



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



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:

**Satisfacción de los pacientes/usuarios con los servicios de farmacia de los hospitales públicos de la ciudad de Ica**

Presentado por:

**LUJAN DONAYRE, SHEYLA LISBETH**

De la Facultad de **FARMACIA Y BIOQUÍMICA**. El resultado obtenido es **5%** por el cual se otorga el calificativo de:

**APROBADO, según Reglamento de Evaluación de la Originalidad.**

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

Ica, 19 de Agosto de 2024

.....  
Dra. JOSEFA BERTHA PARI OLARTE  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION  
FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Farmacia Y Bioquímica



Satisfacción de los pacientes/usuarios con los servicios de farmacia  
de los hospitales públicos de la ciudad de Ica

Línea de investigación

Salud Pública y Conservación del Medio Ambiente

Bach. SHEYLA LISBETH LUJÁN DONAYRE

Ica, Perú

2023

## **Dedicatoria**

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, que no dejaron que me dé por vencida, por su apoyo constante, por sus consejos, por estar presente en esta etapa de mi vida. Por ser mi fuerza y mis ganas de no rendirme.

A mis abuelos que me vieron desde pequeña, que me han estado acompañándome en todo momento. Que son importantes para mí, que agradezco su apoyo e inspiración para seguir mis sueños.

A mi hija que es mi motivación más grande para concluir este proyecto, porque me has enseñado y me sigues enseñando muchas cosas de la vida. A mi esposo que me ha apoyado desde el inicio de mi carrera, por su apoyo incondicional.

A mis ángeles de cuatro patas que estuvieron en cada desvelada, en cada trabajo, en cada proyecto. A mi mascota Kathy que me ha acompañado en las madrugadas estudiando, por ser mi pequeña compañera de estudios.

## **Agradecimientos**

Al concluir esta etapa de mi vida quiero extender un profundo agradecimiento a quienes hicieron posible este sueño, aquellos que me acompañaron en todo momento y siempre fueron mi apoyo y fortaleza.

Mi gratitud también a mi asesor de tesis, Dr. Luis Calle Vilca, por su apoyo, paciencia y enseñanzas que formaran parte de mi vida profesional.

## 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
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES	54
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
VIII. ANEXOS	58

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Ponderación de reactivos	19
<b>Tabla 2.</b> Pacientes/usuarios según sexo	21
<b>Tabla 3.</b> Pacientes/usuarios según sexo y grupos etarios	23
<b>Tabla 4.</b> Satisfacción - área de dispensación de medicamentos, según sexo	25
<b>Tabla 5.</b> Satisfacción - privacidad del área de dispensación, según sexo	28
<b>Tabla 6.</b> Satisfacción - tiempo de espera para surtir la receta, según sexo	31
<b>Tabla 7.</b> Satisfacción - servicio del personal de farmacia, según sexo	34
<b>Tabla 8.</b> Satisfacción - trato del profesional Químico-Farmacéutico, según sexo	37
<b>Tabla 9.</b> Satisfacción - disponibilidad de los medicamentos, según sexo	40
<b>Tabla 10.</b> Satisfacción - precio de los medicamentos, según sexo	43
<b>Tabla 11.</b> Satisfacción - ubicación de la farmacia, según sexo	46
<b>Tabla 12.</b> Grado de satisfacción con respecto a los servicios de farmacia	49

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Pacientes/usuarios según sexo	22
<b>Figura 2.</b> Pacientes/usuarios según grupos etarios	22
<b>Figura 3.</b> Pacientes/usuarios según sexo y grupos etarios	23
<b>Figura 4.</b> Características de la edad de los pacientes/usuarios	24
<b>Figura 5.</b> Satisfacción con respecto al área de dispensación de medicamentos	26
<b>Figura 6.</b> Satisfacción - área de dispensación de medicamentos, según sexo	26
<b>Figura 7.</b> Satisfacción - área de dispensación de medicamentos, según grupos etarios	27
<b>Figura 8.</b> Satisfacción - privacidad del área de dispensación	29
<b>Figura 9.</b> Satisfacción - privacidad del área de dispensación, según sexo	29
<b>Figura 10.</b> Satisfacción - privacidad del área de dispensación, según grupos etarios	30
<b>Figura 11.</b> Satisfacción - tiempo de espera para surtir la receta	32
<b>Figura 12.</b> Satisfacción - tiempo de espera para surtir la receta, según sexo	32
<b>Figura 13.</b> Satisfacción - tiempo de espera para surtir la receta, según grupos etarios	33
<b>Figura 14.</b> Satisfacción - servicio del personal de farmacia	35
<b>Figura 15.</b> Satisfacción - servicio del personal de farmacia, según sexo	35
<b>Figura 16.</b> Satisfacción - servicio del personal de farmacia, según grupos etarios	36
<b>Figura 17.</b> Satisfacción - trato del profesional Químico-Farmacéutico	38
<b>Figura 18.</b> Satisfacción - trato del profesional Químico-Farmacéutico, según sexo	38
<b>Figura 19.</b> Satisfacción - trato del Químico-Farmacéutico, según grupos etarios	39
<b>Figura 20.</b> Satisfacción - disponibilidad de los medicamentos	41
<b>Figura 21.</b> Satisfacción - disponibilidad de los medicamentos, según sexo	41
<b>Figura 22.</b> Satisfacción - disponibilidad de los medicamentos, según grupos etarios	42
<b>Figura 23.</b> Satisfacción - precio de los medicamentos	44
<b>Figura 24.</b> Satisfacción - precio de los medicamentos, según sexo	44
<b>Figura 25.</b> Satisfacción - precio de los medicamentos, según grupos etarios	45
<b>Figura 26.</b> Satisfacción con-ubicación de la farmacia	47
<b>Figura 27.</b> Satisfacción - ubicación de la farmacia, según sexo	47
<b>Figura 28.</b> Satisfacción - ubicación de la farmacia, según grupos etarios	48

## Resumen

**Título.** Satisfacción de los pacientes/usuarios con los servicios de farmacia de los hospitales públicos de la ciudad de Ica

**Objetivo.** Conocer el grado de satisfacción de los pacientes/usuarios con los servicios de farmacia de los hospitales públicos de la ciudad de Ica

**Estrategia metodológica.** Estudio cuantitativo, descriptivo. Diseño no experimental, transversal. Población, personas adultas que adquieren sus medicamentos en la farmacia principal de los establecimientos hospitalarios públicos. Técnica, encuesta. Cuestionario validado, alfa de Cronbach, 0.70630892. Se utilizó una escala de likert y una escala de satisfacción.

**Resultados y conclusiones.** Participación mayoritaria femenina, 62,2 %. Diferencia estadística con participación masculina, IC 95%. El grupo etario de mayor participación corresponde al de 20 - 40 años, 52,4 %. Edad media 41.68 años, DE 11,03. El grado de satisfacción de los pacientes/usuarios con los servicios de farmacia de los hospitales públicos alcanzó un valor promedio de 3.08 calificándolo como indiferente, es decir ni satisfecho ni insatisfecho. Un análisis por dimensiones arrojó como resultados, en relación al área de dispensación, se encontró un puntaje de 4,08, indicando una parcial satisfacción, en servicio dispensado, 3,685; parcial satisfacción, en trato profesional. 3,39; parcial satisfacción, en disponibilidad y precio, 3,23; Indiferente y en ubicación de la farmacia, 3,28; Indiferente

**Palabras clave.** Satisfacción, usuario, paciente, hospital, farmacia.

## Abstract

**Title:** Patient/User Satisfaction with Pharmacy Services in Public Hospitals in the City of Ica

**Objective:** To assess the level of satisfaction of patients/users with the pharmacy services in public hospitals in the city of Ica.

**Methodological Strategy:** Quantitative, descriptive study. Non-experimental, cross-sectional design. Population: Adults obtaining their medications from the main pharmacy of public hospital facilities. Technique: Survey. Validated questionnaire, Cronbach's alpha of 0.70630892. A Likert scale and a satisfaction scale were used.

**Results and Conclusions:** Majority female participation, 62.2%. Statistical difference with male participation, 95% CI. The age group with the highest participation is 20-40 years, 52.4%. Mean age 41.68 years, SD 11.03. The satisfaction level of patients/users with pharmacy services in public hospitals reached an average value of 3.08, classifying it as indifferent, i.e., neither satisfied nor dissatisfied. An analysis by dimensions revealed the following results: in the dispensing area, a score of 4.08 was found, indicating partial satisfaction; in service provided, 3.685, partial satisfaction; in professional treatment, 3.39, partial satisfaction; in availability and price, 3.23, indifferent; and in pharmacy location, 3.28, indifferent.

**Keywords:** Satisfaction, user, patient, hospital, pharmacy.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel de los servicios de salud, la satisfacción es un indicador importante de la calidad de la atención sanitaria, ella, refleja la realidad del servicio o la atención prestada.

La satisfacción del paciente/usuario es el grado de sentimiento positivo que experimentan después de haber utilizado un servicio. También indica la brecha entre las expectativas de calidad del servicio y la experiencia real del servicio prestado. En caso de los servicios de farmacia, su rol se ha ampliado, por ello hoy en día, se espera más que una simple dispensación de medicamentos y se ha convertido en un servicio más centrado en el paciente.

En general, la satisfacción del paciente, es un componente integral de la calidad de la atención médica, en el que los servicios farmacéuticos son una parte esencial, ya que refleja la realidad del servicio o la atención prestada. (1) Los farmacéuticos al tener una conducta interactiva adecuada sumada a la aplicación de conocimientos y habilidades contribuyen en la farmacoterapia de los pacientes. (2)

Un indicador importante de la calidad utilizado para medir el rendimiento del hospital es la experiencia de atención del paciente. Al medir la satisfacción de los pacientes, se puede obtener información sobre varios elementos de los servicios de atención médica, incluida la eficacia de su atención y el nivel de empatía que muestran. (3)

Los farmacéuticos al trabajar de manera conjunta con otros profesionales de la salud contribuyen a lograr un mejor resultado clínico. Es un hecho establecido que la satisfacción influye en la adherencia y la búsqueda de atención médica. Es así que Al-Doghaither,(2) menciona que: los pacientes satisfechos son más propensos que los insatisfechos a seguir utilizando los servicios de atención médica, mantener sus relaciones con proveedores de atención médica específicos y cumplir con los regímenes de atención, es decir la adherencia terapéutica.

El medir la satisfacción de los pacientes, los responsables de la atención médica pueden obtener información sobre varios elementos de los servicios de atención médica, incluida la eficacia de su atención, el nivel de empatía que muestran, la calidad de la atención prestada y se pueden identificar las áreas en las cuales se deben implementar políticas de mejora.

Entre los antecedentes presentados, se tiene, Ayalew MB, et al. (1) en su investigación, mencionan como objetivo, evaluar el nivel de expectativa y satisfacción de los pacientes con el servicio de farmacia prestado e identificar los factores asociados que podrían afectar sus expectativas y satisfacción. Métodos, se llevó a cabo un estudio transversal en 287 pacientes, que fueron atendidos en cinco farmacias del Hospital Universitario de Gondar. Los datos se recopilaron a través de una entrevista. Los datos se introdujeron en la versión 21 de SPSS, y se utilizaron estadísticas descriptivas, pestañas cruzadas y regresiones logísticas binarias,  $p < 0,05$  se utilizó para declarar la asociación. Resultados, el 51,9% afirmaron estar satisfechos con el servicio y el entorno de la farmacia. El 79,4% tienen grandes expectativas de obtener buenos servicios. No se encontró que las características sociodemográficas de un paciente predijeran el nivel de satisfacción. Hay un mayor nivel de expectativa entre los participantes del estudio que ganan mayores ingresos por mes, que aquellos que obtienen menos ingresos. Conclusión, aunque los pacientes tienen un mayor nivel de expectativa hacia los servicios de farmacia, se encontró que su satisfacción con el servicio era baja.

Nigussie S, et al.(4) en su investigación, mencionan como objetivo, explorar el alcance y las razones de la insatisfacción de los pacientes ambulatorios proporcionados con los servicios de farmacia en el Hospital Universitario Especializado Hiwot Fana y el Hospital Federal de Policía de Harar en Harar, al este de Etiopía. Métodos: Se llevó a cabo un estudio transversal basado en la institución en 844 pacientes ambulatorios. Los datos fueron recopilados mediante entrevistas, utilizando una escala LIKERT de 1 a 5 puntos. Resultados, la mayor puntuación de insatisfacción (61,1%) se obtuvo por la falta de disponibilidad constante de medicamentos recetados. Los factores que mostraron una asociación significativa fueron; falta de un sistema de calidad o servicios de transacciones farmacéuticas auditables (AOR 13,56; IC del 95% 9,10-20,23); y el conocimiento insuficiente percibido por los pacientes de los farmacéuticos (AOR 2,50; IC 95% 1,61-3,87) y una buena interacción con sus farmacéuticos (AOR 0,28; IC 95% 0,14-0,56). Conclusión, la mayor insatisfacción de los pacientes ambulatorios estaba relacionada con la disponibilidad inadecuada de medicamentos recetados. La falta de sistema de calidad; y el conocimiento insuficiente percibido por los pacientes de los farmacéuticos aumentaron la probabilidad de insatisfacción, pero era menos probable que ocurriera en pacientes ambulatorios que percibían su interacción con los farmacéuticos como positiva.

Kebede H, et al.(5), menciona en su investigación como objetivo, determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con el servicio de farmacia ambulatoria y los factores que contribuyen en los hospitales públicos de Dessie Town, South Wollo, noreste de Etiopía,

2020. Métodos, encuesta transversal en 414 pacientes mayores de 18 años del servicio de farmacia ambulatoria. Resultados, el 59,4% estaban satisfechos con los servicios de farmacia ambulatoria. Se halló que, la comodidad del área de espera [AOR=1,87; IC del 95%, (1,13, 4.18)], frecuencia de atención [AOR=2.4; IC del 95%, (1.19, 4.80)] y el estado del pago [AOR=2.90; IC del 95%, (1.21, 6.95)] mostraron una asociación positiva hacia la satisfacción. Por otro lado, la edad (28-37 años) [AOR=0,16; IC del 95%, (0,08– 0,34)], el número de medicamentos dispensados [AOR=0,0,3; IC del 95%,0.11] y la disponibilidad de medicamentos [AOR=0,44; IC del 95%, (0,26, 0,71)] mostraron una asociación negativa con la satisfacción. Conclusión, la satisfacción de los pacientes con los servicios de farmacia ambulatoria proporcionados por los hospitales públicos de la ciudad de Dessie era baja. Por lo tanto, los hospitales deben prestar atención y considerar las brechas identificadas, como la mejora de la disponibilidad de medicamentos, la comodidad de la zona de espera, el estado de pago y el número de medicamentos dispensados, y la frecuencia de las atenciones.

Molla M, et al.(2), en su investigación señalan como objetivo, 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, participantes seleccionados por muestreo sistemático. Los hallazgos se presentaron utilizando métodos estadísticos descriptivos. Para encontrar factores relacionados con la satisfacción, se utilizó la regresión logística binaria. Resultados, más de la mitad de los participantes (55,1%) fueron mujeres. La puntuación media general de satisfacción fue de 30,6 de un máximo de 100 puntuaciones. El 50,9% de los participantes se sintieron satisfechos con el servicio de los farmacéuticos. Se encontró que las respuestas de los participantes puntuadas en las áreas de espera incómodas e incómodas [AOR = 0,31; IC del 95%, (0,13, 0,49)] se asociaron negativamente con el nivel de satisfacción de los pacientes. Además, la falta de disponibilidad de medicamentos [AOR = 0,12; IC del 95 %, (0,02, 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, se encontró que 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 asociación con su nivel de satisfacción, pero su percepción de las áreas de asesoramiento privadas incómodas y las áreas de espera se asoció negativamente con su satisfacción.

Alanazi AS, et al.(6), en su investigación mencionan como objetivo, determinar el nivel de satisfacción del paciente con los servicios de farmacia y los factores relacionados en las

farmacias comunitarias ubicadas en Punjab, Pakistán. Métodos, estudio transversal basado en cuestionarios administrados. El instrumento de la encuesta comprendía 4 secciones, incluida la demografía, la satisfacción con la prestación de instalaciones, la prestación de información, su accesibilidad a los pacientes, la relación entre farmacéuticos y pacientes y la continuidad de la atención prestada. Los datos categóricos se representaron por porcentajes. Se calcularon estadísticas descriptivas para las puntuaciones de satisfacción. Resultados, tasa de respuesta del 92 %. Solo el 30 % de los pacientes estuvieron de acuerdo en que el farmacéutico estaba disponible para prestar asesoramiento en su visita. Alrededor del 52 % estuvo de acuerdo en que el tiempo de asesoramiento proporcionado por el farmacéutico era suficiente. La mayoría de los pacientes de farmacia (61%) confiaron en el farmacéutico con respecto a cualquier consulta sobre la medicina y estaban satisfechos con la forma en que el farmacéutico resolvió los problemas. La puntuación media de satisfacción de los pacientes de farmacia fue de 45,75 con un rango de 25 (muy satisfechos) a 66 (muy insatisfechos). Conclusión: La prestación de servicios de farmacia comunitaria a los pacientes no fue satisfactoria. Además, la ausencia de farmacéutico en la farmacia y la falta de provisión para el tiempo de asesoramiento plantearon preocupaciones.

Chiquilán L.(7) En su tesis de Maestría, planteó como objetivo, describir cómo la dispensación de medicamentos se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental en Apurímac, 2021. Métodos, tipo de investigación no experimental, diseño descriptivo-correlacional transversal, se aplicaron dos cuestionarios. Resultados, el 92,9% de los usuarios percibieron la dispensación de medicamentos como buena, 5,7% como regular y 1,4% como mala. Además, la satisfacción de los usuarios fue 94,3% buena, 43% regular y 1,4% mala. Se concluye que la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario tienen una relación significativa, ya que el coeficiente de correlación es de 0,524.

Monzón T.(8) En su tesis de Maestría, planteó como objetivo, comparar los niveles de satisfacción de los pacientes ambulatorios que asistieron al servicio de farmacia del Hospital de Apoyo Leoncio Prado y del Centro de Atención Primaria EsSalud II en Huamachuco, entre mayo y julio de 2021. El instrumento utilizado fue SERVQUAL modificado y validado según RM 527-2011 por el MINSA. Se entrevistó a 265 y 180 usuarios, respectivamente. Resultados, nivel de satisfacción de 46,21% en el caso del Hospital de Apoyo Leoncio Prado y de 46,09% en el Centro de Atención Primaria II de EsSalud, con diferencia significativa ( $p < 0,05$ ) después de aplicar la prueba estadística t Student para muestras independientes. En conclusión, se obtuvo que el nivel de satisfacción

de los usuarios encuestados en el Hospital de Apoyo Leoncio Prado del MINSA es superior al del Centro de Atención Primaria II EsSalud.

Mejía E.(9) En su Trabajo de especialidad, planteó como objetivo, determinar la satisfacción de los asegurados del SIS con el servicio de farmacia externa del Hospital Nacional Dos de Mayo durante 2019. Métodos, investigación observacional descriptiva, correlacional, prospectiva y transversal. 140 participantes. Resultados. en general, se observó que cuatro de cada cinco usuarios que acudieron al servicio de farmacia desde clínicas externas manifestaron estar parcialmente insatisfechos con la atención recibida (82,9%); Sólo el 17,1% estaba satisfecho. Una cuarta parte de los asegurados (23,6%) están insatisfechos con el servicio; y más del 70% declaró estar parcialmente satisfecho, y solo el 2,9% lo estaba. Se concluye que la satisfacción de los asegurados del seguro integral de salud que acuden al servicio de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo está parcialmente satisfecha (82,9%) y en relación a conformidad del asegurado con la demanda de medicamentos es parcialmente conforme (73,6%).

El problema general planteado fue, ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes/usuarios con los servicios de farmacia de los hospitales públicos de la ciudad de Ica?

El objetivo general de la investigación fue, conocer el grado de satisfacción de los pacientes/usuarios con los servicios de farmacia de los hospitales públicos de la ciudad de Ica, y planteándose como objetivos específicos:

- \_ Determinar en qué medida los pacientes/usuarios están satisfechos con los servicios de farmacia de los hospitales públicos
- \_ Determinar las características de la satisfacción en los pacientes/usuarios de los servicios de farmacia de los hospitales públicos
- \_ Identificar de acuerdo a las dimensiones el grado de satisfacción de los pacientes/usuarios con los servicios de farmacia de los hospitales públicos

Como investigación descriptiva: no se formula hipótesis. (12)

## **Variables.**

- **Satisfacción con los servicios de farmacia de los hospitales públicos**
  - Dimensiones
    - Área de dispensación
    - Servicio
    - Trato profesional
    - Disponibilidad y precio
    - Ubicación
  - Satisfacción del usuario
    - Características
    - Grado
- **Pacientes/usuarios**
  - Características sociodemográficas

La satisfacción de los pacientes es una medida importante de la prestación de servicios de farmacia de calidad. Sin embargo, la forma tradicional de la práctica de dispensación por parte de los profesionales afecta negativamente a la satisfacción de los pacientes. Los hallazgos de diferentes estudios presentan resultados variables, por lo que, la evaluación del nivel de satisfacción es una herramienta importante para identificar las deficiencias en la prestación de servicios de farmacia, de esta manera generar políticas para subsanar esas deficiencias.

La disponibilidad del servicio de farmacia y los pacientes satisfechos son esenciales para aumentar la calidad del servicio de farmacia proporcionado. La participación de los farmacéuticos en la atención al paciente a través de los servicios de farmacia aumenta el nivel de satisfacción del paciente con todos los aspectos relacionados con un farmacéutico y la atención proporcionada. Al ser un miembro importante del equipo de atención médica, es la principal responsabilidad del farmacéutico proporcionar buenos servicios a los pacientes.(10)

Muchos factores afectan la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia, incluyendo; variables sociodemográficas (edad, sexo, estado civil y raza), tiempo de espera, estado de salud y expectativas del paciente, ubicación de la farmacia, disponibilidad de

medicamentos y costo. Un estudio que se llevó a cabo en el Hospital público de Qatar mostró que la satisfacción del paciente está influenciada positivamente por la prontitud del servicio, la actitud del farmacéutico, el asesoramiento sobre medicamentos, la ubicación de la farmacia y el área de espera.(11)

Los hallazgos del estudio actual revelaron que la satisfacción de los pacientes con respecto a los servicios de farmacia ambulatoria proporcionados por los hospitales públicos de la ciudad de Dessie era baja. Por lo tanto, los hospitales deben prestar atención y considerar las brechas identificadas, como la mejora de la disponibilidad de medicamentos, la comodidad de la zona de espera, el estado de pago y el número de medicamentos dispensados, y la frecuencia de las visitas.

Conocer la satisfacción del paciente, es un objetivo que deben alcanzar los servicios de atención médica y, por lo tanto, las investigaciones en el tema permitirán incorporar mejoras en la atención médica. En el caso del servicio de farmacia; la relación paciente-farmacéutico tiene una inmensa importancia para mejorar la salud del paciente, los pacientes que están satisfechos con los servicios de farmacia son más propensos a tomar sus medicamentos adecuadamente y es menos probable que cambien de una atención médica a otra. Los datos de satisfacción desempeñan un papel importante en la estrategia de mejora de los servicios de salud.

El informe final sigue la estructura mencionada en el esquema general de investigación de la universidad en la cual se consideran ocho secciones:

I. Introducción: Sección donde se presenta la realidad de la problemática del tema de investigación final, destacándose los antecedentes internacionales y nacionales que dan respaldo al estudio. Se plantea el problema general de investigación, que da lugar a los objetivos general y los objetivos específicos. Se abordan aspectos teóricos básicos así como, se destaca la importancia de la investigación.

II. Estrategia Metodológica: Sección en la cual se detalla la metodología aplicada; el tipo de estudio, el diseño y la técnica utilizada. Se menciona el procedimiento así como otros aspectos considerados al llevar a cabo la investigación.

III. Resultados: Sección donde se presentan en tablas y figuras los datos producto del procesamiento y análisis correspondiente.

IV. Discusión: Sección en la cual, se detallan, se analizan y explican los resultados, de igual manera se comparan los resultados con otros llevados a cabo en diferentes realidades sobre

la satisfacción de los pacientes o usuarios con los servicios de farmacia de los hospitales públicos.

V. Conclusiones: Sección donde, se presenta las inferencias o producto final del análisis del estudio.

VI. Referencias Bibliográficas: Sección donde se presenta la bibliografía utilizada en el proyecto e informe final de la investigación.

VII. Anexos.

## II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

### 2.1 Tipo y diseño de investigación.

#### 2.1.1 Tipo

Estudio cuantitativo, descriptivo.(12, 13)

#### 2.1.2 Diseño.

Diseño no experimental, transversal.

Estudios que se realizan sin manipulación de variables y en los que se observa y se analizan los fenómenos en un momento dado.

### 2.2 Población y muestra

#### 2.2.1 Población.

Personas adultas que adquieren sus medicamentos en la farmacia principal del establecimiento hospitalario.

#### 2.2.2 Muestra.

Fórmula para cálculo de muestra, población desconocida.

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

Dónde:

$$Z^2 = 1.96 \text{ (seguridad 95\%)}$$

$$p = \text{proporción esperada (0.30)}$$

$$q = 1 - p \text{ (en este caso } 1 - 0.30 = 0.70)$$

$$e = 0.1 \text{ (precisión)}$$

n= 81(muestra mínima)

Se tomó en cuenta a 82 personas adultas que adquieren sus medicamentos en la farmacia principal de los establecimientos hospitalarios, (41 personas del Hospital Regional de Ica y 41 personas del Hospital Santa María del Socorro Ica).

Muestra no probabilística, causal (14). La utilización del muestreo casual permite tomar una muestra de la población que esté disponible y al alcance.

Criterios de inclusión:

- \_ Persona adulta que adquirió medicamentos en la farmacia principal del establecimiento farmacéutico.
- \_ Persona que aceptó participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

- \_ Persona adulta que no adquirió medicamentos o solo preguntó por ellos, en la farmacia principal del establecimiento farmacéutico.
- \_ Persona que no anheló participar en el estudio.

## **2.3 Técnicas, instrumento y procedimiento de recolección de datos**

### **2.3.1 Técnica.**

Encuestas.

Utilización de procedimientos estandarizados para recoger y analizar datos de una muestra representativa de una población de la que se desea describir o explicar un conjunto de características.(15)

### **2.3.2 Instrumentos.**

Cuestionario estructurado dividido en dos partes.

La primera referida a los datos sociodemográficos, edad, sexo, grado de instrucción, y la segunda de ocho preguntas, referida a satisfacción en servicio, área de dispensación, trato profesional, ubicación y disponibilidad y precio.

El cuestionario se probó a través de un estudio piloto entre 10 personas adultas que no formaron parte del tamaño de la muestra. Se determinó el alfa de Cronbach,

probando la fiabilidad del instrumento. Dado que el valor del coeficiente de fiabilidad fue de 0.70630892. Se encontró que la fiabilidad del instrumento era buena (16).

Escalas de ponderación

**Tabla 1.** Ponderación de reactivos

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

**Fuente.** Castellano S. (17)

### 2.3.3 Procedimiento

Se abordó a las personas luego de que éstas adquirieron sus medicamentos en la farmacia del hospital, y en algunos casos fuera del establecimiento hospitalario. A las personas que aceptaron participar luego de la presentación correspondiente, se les dio el cuestionario autoadministrable, para que marque o señale sus respuestas, en lo posible se evitó intervenir a menos que la persona así lo haya solicitado.

### 2.4 Análisis de los datos.

Los datos se ingresaron en una hoja de cálculo Excel, con el fin de; procesamiento, tabulación y análisis. Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de los resultados. Se presentan frecuencias, porcentajes. Para el análisis estadístico se utilizó intervalos de confianza 95%.

## **2.5. Aspectos éticos**

Como en la investigación se usó la técnica de la encuesta, se requirió el consentimiento del paciente/usuario para la realización de ésta. Previamente se dio a conocer las características del estudio y se les invitó a participar voluntariamente, resaltando la naturaleza anónima de la encuesta. Se les proporcionó un protocolo de consentimiento informado, una vez leído y entendido, se explicó cualquier duda antes, durante o al terminar la encuesta. Se resaltó el carácter anónimo de la encuesta.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Características sociodemográficas

**Tabla 2.** Pacientes/usuarios según sexo

Sexo	F	%	IC 95%
Femenino	51	62,2%	51,69 – 72,69
Masculino	31	37,8%	27,30 – 48,30
<b>Grupos etarios</b>			
20 – 40 años	43	52,4%	41,62 – 63,24
41 – 60 años	31	37,8%	27,30 – 48,30
Más de 60 años	8	9,8%	3,33 – 16,17
<b>Grado de instrucción</b>			
Secundaria	37	45,1%	34,35 – 55,89
Superior	29	35,4%	25,01 – 45,71
No contesta	16	19,5%	10,93 – 28,08
	82	100,0%	

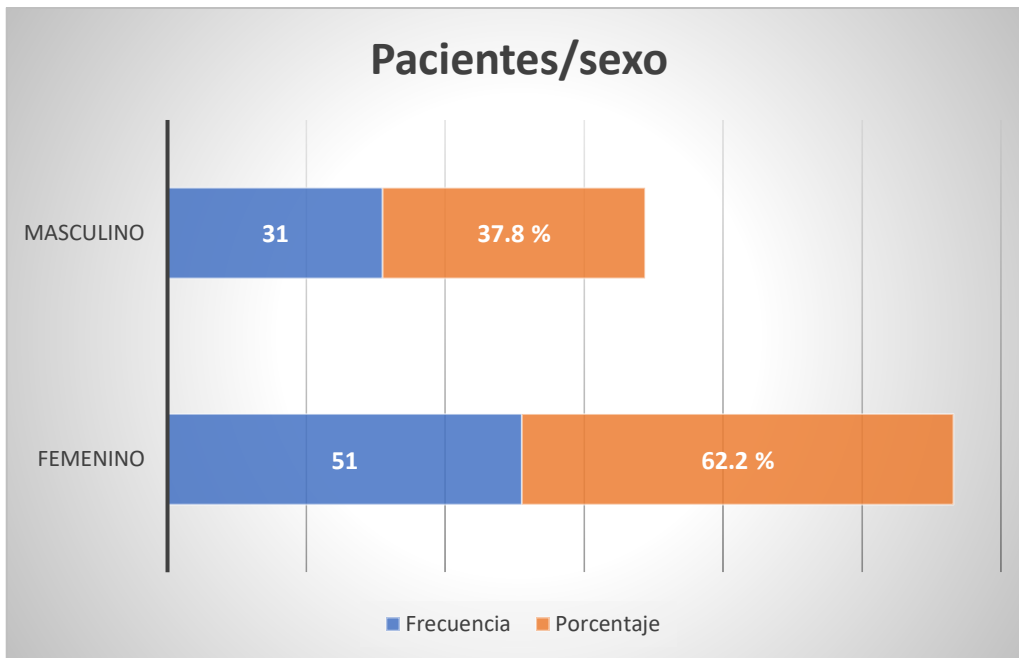
**Fuente.** Elaboración propia.

La tabla 2, muestra la distribución de los pacientes/usuarios participantes en la encuesta, según las variables sociodemográficas consideradas.

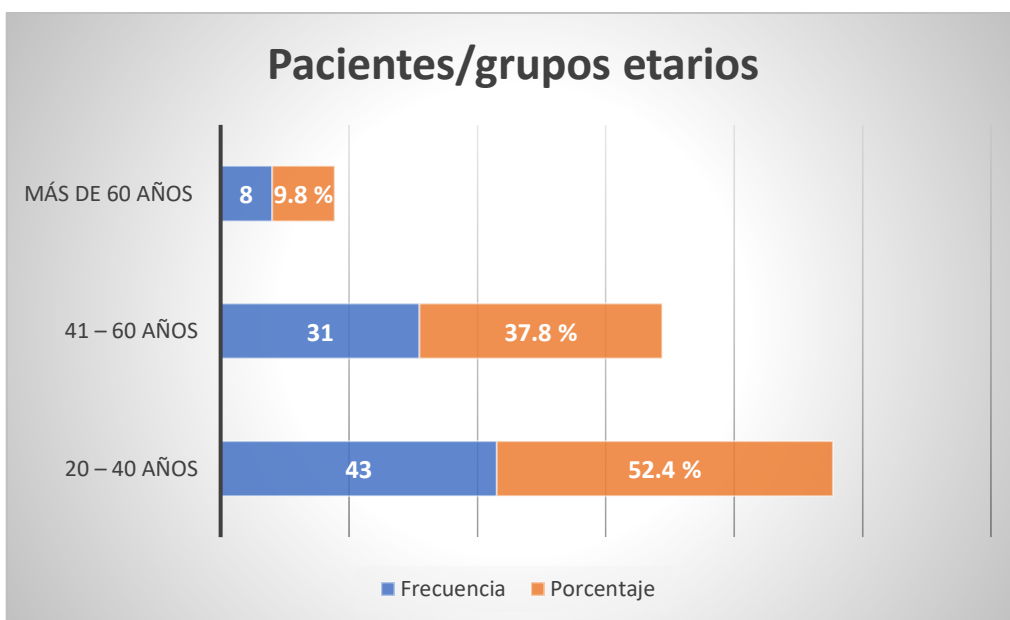
Se aprecia una participación femenina mayoritaria, con un 62,2 %. La participación masculina es del 37,8 %

Según, prueba estadística, intervalos de confianza al 95% para proporciones, existen diferencias significativas entre sexo femenino; IC 95%: 51,69 – 72,69 y sexo masculino; 27,30 – 48,30.

El grupo etario de mayor participación corresponde al de 20 - 40 años. El 45.1 % de los participantes manifestó tener grado de instrucción secundaria, el 19,5 % no dio respuesta en esta alternativa.



**Figura 1.** Pacientes/usuarios según sexo



**Figura 2.** Pacientes/usuarios según grupos etarios

**Tabla 3.** Pacientes/usuarios según sexo y grupos etarios

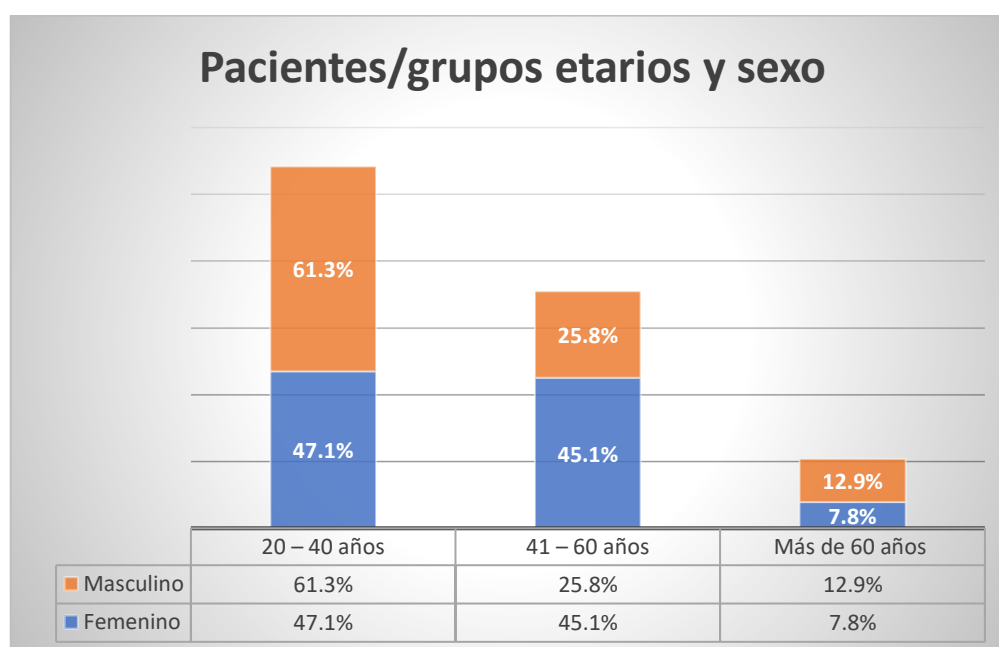
	Femenino		Masculino		Total	
	F	%	F	%	F	%
20 – 40 años	24	47.1%	19	61.3%	43	52.4%
41 – 60 años	23	45.1%	8	25.8%	31	37.8%
Más de 60 años	4	7.8%	4	12.9%	8	9.8%
Total	51	100.0%	31	100.0%	82	100.0%

**Fuente.** Elaboración propia.

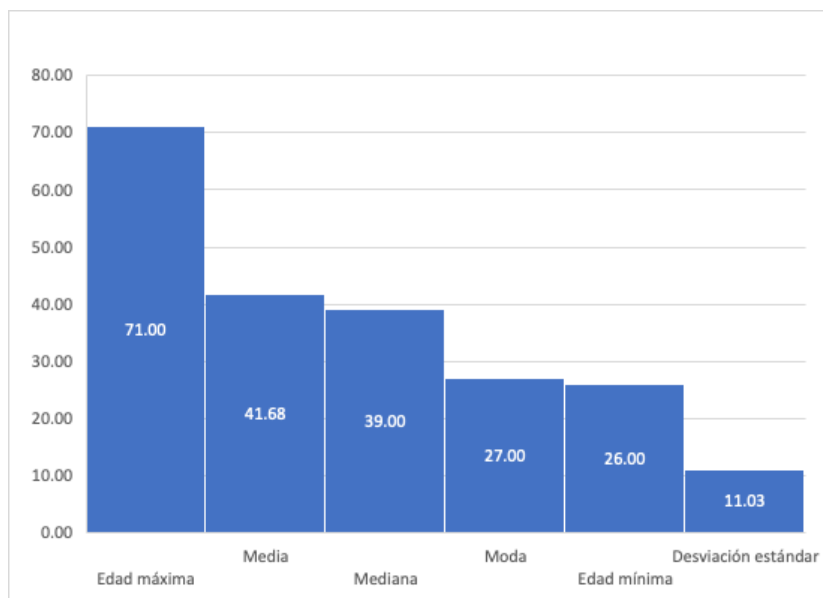
La tabla 3, muestra a los participantes, según grupos etarios.

Se han categorizado en tres grupos, 20 – 40 años, 41 – 60 años y más de 60 años. El mayor grupo participante corresponde a grupo de 20 – 40 años, con un 52,4 %. Los mayores de 60 años participaron solo en un 9,8 %. Considerando cada uno de los sexos como muestras independientes, hay un mayor porcentaje de participación masculina en el grupo de 20 – 40 años y en el grupo de más de 60 años (tabla 3 y figura 4)

La edad media de los participantes es de 41.68 años con una desviación estándar de 11.03 (figura 5).



**Figura 4.** Pacientes/usuarios según sexo y grupos etarios



**Figura 3.** Características de la edad de los pacientes/usuarios

### 3.1 Satisfacción de pacientes/usuarios con el servicio de farmacia.

**Tabla 4.** Satisfacción - área de dispensación de medicamentos, según sexo

	Femenino		Masculino		Total	
	F	%	F	%	F	%
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	9.8%	1	3.2%	6	7.3%
Parcialmente insatisfecho	4	7.8%	0	0.0%	4	4.9%
Parcialmente satisfecho	19	37.3%	10	32.3%	29	35.4%
Totalmente insatisfecho	2	3.9%	2	6.5%	4	4.9%
Totalmente satisfecho	21	41.2%	18	58.1%	39	47.6%
Total	51	100.0%	31	100.0%	82	100.0%

**Fuente:** Elaboración propia.

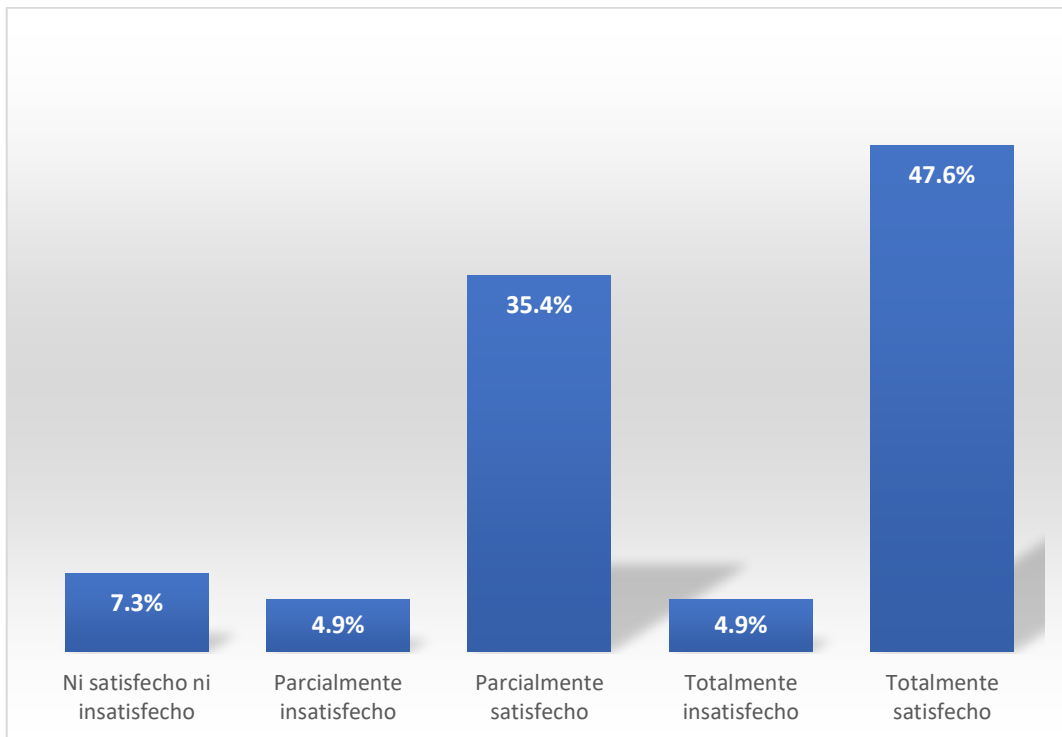
#### Grado de satisfacción con respecto al área de dispensación de medicamentos

La tabla 4 presenta los valores encontrados en relación al área de dispensación se tiene que, la mayor parte de los participantes; 83,0 % está satisfecho con el área de dispensación de medicamentos (47,6 % está totalmente satisfecho y 35.4% parcialmente satisfecho).

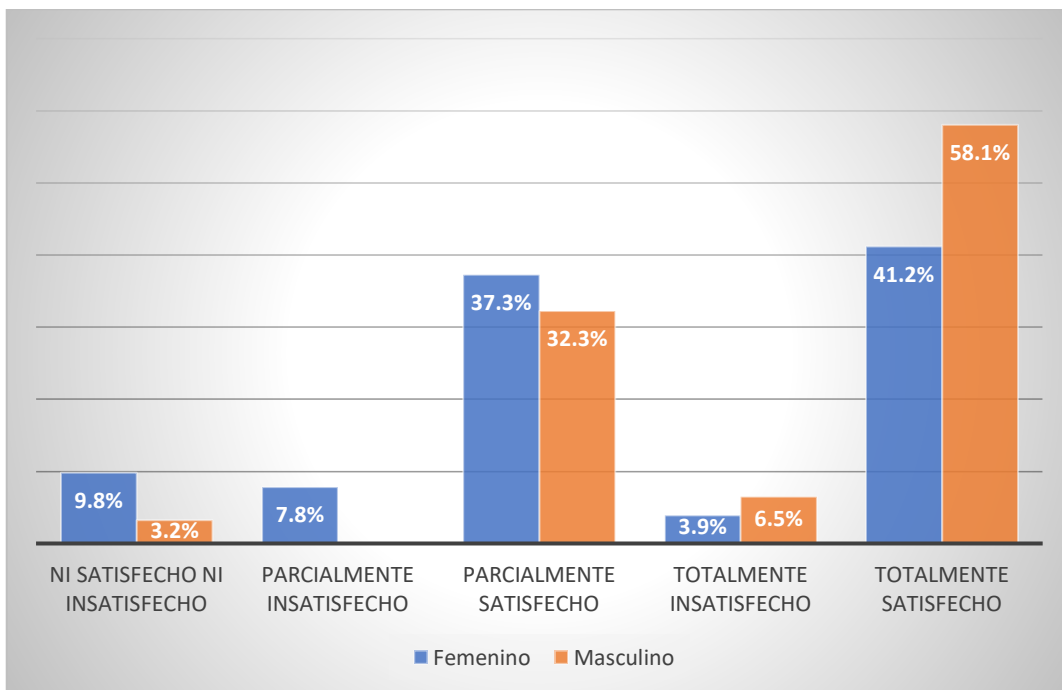
Un 9.8 % está insatisfecho (4,9 % está totalmente insatisfecho y 4,9 % parcialmente insatisfecho). Y un 7,3 % señalan la alternativa; ni satisfecho ni insatisfecho, le es indiferente el área de dispensación.

Tanto en sexo femenino, como en sexo masculino, se presentan los mayores valores en la alternativa; totalmente satisfecho (tabla 4, figura 6)

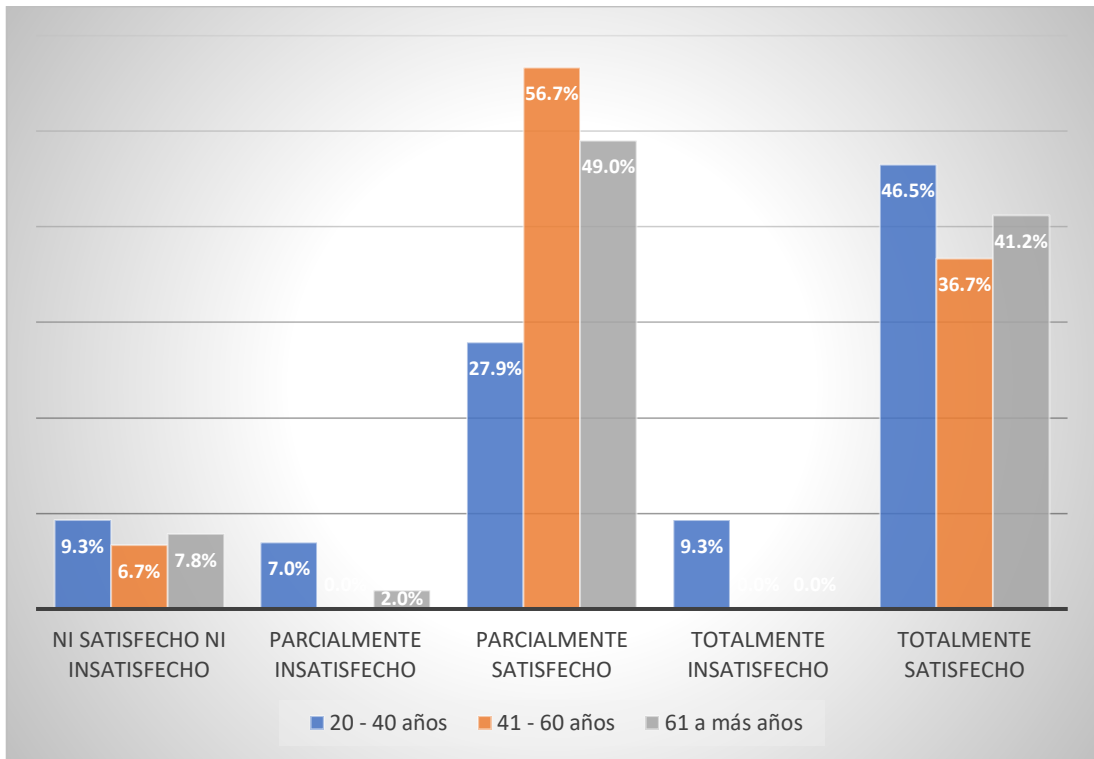
En relación a los grupos etarios, en general las alternativas con los mayores valores se presentan en el grupo de 20 – 40 años, excepto en la alternativa parcialmente satisfecho, donde el mayor valor lo alcanzó el grupo de 41 a 60 años (figura 7).



**Figura 5.** Satisfacción con respecto al área de dispensación de medicamentos



**Figura 6.** Satisfacción - área de dispensación de medicamentos, según sexo



**Figura 7.** Satisfacción - área de dispensación de medicamentos, según grupos etarios

**Tabla 5.** Satisfacción - privacidad del área de dispensación, según sexo

	Femenino		Masculino		Total	
	F	%	F	%	F	%
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	5.9%	4	12.9%	7	8.5%
Parcialmente insatisfecho	3	5.9%	1	3.2%	4	4.9%
Parcialmente satisfecho	22	43.1%	14	45.2%	36	43.9%
Totalmente insatisfecho	5	9.8%		0.0%	5	6.1%
Totalmente satisfecho	18	35.3%	12	38.7%	30	36.6%
Total	51	100.0%	31	100.0%	82	100.0%

**Fuente:** Elaboración propia.

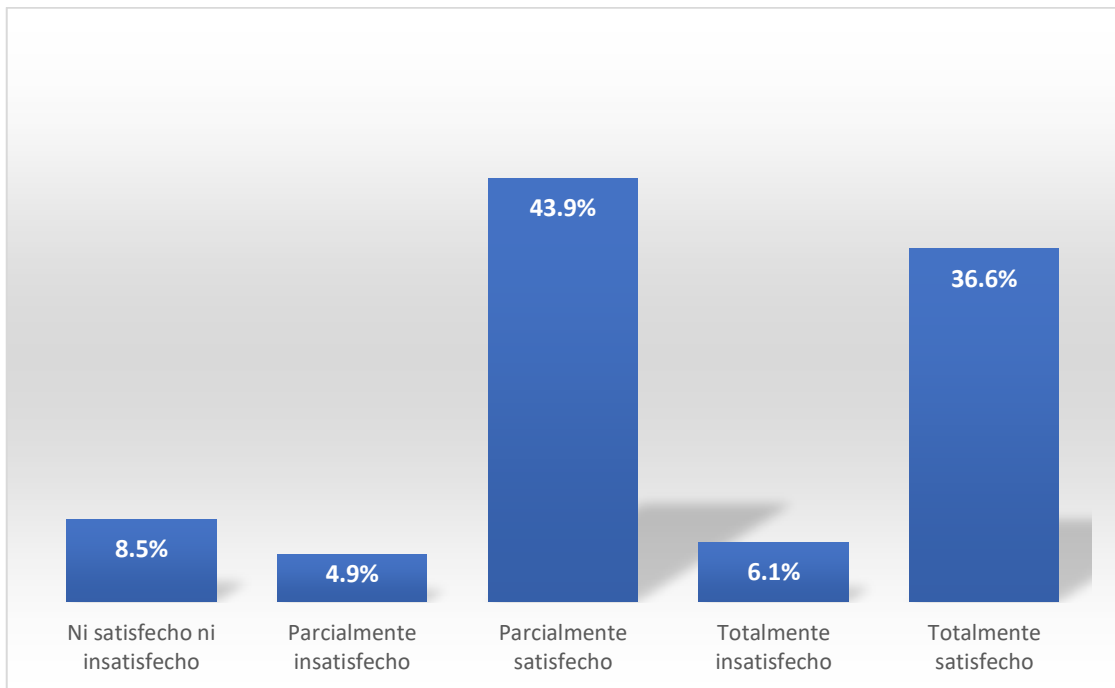
#### Grado de satisfacción con respecto a la privacidad del área de dispensación

La tabla 5 presenta los valores encontrados en relación a la privacidad del área de dispensación se tiene que, la mayor parte de los participantes; 80,5 % está satisfecho con la privacidad del área de dispensación de medicamentos (43,9 % está parcialmente satisfecho y 36,6% totalmente satisfecho).

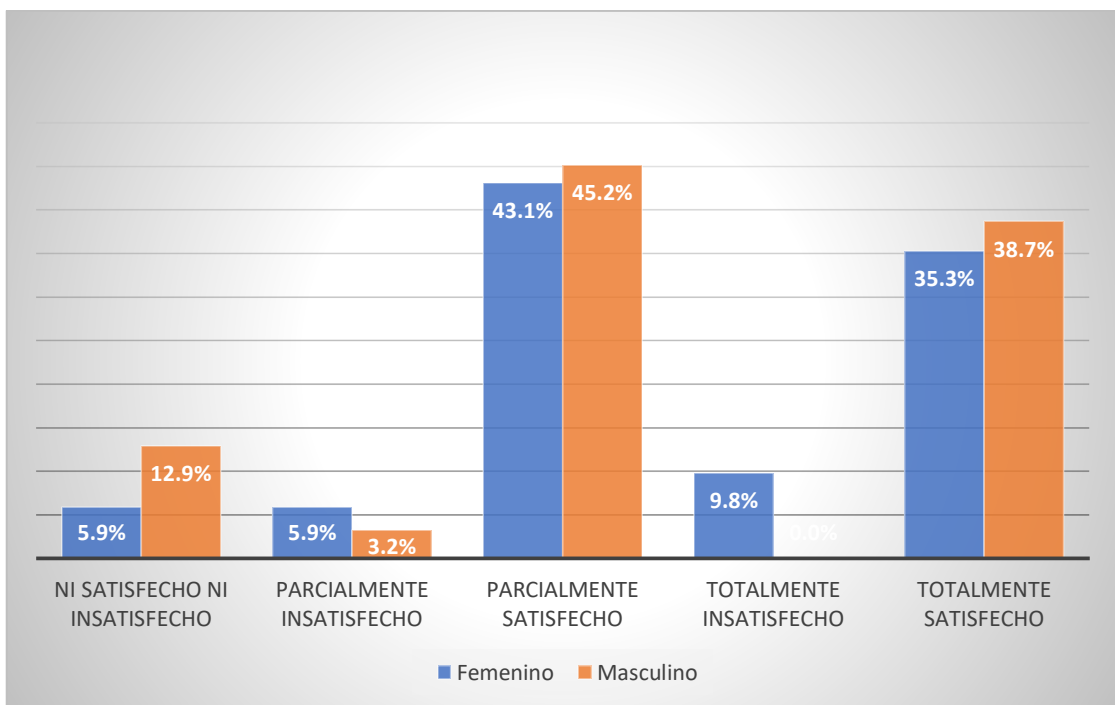
Un 11,0 % está insatisfecho (6,1 % está totalmente insatisfecho y 4,9 % parcialmente insatisfecho). Y un 8,5 % señalan la alternativa; ni satisfecho ni insatisfecho.

Tanto en sexo femenino, como en sexo masculino, los mayores valores se presentan en la alternativa; parcialmente satisfecho (tabla 5, figura 9)

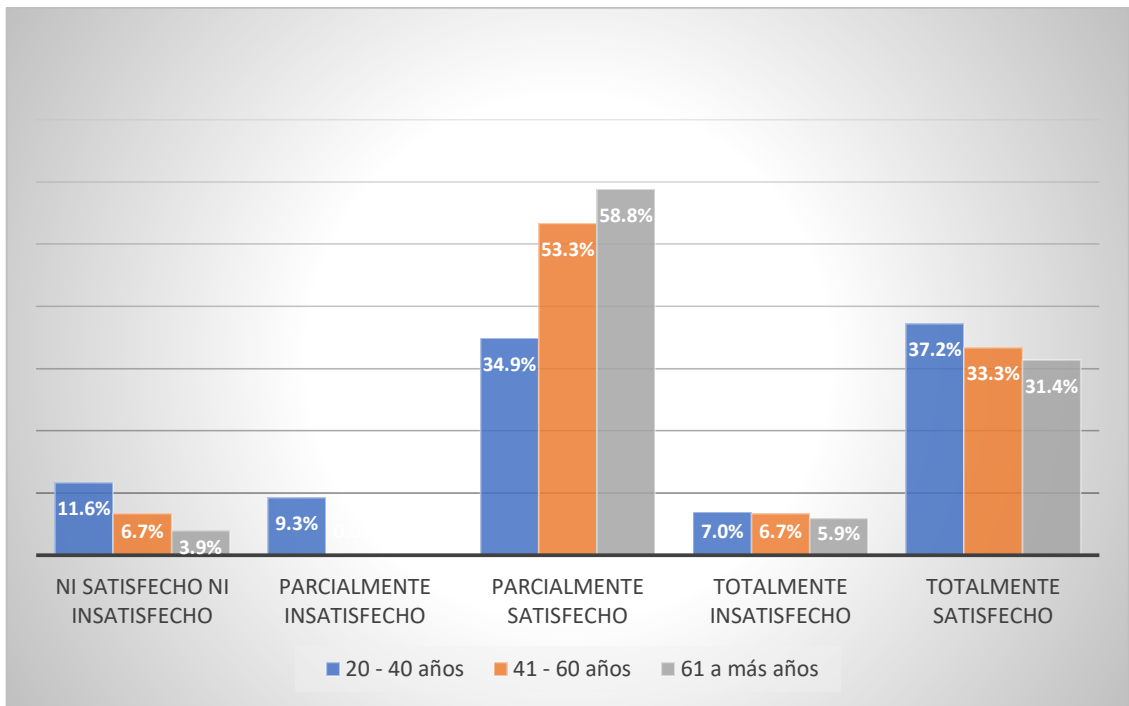
En relación a los grupos etarios, en general las alternativas con los mayores valores se presentan en el grupo de 20 – 40 años, excepto en la alternativa parcialmente satisfecho, donde el mayor valor lo alcanzó el grupo de 61 a más años. (figura 10).



**Figura 8.** Satisfacción - privacidad del área de dispensación



**Figura 9.** Satisfacción - privacidad del área de dispensación, según sexo



**Figura 10.** Satisfacción - privacidad del área de dispensación, según grupos etarios

**Tabla 6.** Satisfacción - tiempo de espera para surtir la receta, según sexo

	Femenino		Masculino		Total	
	F	%	F	%	F	%
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	3.9%	3	9.7%	5	6.1%
Parcialmente insatisfecho	4	7.8%	1	3.2%	5	6.1%
Parcialmente satisfecho	18	35.3%	13	41.9%	31	37.8%
Totalmente insatisfecho	2	3.9%		0.0%	2	2.4%
Totalmente satisfecho	25	49.0%	14	45.2%	39	47.6%
Total	51	100.0%	31	100.0%	82	100.0%

**Fuente:** Elaboración propia.

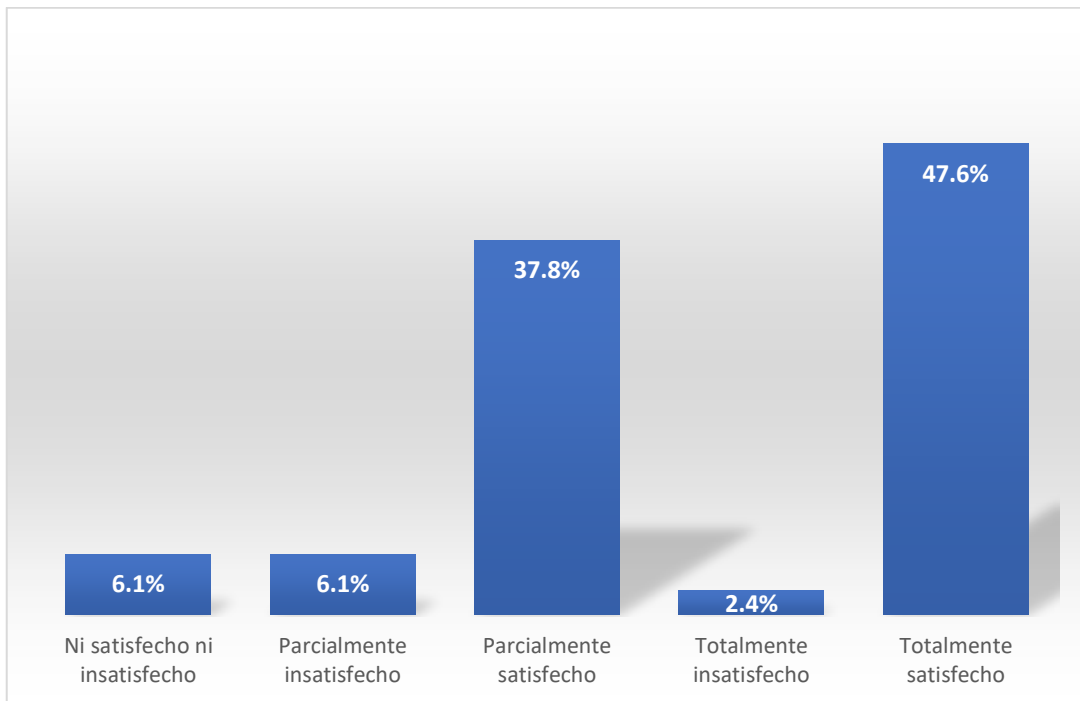
#### Grado de satisfacción con respecto al tiempo de espera para surtir la receta

La tabla 6 presenta los valores encontrados en relación al tiempo de espera para surtir la receta, se tiene que, la mayor parte de los participantes; 85,4 % está satisfecho con el tiempo de espera para surtir la receta (47,6 % está totalmente satisfecho y 37,8% parcialmente satisfecho).

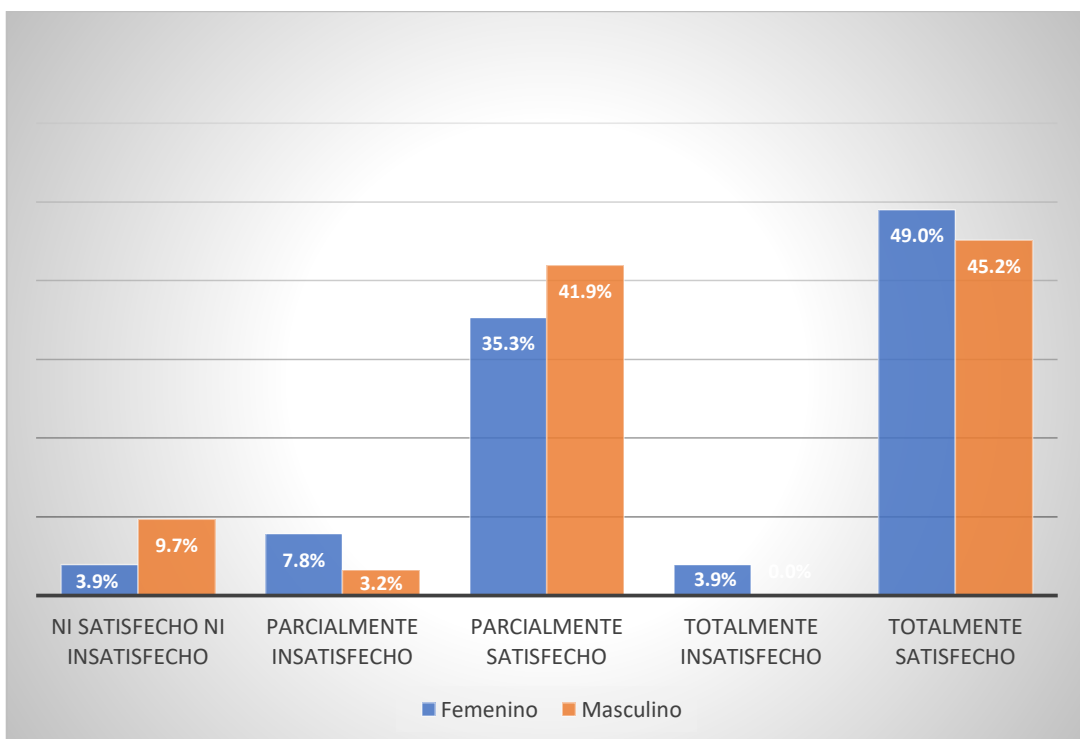
Un 8,5 % está insatisfecho (6,1 % está parcialmente insatisfecho y 2,4 % totalmente insatisfecho). Y un 6,1 % señalan la alternativa; ni satisfecho ni insatisfecho, le es indiferente tiempo de espera para surtir la receta.

Tanto en sexo femenino (49,0%), como en sexo masculino (45,2 %), se presentan los mayores valores en la alternativa; totalmente satisfecho (tabla 6, figura 12)

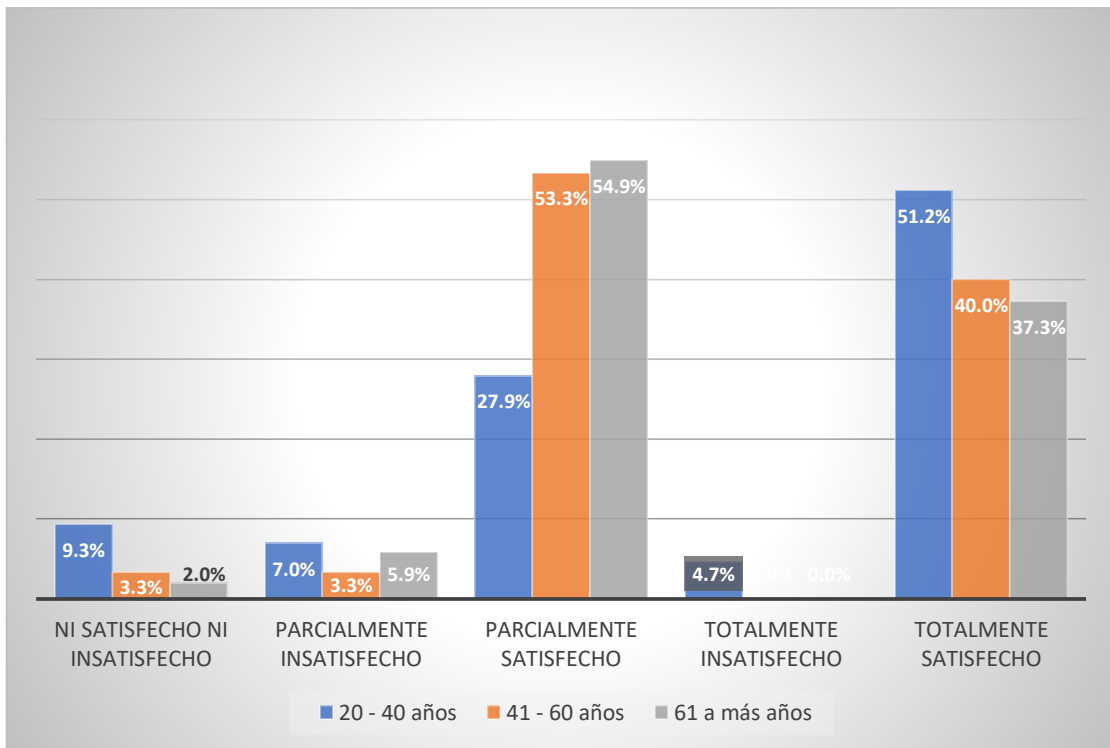
En relación a los grupos etarios, en general las alternativas con los mayores valores se presentan en el grupo de 20 – 40 años, excepto en la alternativa parcialmente satisfecho, donde el mayor valor lo alcanzó el grupo de 61 a más años (figura 13).



**Figura 11.** Satisfacción - tiempo de espera para surtir la receta



**Figura 12.** Satisfacción - tiempo de espera para surtir la receta, según sexo



**Figura 13.** Satisfacción - tiempo de espera para surtir la receta, según grupos etarios

**Tabla 7.** Satisfacción - servicio del personal de farmacia, según sexo

	Femenino		Masculino		Total	
	F	%	F	%	F	%
Ni satisfecho ni insatisfecho	11	21.6%	8	25.8%	19	23.2%
Parcialmente insatisfecho	10	19.6%	4	12.9%	14	17.1%
Parcialmente satisfecho	18	35.3%	10	32.3%	28	34.1%
Totalmente insatisfecho	7	13.7%	4	12.9%	11	13.4%
Totalmente satisfecho	5	9.8%	5	16.1%	10	12.2%
Total	51	100.0%	31	100.0%	82	100.0%

**Fuente:** Elaboración propia.

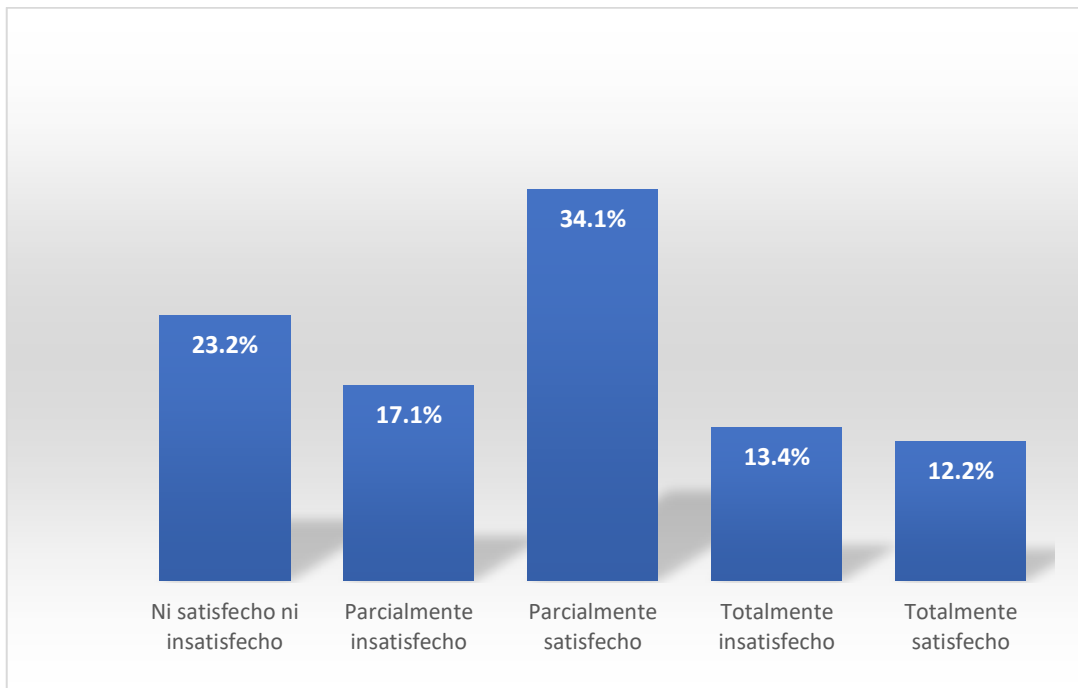
#### Grado de satisfacción con respecto al servicio del personal de farmacia

La tabla 7 presenta los valores encontrados en relación al servicio del personal de farmacia, se tiene que, la mayor parte de los participantes; 46,3 % está satisfecho con el servicio del personal de farmacia (12,2 % está totalmente satisfecho y 34,1% parcialmente satisfecho).

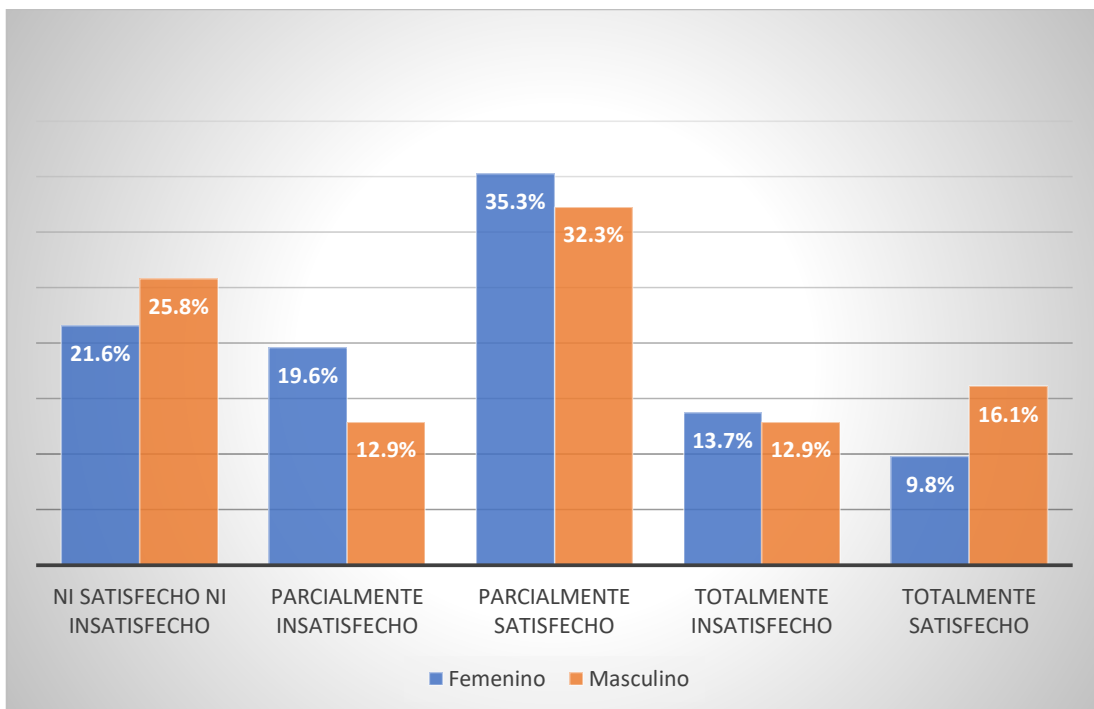
Un 30,5 % está insatisfecho (17,1 % está parcialmente insatisfecho y 13,4 % totalmente insatisfecho). Y un alto valor 23,2 % señalan la alternativa; ni satisfecho ni insatisfecho.

Tanto en sexo femenino (35,3%), como en sexo masculino (32,3 %), se presentan los mayores valores en la alternativa; parcialmente satisfecho (tabla 7, figura 15)

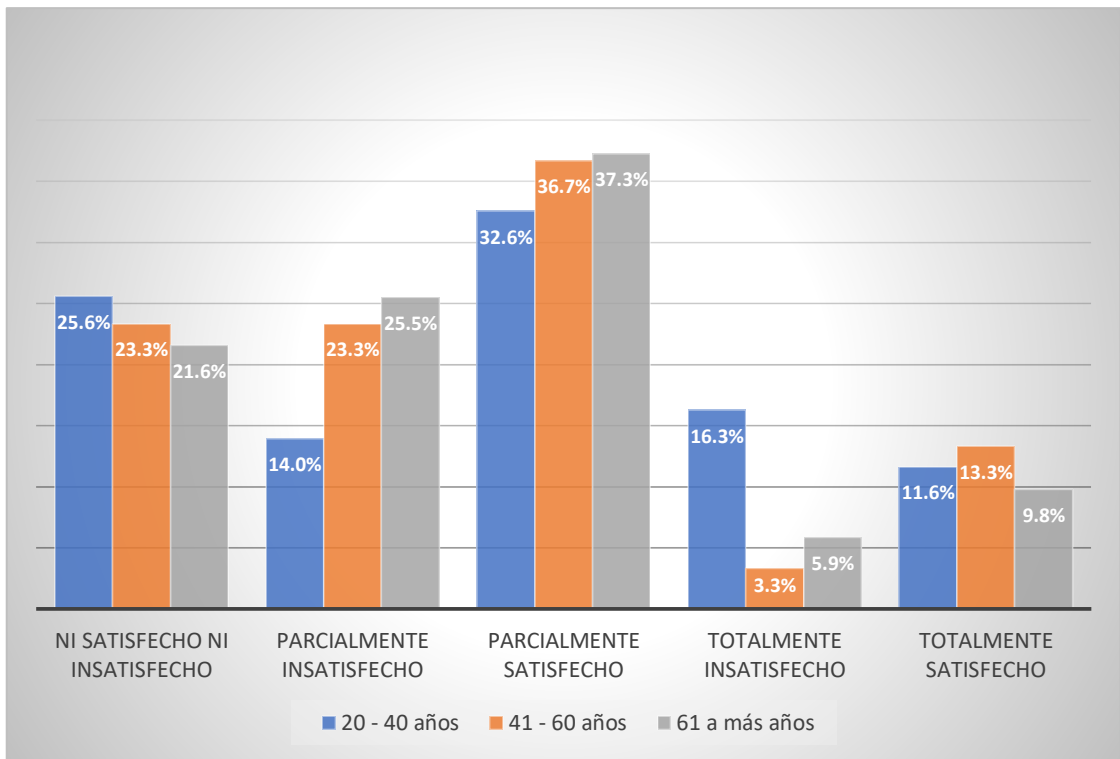
En relación a los grupos etarios, en general se presentan valores heterogéneos en las diversas alternativas (figura 16).



**Figura 14.** Satisfacción con respecto al servicio del personal de farmacia



**Figura 15.** Satisfacción - servicio del personal de farmacia, según sexo



**Figura 16.** Satisfacción - servicio del personal de farmacia, según grupos etarios

**Tabla 8.** Satisfacción - trato del profesional Químico-Farmacéutico, según sexo

	Femenino		Masculino		Total	
	F	%	F	%	F	%
Ni satisfecho ni insatisfecho	8	15.7%	8	25.8%	16	19.5%
Parcialmente insatisfecho	5	9.8%	2	6.5%	7	8.5%
Parcialmente satisfecho	17	33.3%	10	32.3%	27	32.9%
Totalmente insatisfecho	11	21.6%	2	6.5%	13	15.9%
Totalmente satisfecho	10	19.6%	9	29.0%	19	23.2%
Total	51	100.0%	31	100.0%	82	100.0%

**Fuente:** Elaboración propia.

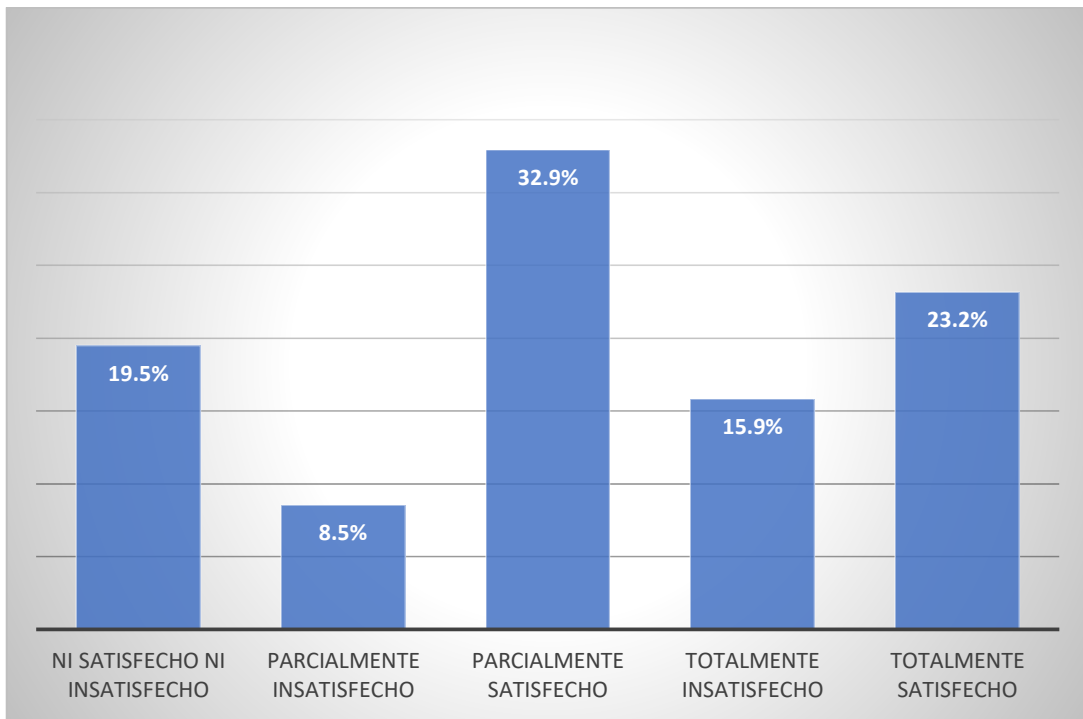
#### Grado de satisfacción con respecto al trato del profesional Químico-Farmacéutico

La tabla 8 presenta los valores encontrados en relación al trato del profesional Químico-Farmacéutico, se tiene que, la mayor parte de los participantes; 56,1 % está satisfecho con el trato del profesional Químico-Farmacéutico (23,2 % está totalmente satisfecho y 32,9% parcialmente satisfecho).

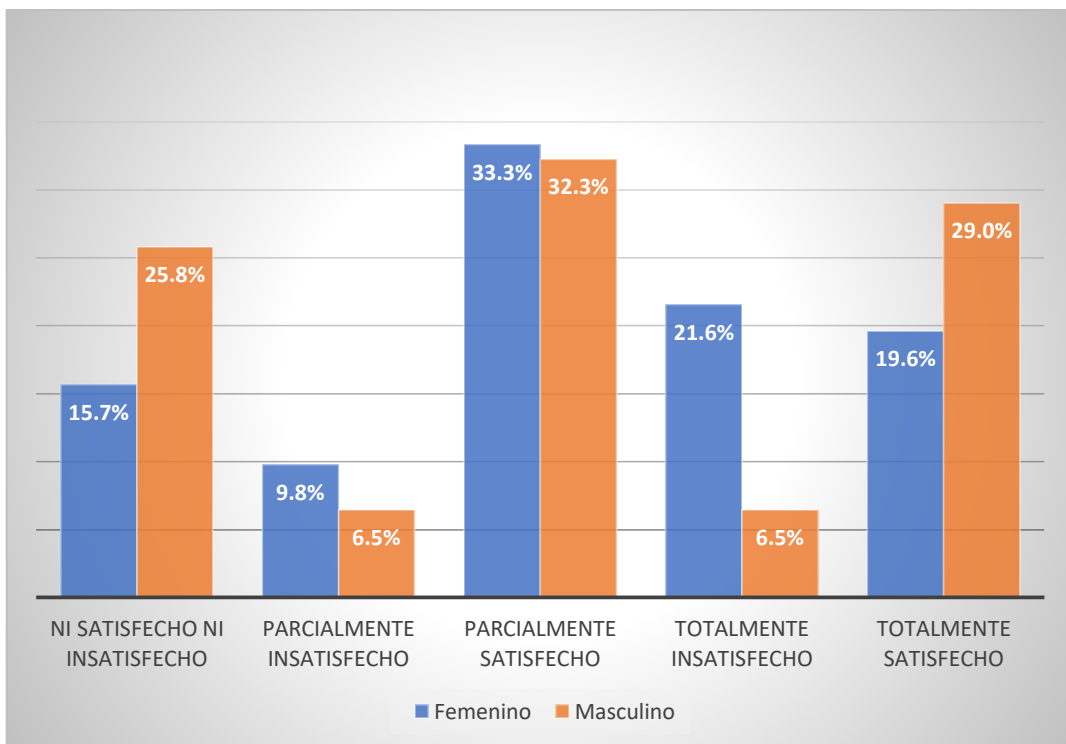
Un 24,4 % está insatisfecho (8,5 % está parcialmente insatisfecho y 15,9 % totalmente insatisfecho). Y un 19,5 % señalan la alternativa; ni satisfecho ni insatisfecho.

Tanto en sexo femenino (33,3%), como en sexo masculino (32,3 %), se presentan los mayores valores en la alternativa; parcialmente satisfecho (tabla 8, figura 18)

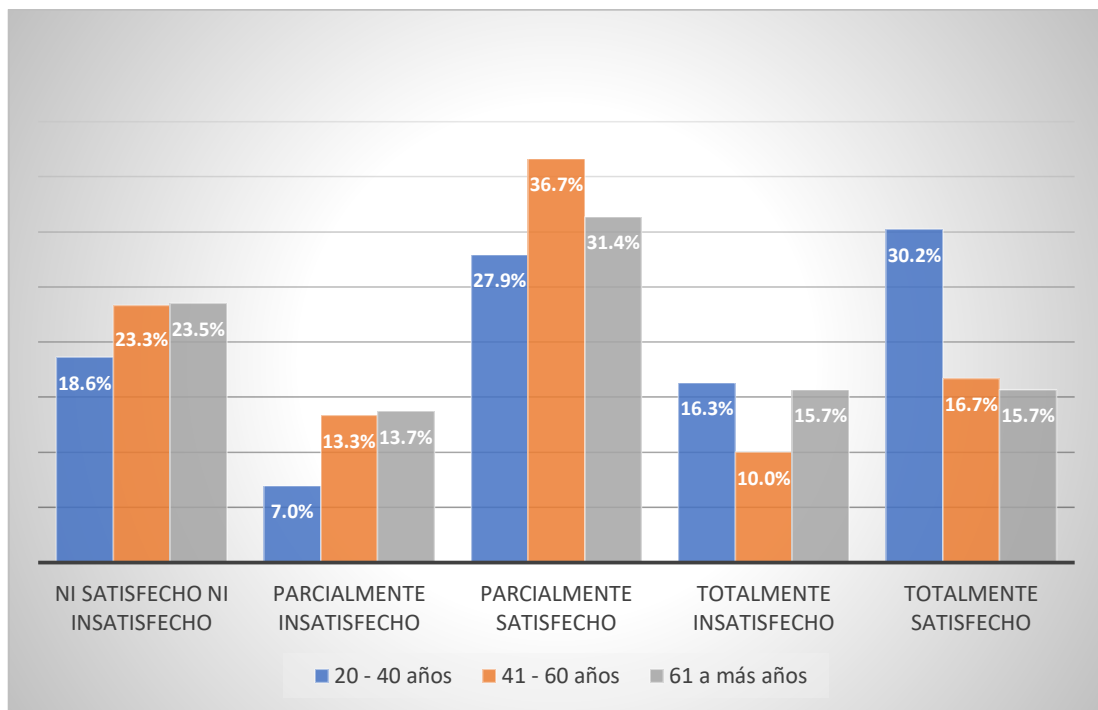
En relación a los grupos etarios, en general se presentan valores dispares en las diversas alternativas (figura 19).



**Figura 17.** Satisfacción - trato del profesional Químico-Farmacéutico



**Figura 18.** Satisfacción - trato del profesional Químico-Farmacéutico, según sexo



**Figura 19.** Satisfacción - trato del Químico-Farmacéutico, según grupos etarios

**Tabla 9.** Satisfacción - disponibilidad de los medicamentos, según sexo

	Femenino		Masculino		Total	
	F	%	F	%	F	%
Ni satisfecho ni insatisfecho	7	13.7%	4	12.9%	11	13.4%
Parcialmente insatisfecho	7	13.7%	1	3.2%	8	9.8%
Parcialmente satisfecho	20	39.2%	15	48.4%	35	42.7%
Totalmente insatisfecho	9	17.6%	6	19.4%	15	18.3%
Totalmente satisfecho	8	15.7%	5	16.1%	13	15.9%
Total	51	100.0%	31	100.0%	82	100.0%

**Fuente:** Elaboración propia.

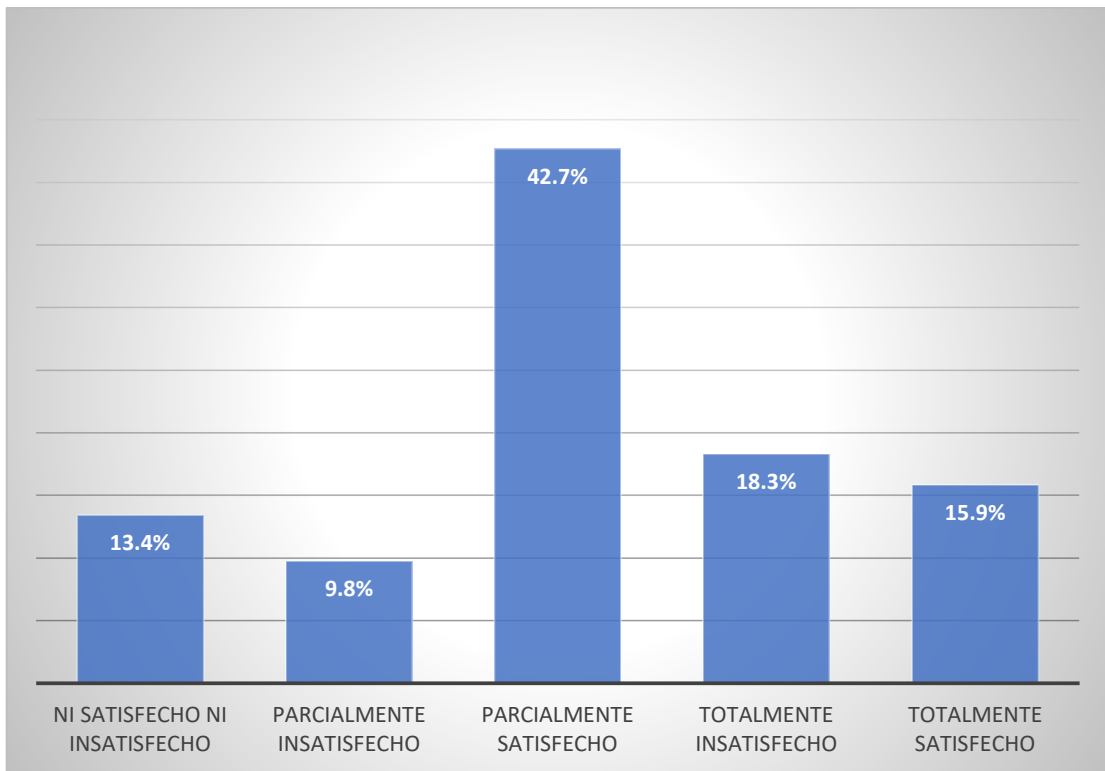
#### Grado de satisfacción con respecto a la disponibilidad de los medicamentos

La tabla 9 presenta los valores encontrados en relación a la disponibilidad de los medicamentos, se tiene que, la mayor parte de los participantes; 58,6 % encontró todos los medicamentos recetados y está satisfecho con la disponibilidad de los medicamentos (15,9 % está totalmente satisfecho y 42,7% parcialmente satisfecho).

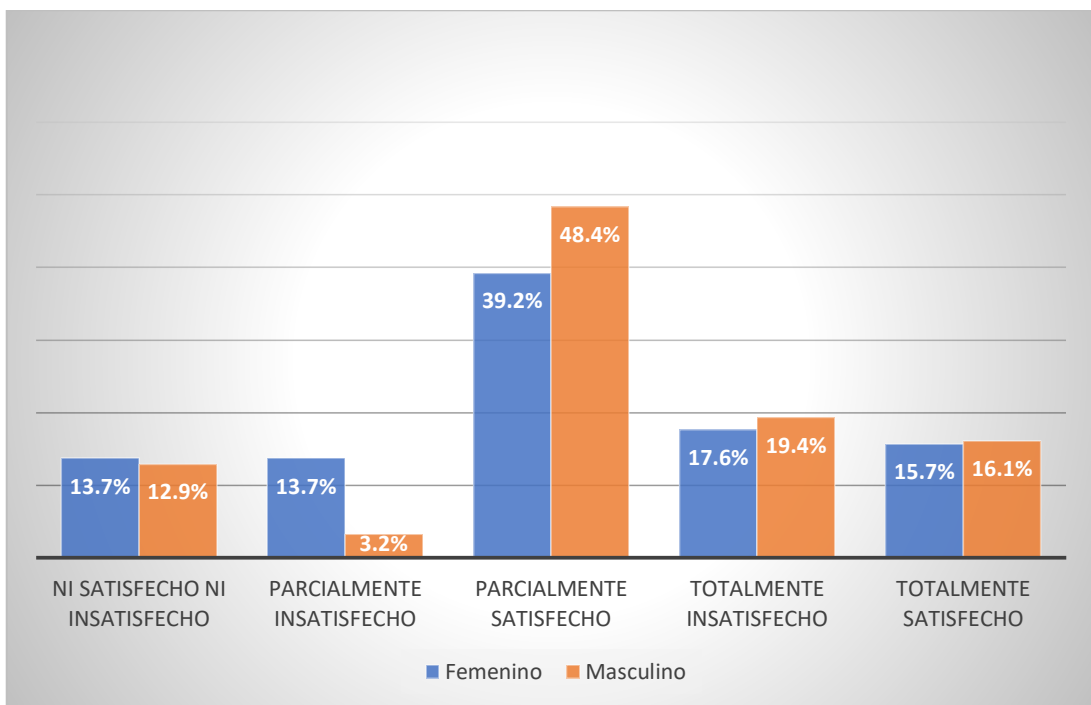
Un 28,1 % está insatisfecho (9,8 % está parcialmente insatisfecho y 18,3 % totalmente insatisfecho). Y un 13,4 % señalan la alternativa; ni satisfecho ni insatisfecho.

Tanto en sexo femenino (39,2%), como en sexo masculino (48,4 %), se presentan los mayores valores en la alternativa; parcialmente satisfecho (tabla 9, figura 21)

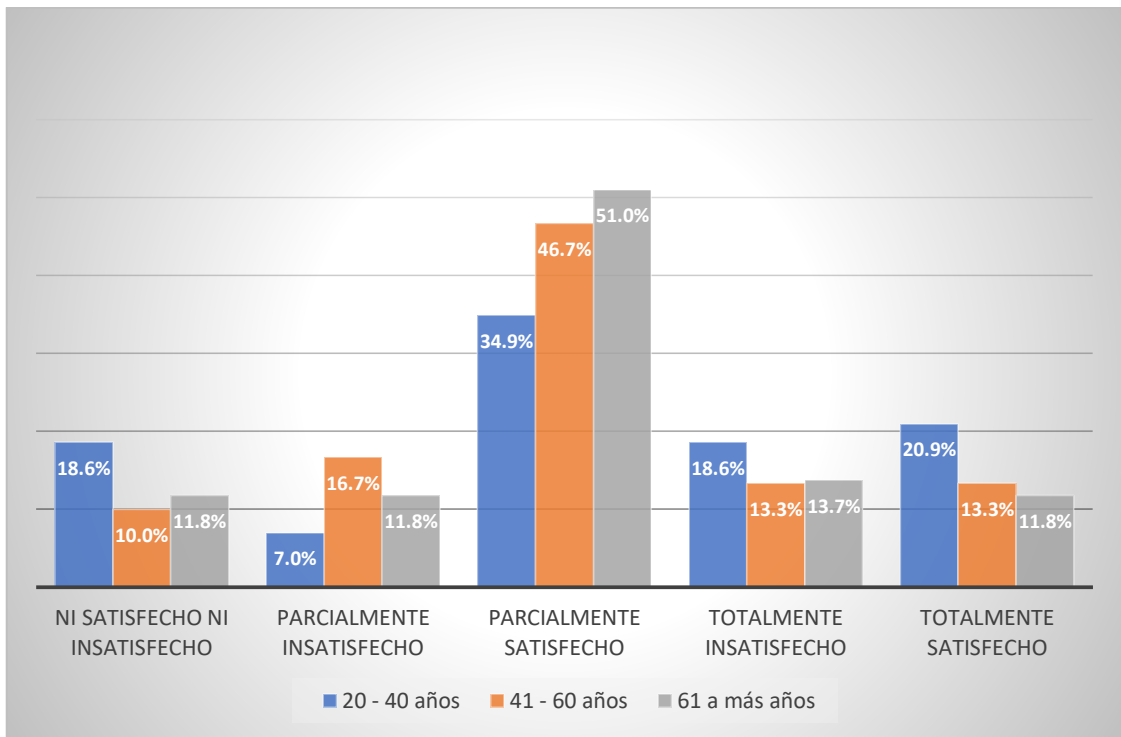
En relación a los grupos etarios, en general se presentan valores diversos en las alternativas (figura 22).



**Figura 20.** Satisfacción - disponibilidad de los medicamentos



**Figura 21.** Satisfacción - disponibilidad de los medicamentos, según sexo



**Figura 22.** Satisfacción - disponibilidad de los medicamentos, según grupos etarios

**Tabla 10.** Satisfacción - precio de los medicamentos, según sexo

	Femenino		Masculino		Total	
	F	%	F	%	F	%
Ni satisfecho ni insatisfecho	11	21.6%	4	12.9%	15	18.3%
Parcialmente insatisfecho	3	5.9%	3	9.7%	6	7.3%
Parcialmente satisfecho	13	25.5%	12	38.7%	25	30.5%
Totalmente insatisfecho	10	19.6%	5	16.1%	15	18.3%
Totalmente satisfecho	14	27.5%	7	22.6%	21	25.6%
Total	51	100.0%	31	100.0%	82	100.0%

**Fuente:** Elaboración propia.

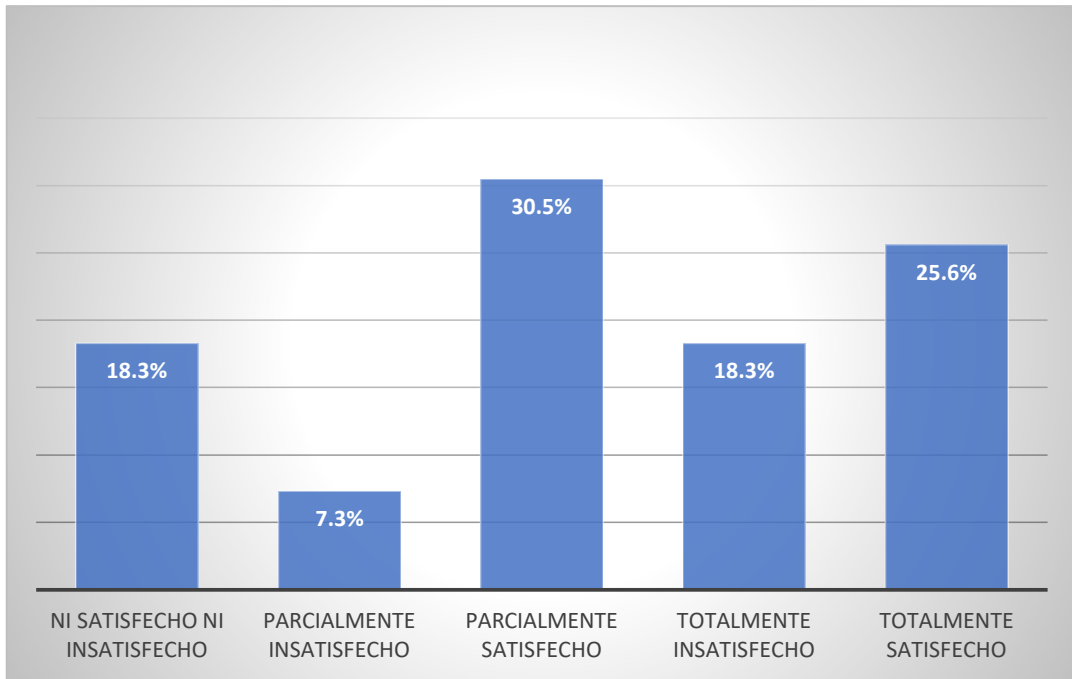
#### Grado de satisfacción con respecto al precio de los medicamentos

En la tabla 10 se presentan los valores encontrados en relación al precio de los medicamentos, se tiene que, la mayor parte de los participantes; 56,1 % encontró satisfactorio el precio de los medicamentos (25,6 % está totalmente satisfecho y 30,5% parcialmente satisfecho).

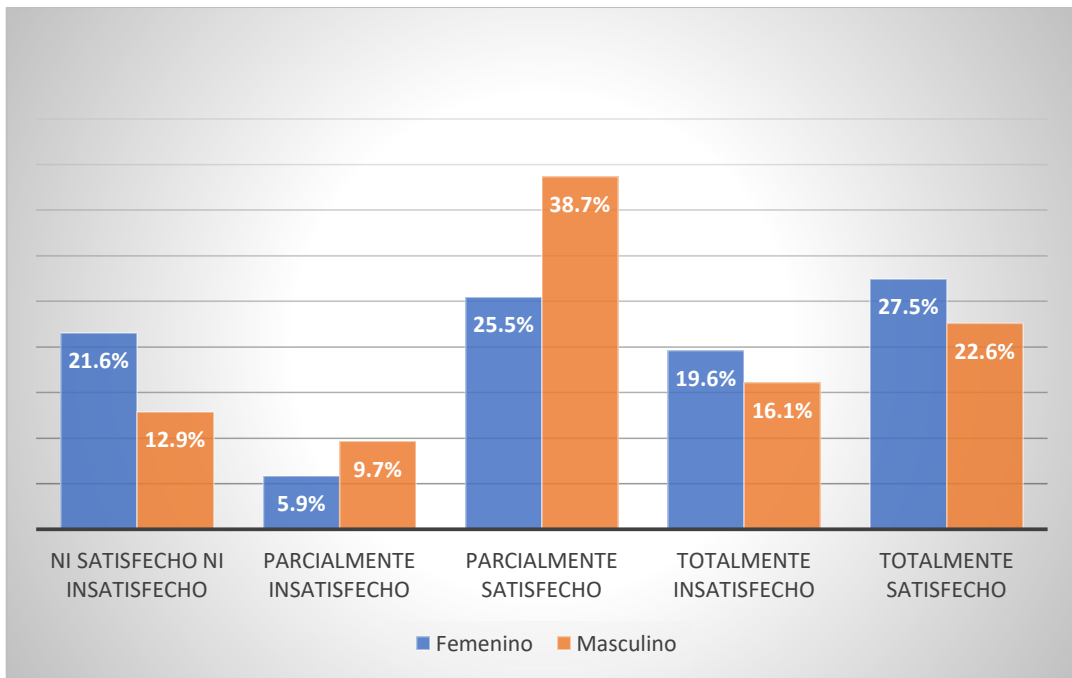
Un 25,6 % está insatisfecho (7,3 % está parcialmente insatisfecho y 18,3 % totalmente insatisfecho). Y un 18,3 % señalan la alternativa; ni satisfecho ni insatisfecho, no toman una decisión acerca del precio de los medicamentos.

En sexo femenino (27,5%), se presenta el mayor valor en totalmente satisfecho y en sexo masculino (38,7 %), el mayor valor se presenta en la alternativa; parcialmente satisfecho (tabla 10, figura 24)

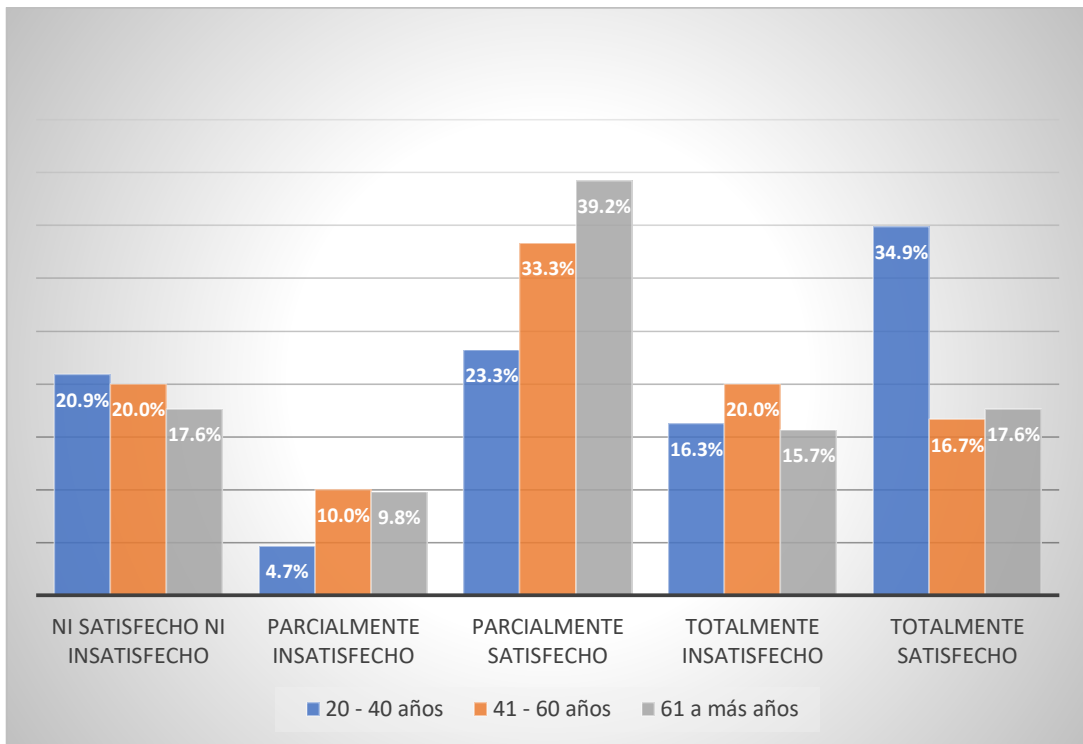
En general se presentan valores diversos en las alternativas en relación a los grupos etarios (figura 25).



**Figura 23.** Satisfacción - precio de los medicamentos



**Figura 24.** Satisfacción - precio de los medicamentos, según sexo



**Figura 25.** Satisfacción - precio de los medicamentos, según grupos etarios

**Tabla 11.** Satisfacción - ubicación de la farmacia, según sexo

	Femenino		Masculino		Total	
	F	%	F	%	F	%
Ni satisfecho ni insatisfecho	8	15.7%	6	19.4%	14	17.1%
Parcialmente insatisfecho	1	2.0%	2	6.5%	3	3.7%
Parcialmente satisfecho	18	35.3%	14	45.2%	32	39.0%
Totalmente insatisfecho	14	27.5%	4	12.9%	18	22.0%
Totalmente satisfecho	10	19.6%	5	16.1%	15	18.3%
Total	51	100.0%	31	100.0%	82	100.0%

**Fuente:** Elaboración propia.

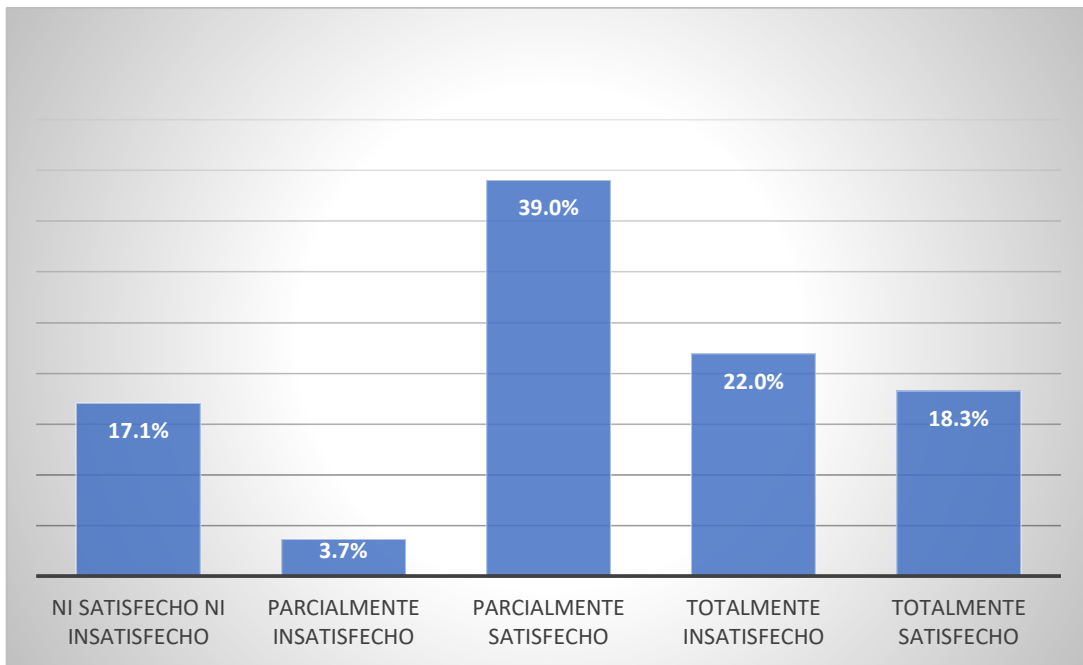
#### Grado de satisfacción con respecto a la ubicación de la farmacia

En la tabla 11 se presentan los valores encontrados en relación al grado de satisfacción respecto a la ubicación de la farmacia, se tiene que, la mayor parte de los participantes; 57,3 % encontró satisfactoria la ubicación de la farmacia (18,3 % está totalmente satisfecho y 39,0 % parcialmente satisfecho).

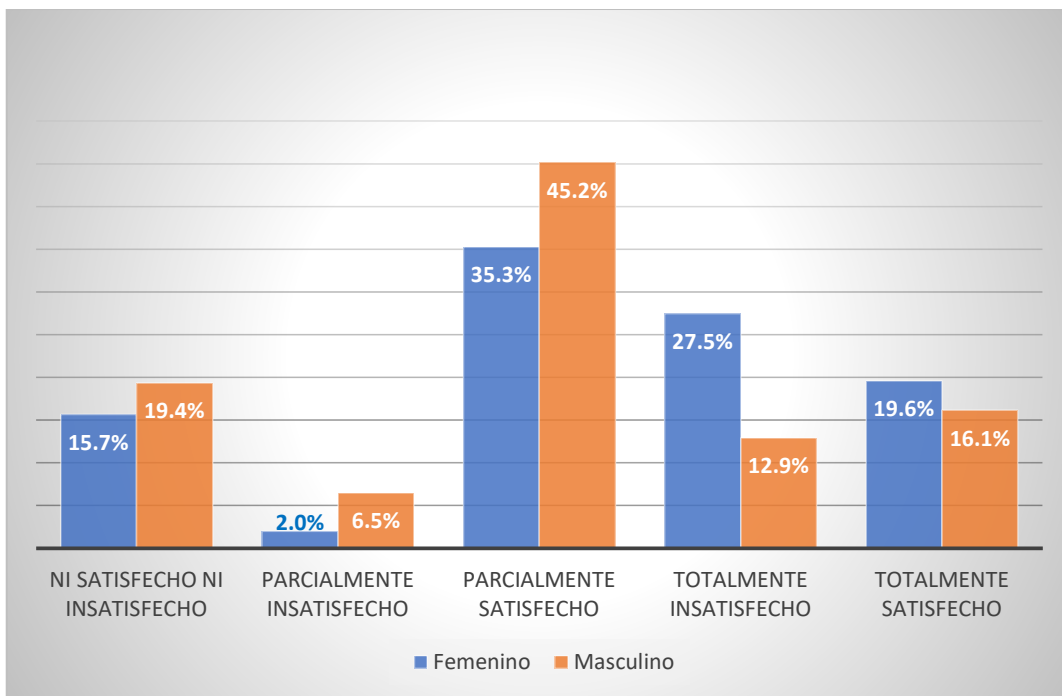
Un 25,7 % está insatisfecho (3,7 % está parcialmente insatisfecho y 18,3 % totalmente insatisfecho). Y un 17,1 % señalan la alternativa; ni satisfecho ni insatisfecho.

En sexo femenino (35,3%), como en sexo masculino (45,2 %), los mayores valores se presentan en la alternativa; parcialmente satisfecho (tabla 11, figura 27)

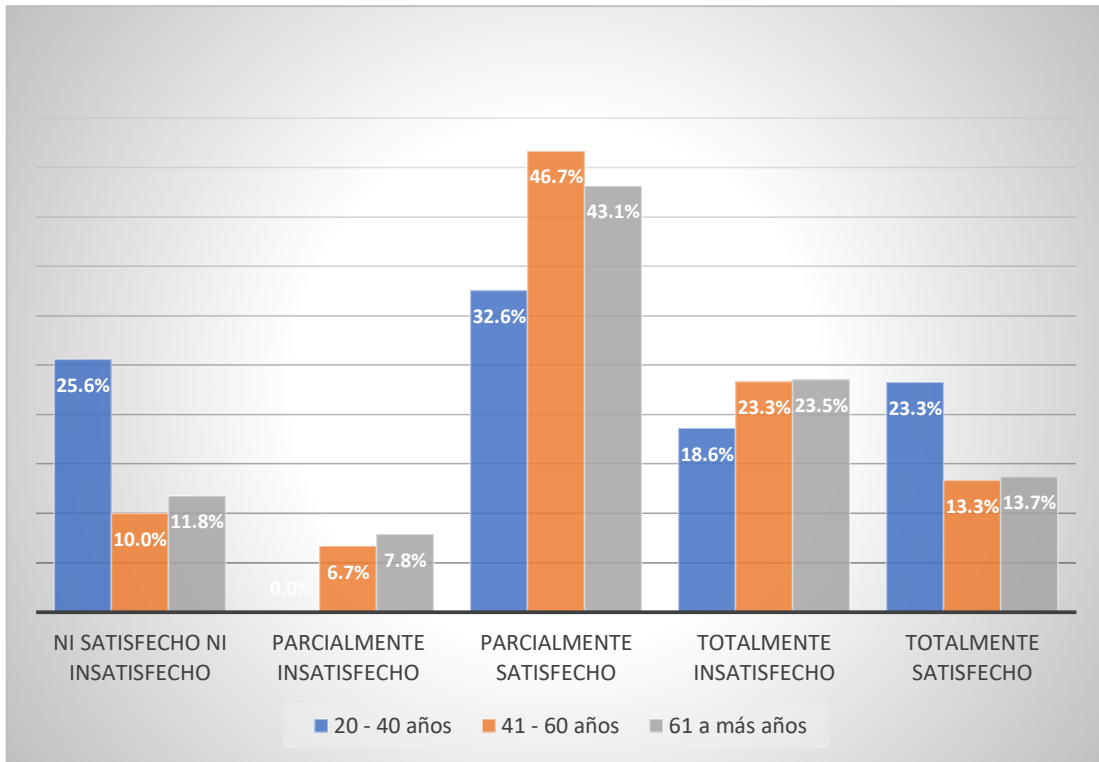
En general se presentan valores diversos en las alternativas en relación a los grupos etarios (figura 28).



**Figura 26.** Satisfacción con-ubicación de la farmacia



**Figura 27.** Satisfacción - ubicación de la farmacia, según sexo



**Figura 28.** Satisfacción - ubicación de la farmacia, según grupos etarios

**Tabla 12.** Grado de satisfacción con respecto a los servicios de farmacia

<b>Dimensiones</b>	<b>Grado de satisfacción</b>	<b>Promedio</b>	<b>DE</b>	<b>Calificación</b>	<b>Promedio y calificación por dimensiones</b>
Área de dispensación	1. Grado de satisfacción con respecto al área de dispensación de medicamentos	4,16	1,0826	Parcial satisfacción	4,08 Parcial satisfacción
	2. Grado de satisfacción con respecto a la privacidad del área de dispensación	4,0	1,0999	Parcial satisfacción	
Servicio	3. Grado de satisfacción con respecto al tiempo de espera para surtir la receta	4,22	0,9816	Total satisfacción	3,685 Parcial satisfacción
	4. Grado de satisfacción con respecto al servicio del personal de farmacia	3,15	1,2384	Indiferente	
Trato Profesional	5. Grado de satisfacción con respecto al trato del profesional Químico-Farmacéutico	3,39	1,3586	Parcial satisfacción	3,39 Parcial satisfacción
Disponibilidad y precio	6. Grado de satisfacción con respecto a la disponibilidad de los medicamentos	3,28	1,3542	Indiferente	3,23 Indiferente
	7. Grado de satisfacción con respecto al precio de los medicamentos	3,38	1,4197	Indiferente	
Ubicación	8. Grado de satisfacción con respecto a la ubicación de la farmacia	3,28	1,4078	Indiferente	3,28 Indiferente
<b>Total</b>		<b>3.08</b>		<b>Indiferente (ni satisfecho ni insatisfecho)</b>	

**Fuente.** Elaboración propia

En la Tabla 12 se aprecia el grado de satisfacción de los pacientes/usuarios con los servicios de farmacia de los hospitales públicos, encontrándose un valor promedio de 3.08 calificado como indiferente, es decir no está ni satisfecho ni insatisfecho. El análisis por dimensiones permite apreciar, principalmente una parcial satisfacción.

#### IV. DISCUSIÓN

La evaluación de la satisfacción del paciente con el servicio prestado en el sistema de atención médica ha sido reconocida a nivel mundial como la medida de la calidad del servicio (18). Sin embargo, los resultados se basan en la comprensión subjetiva de las personas de la atención recibida. La satisfacción del paciente con los servicios de farmacia es un componente esencial de la calidad del servicio e influye en los pacientes a mejorar su cumplimiento terapéutico y a buscar el servicio de atención médica de manera regular, llevando a un control adecuado de la patología tratada. En general la satisfacción del paciente debe investigarse para añadir mejoras en el sistema de salud. Los servicios farmacéuticos, es un aspecto integral del sistema general de prestación de servicios en los hospitales, desempeñan un papel importante en la satisfacción del paciente y son una medida clave de la calidad de la atención médica hospitalaria (19).

El objetivo del estudio fue conocer el grado de satisfacción de los pacientes/usuarios con los servicios de farmacia de los hospitales públicos de la ciudad de Ica, para ello se utilizó una encuesta con las dimensiones de satisfacción relacionadas, al área de dispensación, al servicio prestado, al trato profesional, a la disponibilidad y precio de los medicamentos y a la ubicación de la farmacia dentro del entorno hospitalario.

Se tuvo una participación de 82 personas que acudieron a las farmacias de los hospitales públicos de la ciudad de Ica, la muestra fue determinada mediante fórmula de muestreo. La participación femenina fue del 62,2 % y la participación masculina del 37,8 %. La diferencia de participación estadísticamente es significativa considerando intervalos de confianza para proporciones (IC 95%). La edad media de los participantes fue de 41,68 años, desviación estándar de 11,03.

Es de entender que, la satisfacción del paciente con respecto a los servicios de farmacia es esencial para la implementación de servicios adicionales a la dispensación, como la atención farmacéutica y otras (6) labores importantes de un farmacéutico para lograr un resultado positivo en la calidad de vida del paciente.

Respecto al grado de satisfacción en relación al área de dispensación de medicamentos el 47,6 % estaba totalmente satisfecho y un 35,4 % estaba parcialmente satisfecho. En relación al grado de satisfacción considerando la privacidad del área de dispensación; el 36.6 % estaba totalmente satisfecho y el 43,9 % parcialmente satisfecho, lo que da un porcentaje alto en lo que respecta al área de dispensación, lo que supone que el ambiente es adecuado según opinión de los encuestados.

En relación al grado de satisfacción respecto al servicio prestado, se tiene que, de igual manera el 47,6 % estaba totalmente satisfecho y 37,8 % parcialmente satisfecho con el tiempo de espera para surtir la receta. De otro lado solo el 12,2 % estaba totalmente satisfecho con respecto al servicio prestado por el personal de farmacia y un 34,1 % parcialmente satisfecho. En este aspecto se presenta un porcentaje alto (23,2%) en “ni satisfecho ni insatisfecho”, lo que demostraría una indiferencia al respecto.

En el trato profesional del Químico Farmacéutico, se tiene que el 56,1% estaba parcial o totalmente satisfecho, y un 19.5 %, no muestra mayor interés al respecto.

Considerando el grado de satisfacción con respecto a la disponibilidad y precio de los medicamentos, el 58,6 % estaba total o parcialmente satisfecho con la disponibilidad y solo un 25,6 % estaba totalmente satisfecho con los precios encontrados. En relación al grado de satisfacción con respecto a la ubicación de la farmacia solo el 18,3 % estaba totalmente satisfecho en este aspecto.

En relación al tema investigado, se tienen estudios como el de Ayalew (1) quien al evaluar expectativa y satisfacción de los pacientes con el servicio de farmacia prestado, menciona que un 51,9% afirmaron estar satisfechos con el servicio y el entorno de la farmacia, concluyendo que las expectativas de los pacientes superaba el grado de satisfacción. De otro lado Nigussie (4), concluye que, la mayor insatisfacción de los pacientes ambulatorios que recurrieron a los servicios de farmacia de un Hospital Universitario estaba relacionada con la disponibilidad inadecuada de medicamentos recetados, sin embargo percibían la interacción con los farmacéuticos como positiva

Molla (2), al medir la satisfacción en relación a los servicios de farmacia ambulatoria de un hospital público, encontró niveles de satisfacción de los pacientes con el servicio de farmacia superiores al 50 %. Gidey (20) en su estudio en un servicio de farmacia ambulatoria en un hospital de Etiopía encontró un 40,5% de satisfacción del cliente, Surur (21) en un estudio en el mismo país señala que nivel de satisfacción global los pacientes de la farmacia ambulatoria de un hospital universitario de Etiopía era bajo

Kebede (5), halló un 59,4% de pacientes satisfechos con los servicios de farmacia ambulatoria de un hospital público, considerando la comodidad del área, la forma de pago, la frecuencia de atención, sin embargo encontró una asociación negativa entre satisfacción y disponibilidad de los medicamentos, en ese sentido Chiquilan (7) concluye que la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario tienen una relación significativa. Mejía (9) en su estudio realizado en el servicio de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo encontró un 82,9% de pacientes parcialmente satisfechos y en relación a la demanda de medicamentos es parcialmente conforme; 73,6%.

El promedio general hallado permite ver que los pacientes/usuarios no están si satisfechos ni insatisfechos con los servicios de farmacia de los hospitales públicos, habiéndose encontrado un valor promedio de 3.08 calificado como indiferente, en el análisis por dimensiones, este calificativo se aprecia en; disponibilidad/precio y ubicación de las farmacias. El calificativo de parcial satisfacción se aprecia en las dimensiones de, área de dispensación, servicio y trato profesional.

Gidey (20) afirma que simplemente involucrar a los farmacéuticos en responsabilidades tradicionales, como la dispensación de productos farmacéuticos y la gestión del inventario de medicamentos, afecta a la satisfacción del paciente y el papel potencial de los farmacéuticos en la mejora de la salud del paciente. La interacción adecuada entre el farmacéutico y el paciente independiente del servicio prestado influye en la calidad de vida relacionada con la salud del paciente y logra resultados clínicos positivos dentro de las expectativas de la atención médica. Se debe realizar una mayor investigación sobre las razones detrás de los valores bajos de satisfacción encontrados en algunos aspectos investigados para proporcionar soluciones adecuadas para mejorar el servicio.

## V. CONCLUSIONES

1. El grado de satisfacción de los pacientes/usuarios con los servicios de farmacia de los hospitales públicos alcanzó un valor promedio de 3.08 calificándolo como indiferente, es decir ni satisfecho ni insatisfecho.
2. El 83,0 % está parcial o totalmente satisfecho con el área de dispensación de medicamentos El 80,5 % está parcial o totalmente satisfecho con la privacidad del área de dispensación de medicamentos El 85,4 % está parcial o totalmente satisfecho con el tiempo de espera para surtir la receta El 46,3 % está parcial o totalmente satisfecho con el servicio del personal de farmacia. El 56,1 % está parcial o totalmente satisfecho con el trato del profesional Químico-Farmacéutico. El 58,6 % está parcial o totalmente satisfecho con la disponibilidad de los medicamentos. El 56,1 % está parcial o totalmente satisfecho con el precio de los medicamentos. El 57,3 % está parcial o totalmente satisfecho con la ubicación de la farmacia.
3. En relación al área de dispensación, se encontró un puntaje de 4,08, indicando una parcial satisfacción, en servicio dispensado, 3,685; parcial satisfacción, en trato profesional. 3,39; parcial satisfacción, en disponibilidad y precio, 3,23; Indiferente y en ubicación de la farmacia, 3,28; Indiferente

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Establecer un sistema para recibir y abordar las observaciones de los pacientes de manera rápida y efectiva.
2. Fomenta la comunicación efectiva entre los farmacéuticos y el personal médico para garantizar la comprensión de las prescripciones y resolver posibles impases que se puedan generar y a la vez implementar sistemas eficientes para reducir el tiempo de espera en la farmacia.
3. A los responsables de los servicios de farmacia, proporcionar servicios de asesoramiento farmacéutico individualizado para cada paciente y asegurarse de que el personal esté disponible para responder preguntas y proporcionar información detallada sobre medicamentos.
4. Contar con una Oficina Farmacéutica, con el fin de que los pacientes resuelvan sus dudas e inquietudes sin interrumpir el servicio de farmacia.
5. Mejorar la disponibilidad de medicamentos en los servicios de farmacia para garantizar una mejor satisfacción del paciente.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Ayalew MB, Taye K, Asfaw D, Lemma B, Dadi F, Solomon H, Tazeze H, Tsega B. Patients'/Clients' Expectation Toward and Satisfaction from Pharmacy Services. *J Res Pharm Pract.* 2017 Jan-Mar;6(1):21-26. doi: 10.4103/2279-042X.200995. PMID: 28331862; PMCID: PMC5348852.
2. 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. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0262300>. PMID: 34986179; PMCID: PMC8730437.
3. Al-Doghaither AH, Abdelrhman BM, Saeed AA, Al-Kamil AA, Majzoub MM. Patients' satisfaction with primary health care centers services in kuwait city, kuwait. *J Family Community Med.* 2001 Sep;8(3):59-65. PMID: 23008652; PMCID: PMC3439745.
4. 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.* 2018 Oct 12;9:1132. doi: 10.3389/fphar.2018.01132. PMID: 30369880; PMCID: PMC6194162.
5. 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;15:87-97. <https://doi.org/10.2147/PPA.S287948>
6. Alanazi AS, Shah S, Abbas G, Hussain M, Saleem A, Khurram H, Chand UR, Mallhi TH, Khan YH, Ilyas K, Tariq S, Jamil A, Alzarea AI, Alzarea SI. Assessing Patient Satisfaction with Community Pharmacy Services: A Large Regional Study at Punjab, Pakistan. *Patient Prefer Adherence.* 2023;17:13-22. <https://doi.org/10.2147/PPA.S389053>
7. Chiquilan L. Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en el servicio farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021. [Tesis de Maestría] Lima.

Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101637/Chiquillan\\_MLY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101637/Chiquillan_MLY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

8. Monzón T. Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en las farmacias del Hospital Leoncio Prado y CAP II - EsSalud. Huamachuco 2021. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Trujillo; 2022.
9. Mejía E. Satisfacción del asegurado SIS y la demanda de medicamentos en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2019. [Trabajo de especialidad]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. Disponible en:  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17086/Mejia\\_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17086/Mejia_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
10. Kebede H, Tsehay T, Necho M, Zenebe Y. Satisfacción del paciente con los servicios de farmacia ambulatoria y los factores asociados en los hospitales públicos de Dessie Town, South Wollo, noreste de Etiopía. *El Paciente Prefiere La Adherencia*. 2021 Jan 22;15:87-97. doi: 10.2147/PPA.S287948. PMID: 33519194; PMCID: PMC7837535.
11. Khudair IF, Raza SA. Measuring patients' satisfaction with pharmaceutical services at a public hospital in Qatar. *Int J Health Care Qual Assur*. 2013;26(5):398-419. doi: 10.1108/IJHCQA-03-2011-0025. PMID: 23905301.
12. Hernández R, et al. *Metodología de la Investigación*. 2a. ed. McGraw-Hill. México, D.F., 2001.
13. Bernal A. *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*. Prentice-Hall. Bogotá, Colombia, 2000.
14. García González L. Muestreo probabilístico y no probabilístico. Teoría. [Internet] 2 feb 2017 [Acceso febrero 2023] Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-teoria/>
15. 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\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
16. Oviedo H, Campo-Arias A. Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. [Internet] 2005 [Acceso marzo 2023]; 34(4). Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502005000400009](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009)

17. 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 marzo 2023] Disponible en: <https://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/download/634/3670?inline=1?inline=1>
18. Gemmechu H, Bedaso N. Patients Satisfaction with Pharmaceutical Care and Associated Factors in the Southwestern Ethiopia, Patient Preference and Adherence, 2021;15: 2155-2163, DOI: 10.2147/PPA.S332489
19. 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* 2023;16, 108. <https://doi.org/10.1186/s40545-023-00608-2>
20. Gidey AB, Yazie TS, Bogale T, Gulente TM. Magnitude of client satisfaction and its associated factors with outpatient pharmacy service at Dubti General Hospital, Afar, North East Ethiopia: A cross sectional study. *PLoS One*. 2021 Nov 17;16(11):e0260104. doi: 10.1371/journal.pone.0260104. PMID: 34788317; PMCID: PMC8597986.
21. Surur A, Teni F, 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 Services Research*. 2015;15:229 DOI 10.1186/s12913-015-0900-6
22. Forms.app. Plantilla de formulario de consentimiento informado. [Internet] [Acceso marzo 2023] Disponible en: <https://forms.app/es/plantillas/plantilla-de-formulario-de-consentimiento-informado>
23. Universidad Austral Consentimiento Informado para Registros y Encuestas. [Internet] [Acceso marzo 2023] Disponible en: [https://www.austral.edu.ar/cienciasbiomedicas/wp-content/uploads/2013/12/CI\\_para\\_encuestas\\_y\\_registros\\_5\\_9\\_12.pdf](https://www.austral.edu.ar/cienciasbiomedicas/wp-content/uploads/2013/12/CI_para_encuestas_y_registros_5_9_12.pdf)

## VIII. ANEXOS.

### Resolución de aprobación de Proyecto



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"  
Ciudad Universitaria s/n Teléfono 056-762573



FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA  
DECANATO

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

#### RESOLUCION DECANAL N° 240-D/FFB-UNICA-2023

Ica, 03 de julio de 2023

#### **VISTO:**

El Oficio N° 899-UI-CI-FFB-UNICA-2023 de fecha 27 de junio de 2023, Exp. N° 3197 del 28 de junio de 2023, presentado por la directora 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. LUJAN DONAYRE SHEYLA LISBETH (Autor)**.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución Rectoral N° 017-R-UNICA-2023 de fecha 11 de mayo de 2023, se encarga como Decano interino de la Facultad de Farmacia y Bioquímica al **Mg. UNFREDO PABEL APUMAYTA VEGA**.

Que, con Oficio N° 2341-2023-SUNEDU-02-15-02 del 17 de mayo de 2023, Proveído N° 0498-2023-SUNEDU-02-15-02, la SUNEDU, procede a registrar la firma de las autoridades de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".

Que, la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" organiza su régimen académico por facultades; que las facultades son unidades de formación académica, profesional y de gestión.

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. LUJAN DONAYRE SHEYLA LISBETH (Autor)**, su solicitud pidiendo aprobación de Proyecto y Asesor con fecha 29 de mayo de 2023, Exp. N° 1834, se acuerda aceptar la propuesta de asesor al **Dr. LUIS ALEJANDRO CALLE VILCA** con Oficio N° 741-UI-CI-FFB-UNICA-2023 de fecha 02 de junio de 2023, 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 31 de mayo de 2023 donde se le designa asesor.

Que, de acuerdo al Art° 32, inciso 10.- del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", Aprobado con R.R. N° 048-R-UNICA-2021 de fecha 25-01-2021; con esta aprobación, el asesorado deberá desarrollar el proyecto de tesis en un plazo mínimo de cuatro (4) meses, debiendo concluirse en un plazo máximo de dieciocho (18) meses, pudiéndose prorrogar el plazo por dos (2) meses más. Vencido el plazo, el asesorado tendrá que presentar un nuevo proyecto.

Que, mediante Oficio N° 899-UI-CI-FFB-UNICA-2023 de fecha 27 de junio de 2023, Exp. N° 3197 del 28 de junio de 2023; la directora 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 20 de junio de 2023, para la emisión de la Resolución Decanal de aprobación del Proyecto de Tesis "**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES/USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE FARMACIA DE LOS HOSPITALES PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE ICA**", presentado por el (la) **Bach. LUJAN DONAYRE SHEYLA LISBETH (Autor)**, para la obtención del Título Profesional, habiendo obtenido el calificativo de Aprobado con el 6% 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





**"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"**

con RR. N°1668-R-UNICA-2020 (14-12-2020) y R.R. N° 761-R-UNICA-2021 (04-05-2021) que Aprueba el uso obligatorio del servicio de iThenticate de Turnitin.

Que, en la facultad de Farmacia y Bioquímica, el Decano interino haciendo uso de sus atribuciones conferidas en el Reglamento General de la Universidad, aprobado con RR N.º 027-2021-R-UNICA. Art 176. Funciones y atribuciones del decano.

**SE RESUELVE:**

**ARTICULO 1º.-** Aprobar, el Proyecto de Tesis, presentado por el (la): **Bach. LUJAN DONAYRE SHEYLA LISBETH (Autor), Titulado: "SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES/USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE FARMACIA DE LOS HOSPITALES PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE ICA"**, para la obtención del Título Profesional.

**ARTÍCULO 2º.-** Debiendo continuar desarrollando el proyecto con el asesor designado: **Dr. LUIS ALEJANDRO CALLE VILCA con N°[orcid.org/0000-0003-0473-3175](https://orcid.org/0000-0003-0473-3175)**, teniendo un periodo de 04 meses, del 03 de julio al 30 de octubre de 2023.

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

Regístrese, Comuníquese y Archívese

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA  
FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA  
  
Mg. UNIREDO PABEL APUMAYTA VEGA  
DECANO

### **2.8.1 Consentimiento Informado.**

La presente investigación no tiene las características de un ensayo clínico o investigación en seres humanos (21). La encuesta no conlleva, daño físico, ni moral a las personas además, los datos de los participantes serán anónimos, por lo que las encuestas no requieren consentimiento informado.(22, 23)

Se asume que la contestación a la encuesta, se considera su consentimiento.

Sin embargo, considerando los aspectos éticos de toda investigación, previa a la contestación de la encuesta, se hace la siguiente presentación: (Verbal y escrita)

#### **Presentación:**

El presente estudio, tiene como objetivo: Analizar la Satisfacción de los pacientes/usuarios con los servicios de farmacia de los hospitales públicos de la ciudad de Ica. Estudio aprobado por la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Su participación será de carácter voluntario, así como la posibilidad de retirarse del estudio en el momento que usted lo quiera y si usted decide no participar, se respeta su decisión. Se le brindará información, y podrá hacer preguntas en cualquier momento de la resolución del cuestionario. La manera como usted acepta su participación, es respondiendo las preguntas del cuestionario. No se le pedirá datos personales

Los datos obtenidos serán anónimos y no se usarán para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Si existiera algún reclamo, aclaración oduda acerca este estudio, deberá comunicarse con la investigadora \_\_\_\_\_, al número celular \_\_\_\_\_ o al correo \_\_\_\_\_

Gracias por su participación

\_\_\_\_\_  
Fira de la investigadora

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

1.1 Apellidos y nombres del experto:

*Bonavente Bevilacqua Carlos Marmel*

1.2 Grado académico:

*Doctor en Farmacia y Bioquímica*

1.3 Título de la Investigación: **Satisfacción de los pacientes/usuarios con los servicios de farmacia de los hospitales públicos de la ciudad de Ica**

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficient e 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					/
	2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					/
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				/	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					/
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad				/	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento global responde a los objetivos de la investigación.					/
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica, entre los elementos de la investigación					/
	8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación				/	
	9. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					/
	10. METODOLOGIA	Responde al propósito del estudio.					/
<b>PROMEDIO</b>			<i>89%</i>				

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO**

Procede su aplicación

Ica, julio de 2023

Debe corregirse

*le Bonavente*

**Docente**

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

1.1 Apellidos y nombres del experto: Omar Paolo Navarro Huante

1.2 Grado académico: Doct. en Farmacia y Bioquímica

1.3 Título de la Investigación:

Satisfacción de los pacientes/usuarios con los servicios de farmacia de los hospitales públicos de la ciudad de Ica


	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			90 %				

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO**

Procede su aplicación

Ica, 12 de julio de 2023

Debe corregirse

  
Firma del experto  
Docente

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

1.1 Apellidos y nombres del experto: **DIAZ SANCHEZ LUIS ALBERTO**

1.2 Grado académico: **MAESTRO**

1.3 Título de la Investigación: **Satisfacción de los pacientes/usuarios con los servicios de farmacia de los hospitales públicos de la ciudad de Ica**

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficient e 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					
	2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad					
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento global responde a los objetivos de la investigación.					
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica, entre los elementos de la investigación					
	8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación					
	9. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					
	10. METODOLOGIA	Responde al propósito del estudio.					
<b>PROMEDIO</b>			<b>90%</b>				

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO**

Procede su aplicación

Debe corregirse

Ica, julio de 2023



Docente

**Instrumento de recolección de la información.**

**ENCUESTA. Grado de satisfacción con respecto a los servicios de farmacia del Hospital \_\_\_\_\_**

**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					
Disponibili dad 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, Edessa D.(4) 2018

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6194162/#SM1>

**Confiabilidad: coeficiente alfa de Cronbach**

<i>Participantes</i>	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8
1	5	4	3	4	3	5	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	5	3	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	3	4	5	5	5	4	4	4
6	4	3	3	4	2	5	3	4
7	4	4	4	4	3	5	2	5
8	5	3	4	5	4	2	1	5
9	3	2	3	3	1	3	2	3
10	5	4	4	5	5	5	4	3

**Test results**

<i>Mean is...</i>	30.2
<i>SD is...</i>	3.96988665
<b><i>alpha is...</i></b>	<b>0.70630892</b>
<i>SEM is...</i>	2.1514115
<i># of items is...</i>	8

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

## Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes/usuarios con los servicios de farmacia de los hospitales públicos de la ciudad de Ica?</p> <p><b>Problemas específicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿En qué medida los pacientes/usuarios están satisfechos con los servicios de farmacia de los hospitales públicos?</li> <li>- ¿Cuáles son las características de la satisfacción en los pacientes/usuarios de los servicios de farmacia de los hospitales públicos?</li> <li>- ¿Cuál es, de acuerdo a las dimensiones, el grado de satisfacción de los pacientes/usuarios con los servicios de farmacia de los hospitales públicos?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general.</b> Conocer el grado de satisfacción de los pacientes/usuarios con los servicios de farmacia de los hospitales públicos de la ciudad de Ica</p> <p><b>Objetivos específicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar en qué medida los pacientes/usuarios están satisfechos con los servicios de farmacia de los hospitales públicos</li> <li>- Determinar las características de la satisfacción en los pacientes/usuarios de los servicios de farmacia de los hospitales públicos</li> <li>- Identificar de acuerdo a las dimensiones el grado de satisfacción de los pacientes/usuarios con los servicios de farmacia de los hospitales públicos</li> </ul>	<p>Siendo un estudio descriptivo, no se formula hipótesis de investigación</p>	<p>Satisfacción con los servicios de farmacia de los hospitales públicos</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Área de dispensación</li> <li>Servicio</li> <li>Trato profesional</li> <li>Disponibilidad y precio</li> <li>Ubicación</li> </ul> <p><b>Satisfacción del usuario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Características</li> <li>Grado</li> </ul> <p><b>Pacientes/usuarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Características sociodemográficas</li> </ul>	<p>Tipo de investigación Cuantitativa, descriptiva. Diseño. No experimental, transversal.</p> <p>Población. Personas adultas que adquieren sus medicamentos en la farmacia principal del establecimiento hospitalario Muestra: 82 determinados por fórmula de muestreo. No probabilística</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado</p>