-UI-CI-FFB-UNICA-2025 de fecha 25 de abril de 2025, quien debe coordinar y revisar el proyecto enviando un documento que está apto para pasar el antiplagio de acuerdo al Artículo 32.- Procedimiento para la obtención del Título profesional donde señala que el proyecto de tesis pase por el sistema antiplagio, y una vez aprobada deberá ser formalizada mediante Resolución Decanal.

Que, habiéndose reunido la Comisión de Investigación de la Facultad de Farmacia y Bioquímica el día 23 de abril de 2025, fecha en la cual se aprueba el proyecto de tesis.

Que, mediante Resolución Rectoral N° 048-R-UNICA-2021 de fecha 25 de enero de 2021, se aprueba el Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", y sus modificatorias con Resolución Rectoral N° 976-R-UNICA-2021 y Resolución Rectoral N° 2304-2022-R-UNICA.

Que, mediante Resolución Rectoral N° 565-R-UNICA-2025 de fecha 24 de marzo de 2025, se Aprueba la Directiva Excepcional para la Obtención del Título Profesional en las Facultades de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, estableciéndose en el numeral VII. Disposiciones Específicas: Procedimientos para la obtención del Título Profesional.

Que, mediante el Oficio N° 976-UI-CI-FFB-UNICA-2025 de fecha 23 de mayo de 2025, Exp. N° 1845 del 23 de mayo de 2025; el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Farmacia y Bioquímica, hace llegar el reporte de Antiplagio y la constancia de haber realizado el análisis con el software de verificación de similitud de fecha 21 de mayo de 2025, así como la fecha y hora de su aprobación: 13-05-2025, 9.00 am; para la emisión de la Resolución Decanal de aprobación del Proyecto de Tesis "**SERVICIOS DE FARMACIA HOSPITALARIA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE: ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE UN HOSPITAL ESTATAL Y UN HOSPITAL DE GESTIÓN MIXTA. ICA, 2025**" presentado por el (la) **Bach. DURAND SANTOYO TRINIDAD KATIUSKA**, habiendo obtenido el calificativo de Aprobado con el 1% de similitud, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 4°, inciso 4.3 del Reglamento para la Evaluación de Originalidad de los Documentos de Investigación aprobado con RR. N°1668-R-UNICA-2020 (14-12-2020) y R.R. N° 761-



Campus Universitario (Panamericana Sur Km 305) – Facultad de Farmacia y Bioquímica - ICA
Email: farmacia@unica.edu.pe

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

R-UNICA-2021 (04-05-2021) que Aprueba el uso obligatorio del servicio de iThenticate de Tmitin.

Que, en aplicación a lo dispuesto en la Resolución Rectoral N° 048-R-UNICA-2021 y Resolución Rectoral N°565-R-UNICA-2025, se debe efectuar la aprobación del Proyecto de Tesis mencionado.

Que, en virtud a lo expuesto, y en uso de las atribuciones conferidas al Señor Decano en el Artículo 70° de la Ley Universitaria N° 30220.

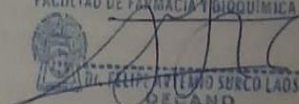
SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Aprobar, el Proyecto de Tesis presentado por el (la): **Bach. DURAND SANTOYO TRINIDAD KATIUSKA (Autor)**, Titulado: **"SERVICIOS DE FARMACIA HOSPITALARIA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE: ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE UN HOSPITAL ESTATAL Y UN HOSPITAL DE GESTIÓN MIXTA. ICA, 2025"** para la obtención del Título Profesional.

ARTÍCULO 2°.- Debiendo continuar desarrollando el proyecto con el asesor designado: **Dr. CALLE VILCA LUIS ALEJANDRO** con N°Orcid.org/0000-0003-0473-3175; cumpliendo con el cronograma del proyecto.

ARTÍCULO 3°.- Transcribir la presente resolución a los interesados e instancias pertinentes para los fines correspondientes.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

DR. DELIPATILMO SURCO LAOS
DECANO

8.2 Consentimiento Informado

Título de la investigación: Servicios de farmacia hospitalaria y satisfacción del paciente: análisis comparativo entre un hospital estatal y un hospital de gestión mixta. Ica, 2025.

Su participación es completamente anónima, no tendrá que dar sus datos personales, que le haga pensar que sus respuestas podrían relacionarse con su persona.

Asimismo, su participación es completamente voluntaria, si usted decide no participar, se respeta su decisión.

Sin embargo, considerando los aspectos éticos de toda investigación, previa a la contestación de la encuesta, se hizo la presentación de estudio (objetivo, características, etc.) consentimiento informado y se procedió a la contestación de las inquietudes.

Gracias por su participación

Firma de la investigadora

Número celular _____

8.3 Fichas de Validación de instrumento

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: Dr. Carlos Manuel Benavente Revilacqua

1.2 Grado académico: Doctor en Farmacia y Bioquímica

1.3 Título de la Investigación: Servicios de farmacia hospitalaria y satisfacción del paciente: análisis comparativo entre un hospital estatal y un hospital de gestión mixta. Ica, 2025

1.4 Tesista: Bach. Trinidad Katiushka Durand Santoyo

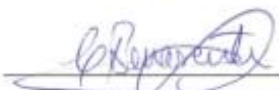
	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los ítems están redactados considerando los elementos necesarios					X
	2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad					X
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento global responde a los objetivos de la investigación.					X
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica, entre los elementos de la investigación				X	
	8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación				X	
	9. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					X
	10. METODOLOGÍA	Responde al propósito del estudio.					X
PROMEDIO			61-100%				

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación ☒

Ica, 30 de 09 2025

Debe corregirse ☐


 Docente Dr. Carlos Manuel
Benavente Revilacqua
21458924

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: **Mg. Raúl Alfonso Díaz Hernández**

1.2 Grado académico: **Magister**

1.3 Título de la Investigación: **Servicios de farmacia hospitalaria y satisfacción del paciente: análisis comparativo entre un hospital estatal y un hospital de gestión mixta. Ica, 2025**

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					X
	2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					X
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento global responde a los objetivos de la investigación.					X
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica, entre los elementos de la investigación.					X
	8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación.					X
	9. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					X
	10. METODOLOGÍA	Responde al propósito del estudio.					X
PROMEDIO			90 %				

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación ☒

Debe corregirse ☐

Ica, 30 de Setiembre 2025

Mg. RAÚL ALFONSO DÍAZ HERNÁNDEZ
Docente

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: CORTEZ QUIRO EDUARDO ISAIAS
 1.2 Grado académico: MAESTRO EN GESTION Y ATENCION FARMACEUTICA
 1.3 Título de la Investigación: Servicios de farmacia hospitalaria y satisfacción del paciente: análisis comparativo entre un hospital estatal y un hospital de gestión mixta. Ica, 2025
 1.4 Tesista: Bach. Trinidad Katuska Durand Santoyo

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los ítems están redactados considerando los elementos necesarios					X
	2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad					X
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento global responde a los objetivos de la investigación.					X
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica, entre los elementos de la investigación					X
	8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación					X
	9. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					X
	10. METODOLOGIA	Responde al propósito del estudio.					X
PROMEDIO			95 %				

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación ☒

Debe corregirse ☐

Ica, 30 de 09 2025

Docente EDUARDO ISAIAS CORTEZ QUIRO

8.4 Instrumento de recolección de la información.

ENCUESTA. Servicios de farmacia hospitalaria y satisfacción del paciente: análisis comparativo entre un hospital estatal y un hospital de gestión mixta. Ica, 2025

Datos sociodemográficos

Sexo: Masculino () Femenino () Edad: _____ Grado de instrucción: Secundaria _____ Superior _____

		5	4	3	2	1
		Totalmente satisfecho	Parcialmente satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Parcialmente insatisfecho	Totalmente insatisfecho
Área de dispensación	1. Grado de satisfacción con respecto al área de dispensación de medicamentos					
	2. Grado de satisfacción con respecto a la privacidad del área de dispensación					
Servicio	3. Grado de satisfacción con respecto al tiempo de espera para surtir la receta					
	4. Grado de satisfacción con respecto al servicio del personal de farmacia					
Trato Profesional	5. Grado de satisfacción con respecto al trato del profesional Químico-Farmacéutico					
Disponibilidad y precio	6. Grado de satisfacción con respecto a la disponibilidad de los medicamentos (encontró todos los medicamentos recetados)					
	7. Grado de satisfacción con respecto al precio de los medicamentos					
Ubicación	8. Grado de satisfacción con respecto a la ubicación de la farmacia					

Fuente: Nigussie S, et al. (1).

8.5 Fiabilidad: coeficiente alfa de Cronbach

Participantes	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8
1	4	4	4	4	3	5	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	3
3	5	5	3	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	5	4	5	4	5	4	4	4
Test results								
Media		31.3333333						
DE		2.74873708						
alpha		0.70588235						
Número de ítems		8						

Valores de alfa de Cronbach entre 0.70 y 0.90 indican una buena fiabilidad. (16)

8.5 Escala

Considerando la Escala Likert, se pondera y se establece una escala de satisfacción:

Escala de satisfacción

Escala Likert		Escala de satisfacción	
Totalmente insatisfecho	1	Insatisfacción Total	1,00 – 1,80
Parcialmente insatisfecho	2	Insatisfacción parcial	1,81 – 2,60
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	Indiferente	2,61 – 3,40
Parcialmente satisfecho	4	Satisfacción parcial	3,41 – 4,20
Totalmente satisfecho	5	Satisfacción total	4,21 – 5,00

Fuente. Adaptado de Castellano (23).

8.6 Prueba estadística

El objetivo fue establecer si las variables cualitativas Tipos de hospital y Satisfacción están significativamente asociadas:

Nivel de confianza %: 95%

Frecuencias Observadas					Frecuencias Esperadas				
		Tipos de hospital					Tipos de hospital		
		HGM	HE	Total			HGM	HE	Total
Satisfacción	TI	32	73	105	Satisfacción	TI	52.50	52.50	105
	PI	34	36	70		PI	35.00	35.00	70
	Indiferente	67	48	115		Indiferente	57.50	57.50	115
	PS	163	135	298		PS	149.00	149.00	298
	TS	104	108	212		TS	106.00	106.00	212
	Total	400	400	800		Total	400	400	800

Resultados: total de respuestas por cada dimensión.

Las variables cualitativas: Tipo de hospital y Satisfacción están significativamente asociadas.

Estadístico Chi-cuadrado (X²): 21.912

Grados de libertad (gl): 4

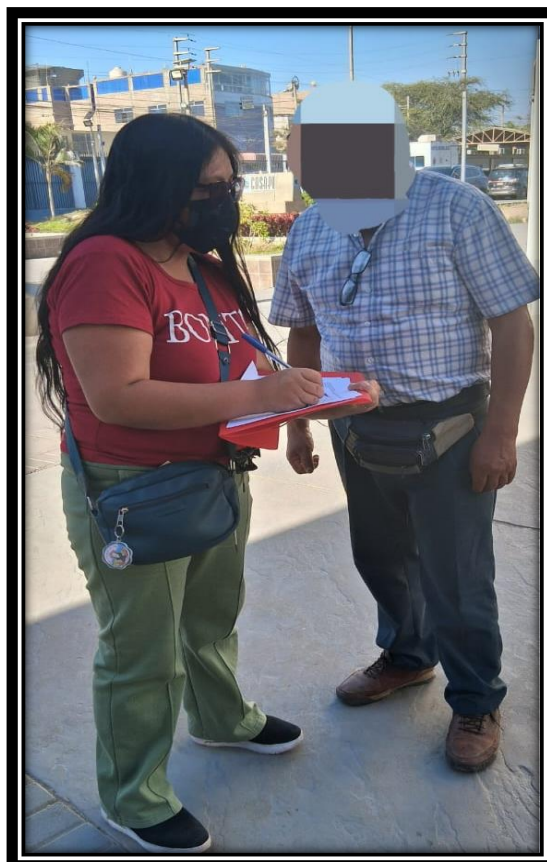
Significación (p): 0.0002

8.7 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes con los servicios de farmacia de un hospital estatal y un hospital de gestión mixta? Problemas específicos ¿En qué medida los pacientes atendidos en un hospital estatal están satisfechos con el servicio dispensado por la farmacia de la institución? ¿En qué medida los pacientes atendidos en un hospital de gestión mixta están satisfechos con el servicio dispensado por la farmacia de la institución? ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes de acuerdo a las dimensiones, con los servicios de farmacia de un hospital estatal? ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes de acuerdo a las dimensiones, con los servicios de farmacia de un hospital de gestión mixta? ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de farmacia de un hospital estatal frente al grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de farmacia de un hospital de gestión mixta?	Objetivo general. Analizar el grado de satisfacción de los pacientes con los servicios de farmacia de un hospital estatal y un hospital de gestión mixta. Objetivos específicos - Determinar en qué medida los pacientes atendidos en un hospital estatal están satisfechos con el servicio dispensado por la farmacia de la institución - Determinar en qué medida los pacientes atendidos en un hospital de gestión mixta están satisfechos con el servicio dispensado por la farmacia de la institución - Determinar el grado de satisfacción de los pacientes de acuerdo a las dimensiones, con los servicios de farmacia de un hospital estatal - Determinar el grado de satisfacción de los pacientes de acuerdo a las dimensiones, con los servicios de farmacia de un hospital de gestión mixta - Comparar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de farmacia de un hospital estatal frente al grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de farmacia de un hospital de gestión mixta	Investigación descriptiva: no se formula hipótesis	–Gestión de servicios de farmacia de un hospital estatal y un hospital de gestión mixta (consulta externa) –Satisfacción de los pacientes Variables de control –Características sociodemográficas –Tipo de hospital	Investigación cuantitativa, descriptiva. Diseño. No experimental, transversal. Población. Pacientes adultos usuarios de la farmacia de los establecimientos hospitalarios Muestra: 100 pacientes adultos: 50 pacientes del hospital estatal (II–2) y 50 pacientes del hospital de gestión mixta (I–3), determinados por fórmula de muestreo. Muestreo no probabilístico Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado



HOSPITAL REGIONAL DE ICA





HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD

