



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

**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN
EN LOS USUARIOS DE 20 A 74 AÑOS ATENDIDOS EN LA
FARMACIA DEL HOSPITAL DE APOYO DE RECUAY-
ANCASH, AGOSTO- SETIEMBRE 2022**

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

AUTORES

Bach. CADILLO ZAVALA, BEATRIZ

<https://orcid.org/0009-0006-5227-4216>

Bach. LOPEZ CARO, ANTONY WILSON

<https://orcid.org/0009-0002-3381-8522>

ASESORA

Mg. HERRERA RIVAS, MIRTHA ROSABELL

<https://orcid.org/0000-0001-9019-9161>

Lima – Perú

2023

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Beatriz Cadillo Zavala , con DNI 42519530 en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el **TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO FARMACÉUTICO** de título "**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DE 20 A 74 AÑOS ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE APOYO DE RECUAY-ANCASH, AGOSTO- SETIEMBRE 2022**", **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud **11%** y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregando la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 21 días del mes de junio del año 2023.

Lima, 21 de junio 2023.



CADILLO ZAVALA BEATRIZ
DNI: 42519530

Firma del autor:



Mg. HERRERA RIVAS, MIRTHA ROSABELL
DNI: 21528676

Firma del Asesor:

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Lopez Caro Antony Wilson , con DNI 70479585 en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el TITULO PROFESIONAL DE QUÍMICO FARMACÉUTICO de título "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DE 20 A 74 AÑOS ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE APOYO DE RECUAY-ANCASH, AGOSTO SETIEMBRE 2022, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud **11%** y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregando la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 21 días del mes de junio del año 2023.

Lima, 21 de junio 2023.



ANTONY WILSON LOPEZ CARO
DNI: 70479585

Firma del autor:



Mg. HERRERA RIVAS, MIRTHA ROSABELL
DNI: 21528676

Firma del Asesor:

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

INFORME DE ORIGINALIDAD-TURNITIN

INFORME DE ORIGINALIDAD			
11 %	14 %	5 %	5 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %	
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %	
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %	
4	Submitted to Unviersidad de Granada Trabajo del estudiante	1 %	
5	recursosbiblioteca.utp.edu.co Fuente de Internet	1 %	
6	www.ilaphar.org Fuente de Internet	1 %	
7	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	1 %	
8	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	1 %	
9	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1 %	
10	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1 %	
<input type="checkbox"/> Excluir citas	<input checked="" type="checkbox"/> Activo	<input type="checkbox"/> Excluir coincidencias	< 1%
<input type="checkbox"/> Excluir bibliografía	<input checked="" type="checkbox"/> Activo		

DEDICATORIA

A mis padres y hermana por su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye esta carrera. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Beatriz Cadillo Zavala

A Dios por la vida, a mis padres Baldomiro y Rogelia por el apoyo incondicional durante mi etapa de estudiante, a mis hermanos Alex y Mery que soy el ejemplo a seguir, a ellos les dedico esta tesis en agradecimiento por el apoyo constante y por ser la motivación para salir adelante.

Antony Wilson Lopez Caro

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestros asesores por apoyarnos en realizar la tesis y guiarnos día a día en forjar nuestros conocimientos, y a todas las personas que aportaron con un granito de arena para poder finalizar el objetivo que nos trazamos al iniciar este curso.

Beatriz Cadillo Zavala y Antony Lopez Caro

ÍNDICE GENERAL

	Páginas
RESUMEN	17
ABSTRACT	18
I. INTRODUCCIÓN	19
II. MATERIALES Y MÉTODOS	29
II. 1 Enfoque y diseño de la investigación	29
II.2 Población, muestra y muestreo	29
II.3 Variables de la investigación	31
II.4 Técnica e instrumentos para la recolección de datos	31
II.5 Plan metodológico para la recolección de datos	32
II.6 Procesamiento del análisis estadístico	32
II.7 Aspectos éticos	33
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN	96
IV.1 Discusión de resultados	96
IV.2 Conclusiones	101
IV.3 Recomendaciones	103
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	104
ANEXOS	108
ANEXO A: Instrumentos de recolección de datos	108
Anexo B: Matriz de consistencia	113
ANEXO C: Operacionalización de las variables	115

ANEXO D: Carta de presentación del Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UMA	118
ANEXO F: Consentimiento informado	120
ANEXO G: Fichas de validación de los cuestionarios	121
ANEXO H: Evidencias fotográficas del trabajo de campo	126

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1	34
Condición del Encuestado	34
Tabla 2	35
<i>Edad del Encuestado</i>	35
Tabla 3	36
Género	36
Género	36
Tabla 4	37
<i>Nivel Educativo</i>	37
Tabla 5	38
<i>Tipo de seguro para su atención</i>	38
<i>Tipo de seguro para su atención</i>	38
Tabla 6	39
<i>Clase de usuario</i>	39
Tabla 7	40
<i>Persona que le atendió en la farmacia</i>	40
Tabla 8	41
<i>¿El personal presta servicio como lo han prometido?</i>	41
Tabla 9	42
<i>¿Cuándo el personal promete u ofrece algo lo cumple?</i>	42
Tabla 10	43
<i>¿El personal brinda atención con garantía?</i>	43

Tabla 11	44
<i>¿Observa usted si el personal realiza alguna discriminación o diferenciación en la atención brindada con el cliente o paciente?</i>	44
Tabla 12	45
<i>¿El Usuario recibe su medicina con información útil?</i>	45
Tabla 13	46
<i>¿Si tiene algún problema con el medicamento adquirido, el personal muestra interés en solucionarlos?</i>	46
Tabla 14	47
<i>¿Se respetó el orden de llegada para la atención al Usuario?</i>	47
Tabla 15	48
<i>¿El horario de la farmacia es conveniente para usted?</i>	48
Tabla 16	49
<i>¿El personal le brinda un servicio rápido?</i>	49
Tabla 17	50
<i>¿El personal es sensible para atenderlo o ayudarlo?</i>	50
Tabla 18	51
<i>¿El personal te ofrece alguna solución cuando el producto no se encuentra en la farmacia?</i>	51
Tabla 19	52
<i>¿Las instalaciones de la farmacia son ordenadas?</i>	52
Tabla 20	53
<i>¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?</i>	53
Tabla 21	54
<i>¿La farmacia cuenta con buenos equipos y mobiliario modernos?</i>	54

Tabla 22	55
<i>¿La farmacia cuenta con sistema de comunicación?</i>	55
Tabla 23	56
<i>¿La farmacia cuenta con muebles o anaqueles de aspecto moderno?</i>	56
Tabla 24	57
<i>¿La farmacia tiene un ambiente adecuado para la atención?</i>	57
Tabla 25	58
<i>¿La farmacia cuenta con personal suficiente para la atención?</i>	58
Tabla 26	59
<i>¿El personal que atiende tiene un trato amable y respetuoso?</i>	59
Tabla 27	60
<i>¿El personal le inspira o brinda confianza?</i>	60
Tabla 28	61
<i>¿Responden con facilidad las preguntas del paciente?</i>	61
Tabla 29	62
<i>¿Se siente seguro con la atención que le brindó el personal de farmacia?</i>	62
Tabla 30	63
<i>¿La atención del Usuario es individualizada?</i>	63
Tabla 31	64
<i>¿El personal toma su tiempo para escucharlo atentamente?</i>	64
Tabla 32	65
<i>¿El personal le ofrece atención personalizada?</i>	65
Tabla 33	66
<i>¿El personal de la farmacia brinda la atención cuidando su privacidad si la necesita?</i>	66

Tabla 34	67
<i>¿El personal le informa empleando un lenguaje sencillo?</i>	67
Tabla 35	68
<i>¿El personal de la farmacia se preocupa por el estado de salud de sus pacientes o usuarios?</i>	68
Tabla 36	69
<i>¿El personal le muestra interés por su estado o enfermedad?</i>	69
Tabla 37	70
<i>¿El personal durante la atención es amable y cortés?</i>	70
Tabla 38	71
<i>¿El personal le proporciona información adecuada al paciente?</i>	71
Tabla 39	72
<i>¿La atención que te otorgó el personal fue lo esperado?</i>	72
Tabla 40	73
<i>¿El personal mantiene contigo muy buena relación?</i>	73
Tabla 41	74
<i>¿El personal realiza la atención con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias al usuario?</i>	74
Tabla 42	75
<i>¿El personal demuestra conocimiento de los productos que brinda en la farmacia?</i>	75
Tabla 43	76
<i>¿El personal brinda instrucciones a los Usuarios para que colaboren en la atención cuando hay aglomeración?</i>	76
Tabla 44	77
<i>¿El personal propicia con respeto, seguridad y confianza la atención de los</i>	

<i>pacientes?</i>	77
Tabla 45	78
<i>¿Se contó con personal capacitado para orientar al Usuario o Paciente?</i>	78
Tabla 46	79
<i>¿El personal cuenta o utiliza materiales suficientes y adecuados para la atención?</i>	79
Tabla 47	80
<i>¿Los carteles, afiches y materiales de orientación son los adecuados?</i>	80
Tabla 48	81
<i>¿Hubo orden, limpieza y comodidad en la farmacia?</i>	81
Tabla 49	82
<i>¿Los precios de los productos que ofrece la farmacia están a tu alcance?</i>	82

ÍNDICE DE FIGURAS

	Páginas
Figura 1 <i>Condición del Encuestado</i>	30
Figura 2 <i>Edad del Encuestado</i>	31
Figura 3 <i>Género</i>	32
Gráfico 4 <i>Nivel Educativo</i>	33
Figura 5 <i>Tipo de seguro para su atención</i>	34
Figura 6 <i>Clase de usuario</i>	35
Figura 7 <i>Persona que le atendió en la farmacia</i>	36
Figura 8 <i>¿El personal presta servicio como lo han prometido?</i>	37
Figura 9 <i>¿Cuándo el personal promete u ofrece algo lo cumple?</i>	38
Figura 10 <i>¿El personal desarrolla servicios con garantía?</i>	39
Figura 11 <i>¿Observa usted si el personal realiza alguna discriminación o diferenciación en la atención brindada con el cliente o paciente?</i>	40
Figura 12 <i>¿El Usuario obtiene su medicina con utilidad?</i>	41
Figura 13 <i>¿Si tienes algún problema con el medicamento adquirido, el personal muestra interés en solucionarlos?</i>	42
Figura 14 <i>¿Se respetó el orden de llegada para la atención al Usuario?</i>	43
Figura 15 <i>¿El horario de la farmacia es conveniente para usted?</i>	44
Figura 16 <i>¿El personal le brinda un servicio rápido?</i>	45
Figura 17 <i>¿El personal es sensible para atenderlo o ayudarlo?</i>	46
Figura 18 <i>¿El personal te ofrece alguna solución cuando el producto no se encuentra en la farmacia?</i>	47
Figura 19 <i>¿Las instalaciones de la farmacia son ordenadas?</i>	48

Figura 20 <i>¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?</i>	49
Figura 21 <i>¿La farmacia cuenta con buenos equipos y mobiliario modernos?</i>	50
Figura 22 <i>¿La farmacia cuenta con sistema de comunicación?</i>	51
Figura 23 <i>¿La farmacia cuenta con muebles o anaqueles de aspecto moderno?</i>	52
Figura 24 <i>¿La farmacia tiene un ambiente adecuado para la atención?</i>	53
Figura 25 <i>¿La farmacia cuenta con personal suficiente para la atención?</i>	54
Figura 26 <i>¿El personal que atiende tiene un trato amable y respetuoso?</i>	55
Figura 27 <i>¿El personal le inspira o brinda confianza?</i>	56
Figura 28 <i>¿Responden con facilidad las preguntas del paciente?</i>	57
Figura 29 <i>¿Se siente seguro con la atención que le brindó el personal de farmacia?</i>	58
Figura 30 <i>¿La atención del Usuario es individualizada?</i>	59
Figura 31 <i>¿El personal toma su tiempo para escucharlo atentamente?</i>	60
Figura 32 <i>¿El personal le ofrece atención personalizada?</i>	61
Figura 33 <i>¿El personal de la farmacia brinda la atención cuidando su privacidad si la necesita</i>	62
Figura 34 <i>¿El personal le informa empleando un lenguaje sencillo?</i>	63
Figura 35 <i>¿El personal de la farmacia se preocupa por el estado de salud de sus pacientes o usuarios?</i>	64
Figura 36 <i>¿El personal le muestra interés por su estado o enfermedad?</i>	65
Figura 37 <i>¿El personal durante la atención es amable y cortés?</i>	66
Figura 38 <i>¿El personal le proporciona información adecuada al paciente?</i>	67
Figura 39 <i>¿La atención que te otorgó el personal fue lo esperado?</i>	68

Figura 40 <i>¿El personal mantiene contigo muy buena relación?</i>	69
Figura 41 <i>¿El personal realiza la atención con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias al Usuario?</i>	70
Figura 42: <i>¿El personal demuestra conocimiento de los productos que brinda en la farmacia?</i>	71
Figura 43 <i>¿El personal brinda instrucciones a los Usuarios para que colaboren en la atención cuando hay aglomeración?</i>	72
Figura 44 <i>¿El personal propicia con respeto, seguridad y confianza la atención de los pacientes?</i>	73
Figura 45 <i>¿Se contó con personal capacitado para orientar al Usuario o Paciente?</i>	74
Figura 46 <i>¿El personal cuenta o utiliza materiales suficientes y adecuados para la atención?</i>	75
Figura 47 <i>¿Los carteles, afiches y materiales de orientación son los adecuados?</i>	76
Figura 48 <i>¿Hubo orden, limpieza y comodidad en la farmacia?</i>	77
Figura 49 <i>¿Los precios de los productos que ofrece la farmacia están a tu alcance?</i>	78

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en los usuarios de 20 a 74 años atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, agosto-setiembre 2022.

Materiales y métodos: El estudio es de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional; con una muestra de 200 usuarios de 20 a 74 años;

Resultado: El grupo etario que predominó en las atenciones, fue 30 a 34 años (18%), siendo mayor el género femenino con 52%, el 39% de nivel secundario. Con respecto a las dimensiones el 61% percibieron un nivel bueno en fiabilidad, 36% nivel bueno en capacidad de respuesta, 67% nivel bueno en tangibilidad, 48% nivel bueno en seguridad, 69% en empatía, 45% muy satisfecho en dimensión humana, 46% muy satisfecho en técnica-científica y 50% muy satisfecho en entorno.

Conclusiones: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y calidad de atención, el 45% de la población percibió como muy satisfecho la atención del personal con amabilidad y cortesía, el 27% muy satisfecho por la información adecuada al paciente, 37% muy satisfecho que la atención que la otorgaron fue lo esperado. Además, el Valor de significancia $p = 0.000 < 0.05$.

Palabras Claves: Atención, Calidad, Farmacia, Satisfacción, Usuario

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship that exists between the level of satisfaction and the quality of care in the users aged 20 to 74 years treated in the pharmacy of the Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, August-September 2022.

Materials and methods: The study has a quantitative approach, descriptive correlational design; considering as study sample 200 users from 20 to 74 years attended in the pharmacy of the Support Hospital of Recuay-Ancash; A survey was used as an instrument to collect information, which was validated with expert criteria and a level of reliability was determined with Cronbach's Alpha. The data was processed and statistically analyzed using the Excel program and SPSS V 25, also taking ethical aspects into consideration.

Result: The age group that predominated in the care was between 30 to 34 years (18%), with a higher range in the female gender of 52%, 39% secondary level and 38% were new. Regarding the dimensions, 61% perceived a good level in reliability, 36% affirmed a good level in responsiveness, 67% a good level in tangibility, 48% a good level in security, 69% in empathy, 45% very satisfied in the human dimension, 46% very satisfied in the technical-scientific dimension and 50% very satisfied in the environment dimension.

Conclusions: That there is a significant relationship between the level of satisfaction and the quality of care in which 45% of the population perceived the attention of the staff with kindness and courtesy as very satisfied, 27% very satisfied with the adequate information provided to the patient. Pharmacy staff, 37% very satisfied that the care they provided was as expected. In addition, the value of significance $p = 0.000 < 0.05$.

Keywords: Attention, Quality, Pharmacy, Satisfaction, User

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario tiene una relación muy significativa con la atención de servicios en las Farmacias Hospitalarias (1). Sin embargo, existen una serie de barreras que obstaculizan la adecuada atención al usuario ya que el problema, no es solamente en los hospitales del Ministerio de Salud del Perú (2), sino también se perciben la baja calidad de atención en diferentes países del mundo que tienen bajos recursos; teniendo en cuenta que su optimización en atención farmacéutica puede salvar muchas vidas (3).

El Consejo de Europa con relación a la función del farmacéutico, sostiene que es importante esta función en el contexto de la seguridad sanitaria, según la resolución 746 del 21 de marzo del 2001, aprobada en la reunión de delegados de los ministros de Salud (4). El manual de políticas y procedimientos es una herramienta utilizada por la administración para dirigir el comportamiento en una organización, constituye un eje central de información sirviendo como relación de la comunicación entre la administración, los departamentos y el personal, estableciendo indicadores de desempeño laboral para facilitar la utilización eficiente y cabal del personal comunicando las fases requeridas para cumplir con éxito las funciones laborales (5).

En este contexto la participación de los farmacéuticos en la atención de la salud tiene su base en los conocimientos científicos y experiencias que adquirieron durante la educación universitaria, un periodo de práctica supervisada, antes del registro. La educación profesional se adecúa a las medidas instituidas por la universidad que tiene mucha relación con la seguridad y calidad (6).

En España, la satisfacción percibida por los pacientes y por el personal auxiliar de farmacia del área de atención a pacientes externos como método de mejora de la calidad, se verificó una reestructuración del espacio y del procedimiento de dispensación, proporcionando útil información para la evaluación de cambios y detección de puntos de mejora donde los

trabajadores laboran con mayor agrado y satisfacción y con mayor empeño para los pacientes; aunque se encontró una mejora en la organización y el aspecto físico ⁽⁷⁾.

En México, explicaron los factores que impactan en la percepción de la satisfacción del paciente de un sistema público de salud, después del estudio se detectaron 32 atributos de calidad en el servicio. Los pacientes valoraron la entrega de medicamentos, que fueron los factores de mayor impacto en la satisfacción del derechohabiente debido a la calidad del servicio del personal de análisis clínico y la calidad de las instalaciones teniendo impactos significativos, la calidad del servicio de farmacia y en la calidad en la recepción (turnos) no tuvieron mayor impacto habiendo estancamiento significativo ⁽⁸⁾.

Otro estudio realizado en México sobre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes adultos, no encontraron una relación significativa entre la atención farmacéutica y las características socio demográficas de estado civil, edad, hospitalización, sexo, tipos de diagnóstico; en cambio el 65% de los pacientes con un buen nivel socio económico y el estado laboral encontraron una satisfacción del paciente relacionado con la atención de farmacia ⁽⁶⁾. Una buena atención en la farmacia hospitalaria crea una satisfacción en el usuario demostrando altos servicios de salud; creando conductas positivas en el paciente tales como la continuidad y conformidad con los proveedores de productos farmacéuticos, así como de los usuarios que acuden a los servicios de farmacia del hospital. Aunque en muchos casos el tiempo de espera para la adquisición de medicamentos es muy prolongado, construyendo una barrera en la atención de salud ⁽⁹⁾.

En Cuba, la percepción de satisfacción de los usuarios es el resultado de aplicar los principios de calidad, eficiencia, equidad y calidez, la valoración y la satisfacción a partir de la percepción del usuario permiten mejorar tanto la farmacia como los otros servicios de salud. El centro de salud CAI III, tiene una satisfacción regular, cuando se aplica el SERVQUAL, la percepción de los usuarios es la falta del mejoramiento de la infraestructura del centro de salud y la empatía del personal de salud hacia los usuarios; por lo tanto, es

necesario la mejora de la calidad del servicio; para lograr la calificación de excelencia, respetando el indicador indispensable de satisfacción de los clientes ⁽¹⁰⁾.

En Barranquilla, Colombia, la concepción de calidad de los servicios de farmacia es muy subjetiva, dependiendo de la posición de cada persona, el paciente que quiere recibir una atención integral que satisfaga sus necesidades, con farmacéuticos que brinden una atención dentro de los estándares definidos por cada hospital y las Instituciones de Salud que cuenten con un equipo interdisciplinario bien capacitado y que cumplan una excelente labor, para asegurar la salud en la atención, existen complicaciones, por no existir expectativas de los usuarios porque una entidad pública se basa en coberturas del plan obligatorio de salud ⁽¹¹⁾.

En Lima, establecieron que la calidad de atención tiene relación índice el índice de satisfacción del usuario de la atención en la farmacia, este hecho puede tener influencia en la recuperación del paciente que recurre a la farmacia del Hospital de Emergencias III Grau EsSalud, 18.8% de usuarios de la farmacia externa manifestaron su insatisfacción sólo el 13,4% tenían un buen nivel de satisfacción, el problema más sentido es el tiempo de espera con el 26,2%; sin embargo el 64,9% opinaron que el tiempo de espera es fuerte; el nivel de satisfacción encontrada fue de 67, 8%, en cambio la calidad de atención fue de 44,6% ⁽¹²⁾.

En Cajamarca, identificaron la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de la botica Rodríguez, Jaén, Cajamarca. La botica Rodríguez constituye una empresa familiar que tiene una de las mejores empresas farmacéuticas competitivas de la región y a utilizado por muchos años las estrategias de fidelización del cliente; por lo que los usuarios se sienten satisfechos por el servicio recibido ⁽¹³⁾.

En Huancayo, determinaron la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la farmacia del hospital nacional Ramiro Prialé, utilizaron el cuestionario servqual. Los pacientes demostraron una insatisfacción acerca de la atención en todas las dimensiones evaluadas; hecho que fue

considerado que el servicio no pueda postular al premio nacional de calidad de servicio ⁽¹⁴⁾.

En Paiján, Trujillo determinaron la relación entre la calidad del servicio con la satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en el Centro de Salud. Los usuarios percibieron de nivel regular la calidad del servicio, con el 57,7% y la calidad de atención, poco satisfactoria con el 67,1%; a pesar de que la calidad estaba relacionada directamente con la satisfacción del usuario a nivel general; mayormente con la responsabilidad, fiabilidad, seguridad, tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta ⁽¹⁵⁾.

La reunión de ministros de salud de la OEA recomendó a los gobiernos de los países miembros para que promuevan el rol que debe cumplir el farmacéutico en todos los hospitales de los países miembros; entre los que se determinan: 1) El contacto directo del paciente con el farmacéutico es un derecho, en que debe existir una mutua colaboración a través de la comunicación entre autoridades sanitarias, los farmacéuticos y otros profesionales de salud. 2) Llevar un control de costos sanitarios de acuerdo a la calidad y los cuidados. 3) El farmacéutico debe ayudar previniendo los riesgos yatrogénicos que pueden evitarse. 4) La evaluación de la medicación consumida por el paciente, intercambia la información, uso de tecnologías; controlar los riesgos de la automedicación, etc. ⁽¹⁶⁾.

Los inconvenientes anotados, se presentan en la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash, agosto-setiembre 2022. Por lo que se puede desprender de que un menor tiempo de espera puede crear una positiva percepción de satisfacción en los pacientes; así como en los usuarios que acuden a la farmacia hospitalaria. Al contrario, cuando el tiempo de espera es muy prolongado o no hay medicamentos recetados por el médico en el stock para los pacientes que fueron atendidos en hospitalización y consultorio externo; genera descontento en los usuarios por el excesivo tiempo de espera; que influye en la disconformidad del paciente, así como la falta de calidez y empatía ⁽¹⁷⁻¹⁸⁾.

De acuerdo a la problemática descrita se formula la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción y la Calidad de atención en los usuarios de 20 a 74 años atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, agosto-setiembre 2022?

La satisfacción de los pacientes se define como un supuesto donde implica al usuario, una valoración cognitiva, conjuntamente con una reacción emocional frente a los procesos, estructuras y resultados de los servicios. Se ha descrito la satisfacción del usuario, con la finalidad de percibir los productos de otros tratamientos; aunque el tratamiento farmacéutico es un objetivo en sí mismo. En esta dirección de análisis, valorar la satisfacción usuario/paciente que acuden a los servicios de farmacia de un Hospital público o privado, constituye una estructura crucial de los servicios de salud, que puede realizarse mediante apropiados estudios y que debe ser una obligación para los sistemas de organización de salud. Estos estudios ayudarán a la identificación específica de las áreas del servicio farmacéutico, que requieren un mejoramiento continuo de la calidad, ejecutando cambios positivos en los actuales servicios. En la actualidad, los servicios públicos y privados de salud necesitan satisfacer a los pacientes en la atención farmacéutica, contrastando con el sistema sanitario nacional, que repercute más por el desabastecimiento de los productos farmacéuticos y demora en el tiempo muy prolongado para la entrega de medicamentos, de acuerdo a las especialidades ⁽¹⁹⁻²⁰⁾.

La calidad de la atención farmacéutica involucra una serie de tareas y actividades cotidianas y clínicas del profesional farmacéutico, con base a las normas deontológicas, que contribuyen al mejoramiento de la salud de los pacientes mediante el cual se promueve el empleo racional y eficiente de los medicamentos. Por lo tanto, el farmacéutico del Hospital, asume dentro del equipo asistencial, responsabilidades del diseño, monitoreo y valoración de la farmacoterapia y los efectos que obtuvo en el paciente. La aprobación de su responsabilidad por el farmacéutico del Hospital no lo provee de exclusiva autoridad. Esta práctica aumenta sin duda un valor agregado a las acciones del equipo asistencial: Mejora la efectividad, incrementando la seguridad y

potenciando el racional uso de los medicamentos; contribuyendo a otros aspectos, como: la gestión de los procesos, el trabajo docente en relación a los medicamentos ⁽²¹⁾.

Peña, C. (2020) artículo de la conferencia de la Cátedra María José Faus Dáder de Atención Farmacéutica, de la Universidad de Granada, donde en el acto de apertura de la conferencia la Doctora Carmen Peña narra en forma secuencial el origen y evolución de la Atención Farmacéutica y el aporte de la Federación internacional de Farmacéuticos, en el proceso de desarrollo; publicando con la OMS el documento de “Buenas Prácticas en Farmacia que son estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos”, hasta su publicación en el 2011. La Atención Farmacéutica en España fue muy veloz donde se introdujeron las diferentes definiciones de la Declaración de Tokio 93 relacionados con los principios de Atención Farmacéutica ⁽²²⁾.

Tajes-González, Y.M. & et al (2020) El trabajo de investigación se orientó a conocer el nivel de satisfacción de pacientes o sus familiares/acompañantes relacionados a la atención que recibió mediante la Telefarmacia, del servicio del Hospital de nivel I, la metodología que se empleó fue una investigación transeccional, duró cinco meses con dispensación informada sobre la medicación de mayo a setiembre del 2020. Se midió el grado de satisfacción con la encuesta tipo Likert y los datos personales de cada paciente se obtuvo de la Historia electrónica (IANUS®) y del software Silicon®. Para comparaciones entre grupos se utilizó el test t de Student de comparación de medias y el test ANOVA.

Se realizaron un total de 392 encuestas de satisfacción a 209 mujeres (53,3%) y 183 hombres (46,7%) de edad media 59,8 años (s.d. 18,5), de las cuáles 231 (58,9%) eran pacientes y 161 (41,1%) cuidadores/familiares. Se observó una puntuación de satisfacción global de 9,88 (s.d. 0,4). No se observaron diferencias estadísticamente significativas entre la puntuación obtenida de los pacientes o cuidadores/familiares ($p=0,102$), concluyendo que la consulta telemática de atención farmacéutica constituye una valiosa herramienta que satisface las necesidades asistenciales de los pacientes y

sus familiares y supone una oportunidad de mejora en la atención sanitaria integrada a distancia ⁽²³⁾.

Maidana, G. & et al (2018), evaluó el grado de satisfacción de usuarios diabéticos relacionado a la atención recibida en el Servicio de Farmacia, en Paraguay, en una población de 108 pacientes, se obtuvo como resultado que el 69% era del sexo femenino, con una edad promedio de 58,5 años, el 52% tenían educación secundaria, el 51% vivían en pareja y el 82% padecían de diabetes mellitus tipo 2. El puntaje máximo posible 5, obteniéndose más satisfacción en el proceso de dispensación (4,16 ±0,69; IC 95%). Y la satisfacción menor se obtuvo en la información al paciente y la valoración en su estado de salud (2,44±1,19; IC 95%). El 57% manifestaron insatisfacción frecuente causado por falta de cortesía y el 56% por la inadecuada ausencia de información ⁽²⁴⁾.

Dentro de los antecedentes nacionales tenemos a Castillo, E., & et al. (2020), en cuya investigación evaluaron la percepción de pacientes peruanos sobre la calidad en los servicios farmacéuticos hospitalarios de Trujillo, resultando que su concepción de la calidad del servicio fue alta con un (51,5%) y como media (51,3%) en los hospitales que se estudiaron. Al analizar la calidad del servicio farmacéutico y sus dimensiones, la prueba de U de Mann–Whitney evidenció una diferencia trascendente entre elementos tangibles, oportunidad, accesibilidad y empatía ($p = 0,000$) para cada uno de los hospitales evaluados ⁽²⁵⁾.

Barzola, M. (2019), determinó el nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Graú EsSalud – Lima, en Julio-Setiembre 2018, cuyo resultado se obtuvo que el 18,8% (38) de usuarios percibieron insatisfacción, solo el 13,4% (27) tuvieron un nivel bueno de satisfacción; el tiempo de espera en la evaluación más baja con 26,2%; asimismo, el 43,4% calificaron de mala sobre el mismo aspecto expresando que la atención, también es mala; al contrario, el 64,9% opinaron que el tiempo de espera para atenderlos fue buena, así como la atención. Esta actitud de los pacientes abarca 3 aspectos (Instalaciones de la farmacia, horario de atención e Información al paciente)

y de igual manera abarcó 3 asuntos de satisfacción del paciente (trato recibido, tiempo de espera y stock de medicamento); comprobándose la relación directa y significativa de las variables ⁽²⁶⁾.

Barrientos, J. (2018). En este estudio realizado en Lima se determinó la relación entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, Lima. Obteniéndose como resultados que la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia tienen una relación significativa, porque los resultados de Rho Spearman = 0.852 $p < 0.05$. Reafirmando que cuanto mejor calidad de atención se brinde, mejor satisfacción del usuario será en el servicio de farmacia en el Centro de Salud ⁽²⁷⁾.

Hernández, M (2021), tuvo como propósito establecer la relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en el centro de salud Pachacútec-Cajamarca donde la mayoría de mujeres tenían 30 años, con secundaria completa y la calidad de atención fue valorada como regular con el 77% y la dimensión técnica científica fue la mejor calificada, el 69,15% manifestaron su insatisfacción con los aspectos tangibles, encontrando una relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario⁽²⁸⁾.

Zapata, J (2019), en su estudio analizó la calidad y satisfacción en la atención de usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el hospital de Piura, la encuesta que aplicó fue el servqual a 1828 personas adultas donde el 94% evidenciaron la fiabilidad, el 75.79% valoraron la capacidad de respuesta, el 82,63% estuvieron de acuerdo con la seguridad. Obteniendo una insatisfacción de los usuarios en un 94% con relación a la duración de atención por no ser oportuna y eficaz, poca práctica del respeto, amabilidad y paciencia, desconfianza y poca información a los pacientes en la prescripción por el médico ⁽²⁹⁾.

La importancia del estudio es que contribuirá a valorar el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los usuarios que acuden a la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay; asimismo, se identificaron los factores que intervienen en la atención del servicio de farmacia con el fin de comenzar

medidas correctivas para el mejoramiento que obstaculizan la satisfacción de los usuarios. Además, contribuirá a la formulación de planes con el fin de diseñar e implementar estrategias para los procesos de atención y satisfacer a los usuarios que acuden a la farmacia del hospital contribuyendo a la recuperación de los pacientes. También será necesario una atención adecuada que el usuario debe recibir por parte del personal que labora en el servicio; siendo uno de los indicadores o estándares la satisfacción del usuario para medir la calidad del servicio; mediante la identificación de los componentes críticos de la satisfacción del usuario.

En este contexto, como objetivo general se ha planteado: Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en los usuarios de 20 a 74 años atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, agosto-setiembre 2022.

Nuestra investigación propone como hipótesis de investigación:

Hi: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en los usuarios de 20 a 74 años de la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, agosto-setiembre 2022.

Ho: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en los usuarios de 20 a 74 años de la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay -Ancash, agosto-setiembre 2022.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

II. 1 Enfoque y diseño de la investigación

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, porque en el procesamiento de datos se utilizó la matemática y la estadística.

El significado original del término cuantitativo (del latín “quiantitas”) se vincula a conteos numéricos y métodos matemáticos (Niglas, 2010). Actualmente representa un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la

siguiente y no podemos eludir pasos el orden es riguroso³⁸.

El diseño fue descriptivo-correlacional-transversal, descriptivo porque se estudiaron las características y variables de cómo se presentó la unidad de observación en la realidad empírica, correlacional, porque se estudió la correlación que existe entre las variables, y transversal porque la recolección de datos se realizó en un momento dado.

II.2 Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por 418 usuarios de 20 a 74 años de edad, que acudieron a la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, agosto-Setiembre 2022, conformada por los usuarios provenientes de los distritos de Ticapampa, Cátac, Pampas Chico, Cotaparaco, Huayllapampa, Tapacocha, Llacllín, Marca, Pararin y sus respectivos caseríos.

La población se considera a las unidades de análisis que acudieron a la farmacia del Hospital de Recuay⁽³⁰⁾.

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula estadística, para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(e)^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Muestra de estudio

Z²= Nivel de confianza (1.96)² igual = 95%

p = Proporción de éxito 0.50

q = Proporción de fracaso 0.50

e²= Margen de error o precisión que se busca (0.05)²

N= Población= 418 usuarios atendidos desde el mes de agosto a

Setiembre del 2022, varones y mujeres, que acudieron a la Farmacia del Hospital de Recuay.

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 418}{(0.05)^2 (418 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50} =$$
$$n = \frac{401.4472}{2.0029} = 200.4$$

n = 200 Usuarios de la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, agosto-Setiembre 2022.

Criterios de inclusión: Fueron usuarios mayores de 20 a 74 años de edad, pobladores voluntarios que participan en la investigación.

Criterios de exclusión: Menores de 20 y mayores de 74 años de edad y personas que no desearon participar en el estudio, sordos, mudos.

Muestreo: El tamaño de la muestra se obtuvo mediante el muestreo probabilístico aplicando la fórmula estadística para poblaciones finitas.

II.3 Variables de la investigación

Variable 1: Satisfacción del Usuario

Definición conceptual: Es el grado de percepción de la farmacia con el cliente referente a la clase de esmero y la exactitud al interés relacionado a la prestación obtenida y que satisface sus demandas incluyendo los beneficios que el Hospital ofrece ⁽³¹⁾.

Definición operacional: La variable se midió a través de sus indicadores, mediante un cuestionario estructurado.

Variable 2: Calidad de Atención

Definición conceptual: Consiste en el empleo seguro y adecuado de los medicamentos o drogas por el usuario, siendo la función básica de la

farmacia, clínica por naturaleza, comprendiendo el conjunto de conocimientos, técnica, ética, comprensión, habilidades, procedimientos y evaluación que garanticen una segura y óptima distribución de los medicamentos que consume la población ⁽³²⁾.

Definición operacional: La variable se midió a través de un cuestionario estructurado con alternativas múltiples; acerca de la indicación del medicamento, dosis, adquisición, precauciones y reacciones adversas, información recibida por el farmacéutico.

II.4 Técnica e instrumentos para la recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta, que sirvió para la indagación, recolección de datos y exploración mediante preguntas que se elaboran para los usuarios de la farmacia, que son las unidades de análisis del estudio investigativo ⁽³³⁾.

El instrumento fue el cuestionario estructurado, constituyó una modalidad de la técnica de encuesta, que sirvió para la formulación sistemática de interrogantes escritas, en una cédula donde se relacionan las hipótesis y las variables e indicadores de estudio. La finalidad que tuvo fue la recopilación de datos para la verificación de las hipótesis de trabajo ⁽³⁴⁾.

II.5 Plan metodológico para la recolección de datos

2.5.1. Elaboración de los Instrumentos de medición: Se elaboraron los cuestionarios estructurados para cada una de las variables, de acuerdo a los objetivos e indicadores de estudio establecidos.

2.5.2. Validación de instrumentos: Los instrumentos una vez formulados, se sometieron al juicio de 3 expertos quienes evaluaron la validez de contenido, criterio y de constructo.

2.5.3. Confiabilidad: Se refiere a la cualidad de una herramienta de medición, que ayuda lograr los mismos resultados, cuando se aplicó una o varias veces a la misma muestra en tiempos diferentes. El resultado de la confiabilidad se obtuvo aplicando el estadístico Alfa de Cronbach; que fue el resultado de una prueba piloto con 10 personas ⁽³⁵⁾.

2.5.4. Aplicación de los cuestionarios: Los instrumentos se aplicaron de acuerdo a los días programados y en los momentos determinados.

II.6 Procesamiento del análisis estadístico

Se hallaron las frecuencias absolutas y relativas, presentando en tablas y gráficos; y su posterior explicación y disgregación de los resultados estadísticos.

En la primera fase se empleó la estadística descriptiva para hallar los valores de la periodicidad.

En la segunda fase se aplicó la estadística inferencial, con el fin de realizar la prueba de hipótesis y los datos se presentaron en tablas de contingencia y luego se interpretaron y analizaron.

Los softwares estadísticos que se aplicaron en el trabajo de investigación fueron: Microsoft Excel y SPSS Versión 25.

II.7 Aspectos éticos

Durante el proceso de estudio se respetaron los principios bioéticos, referidos a investigaciones clínicas entre los que se anotan:

Autonomía: Se respetó la libertad de decisión y elección del usuario que participó en forma voluntaria. Antes de la aplicación de los instrumentos se informó acerca del objetivo del cuestionario y para qué son las preguntas, y obtener su decisión voluntaria ⁽³⁶⁾.

Beneficencia: Se actuó dentro de la línea del bien en beneficio de cada paciente contribuyendo a la curación de su enfermedad y promoviendo el bienestar para que los pacientes se sanen ⁽³⁷⁾.

No Maleficencia: No se hizo ningún daño mediante la actualización de conocimientos y habilidades del farmacéutico, respetando la dignidad de la persona humana ⁽³⁷⁾.

Justicia: Se atendió a todos los usuarios con equidad y sin discriminación.

III. RESULTADOS

TABLAS DE FRECUENCIA

A. ENCUESTA SOCIODEMOGRÁFICA

Tabla 1

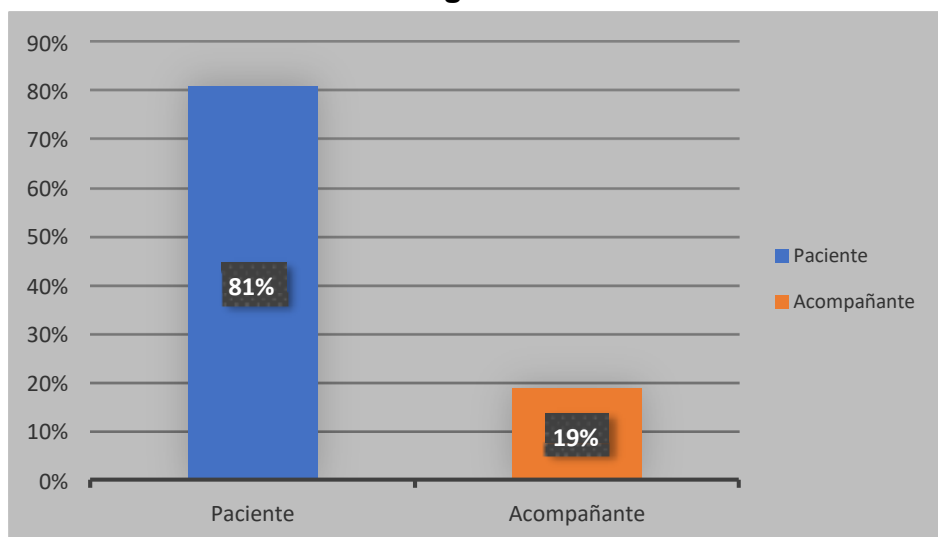
Condición del Encuestado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Paciente	162	81	81	81
Acompañante	38	19	19	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

En la tabla 1 y figura 1, se muestra la condición del encuestado, siendo la mayor cantidad pacientes un total de 81% (162) y acompañante a la Farmacia representa el 19% (38) del total de la población.

Figura 1



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

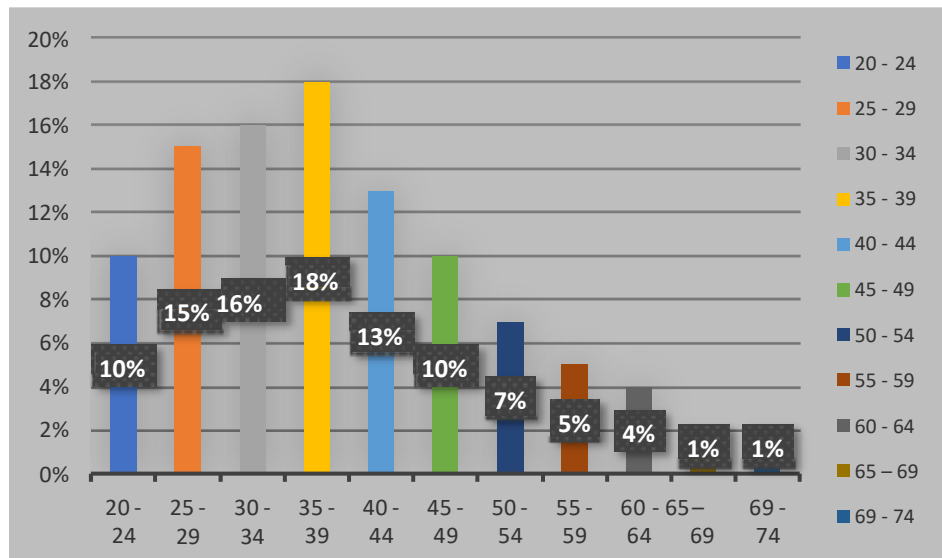
Tabla 2

Edad del Encuestado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
20 - 24	20	10	10	10
25 - 29	30	15	15	25
30 - 34	31	16	16	41
35 - 39	35	18	18	59
40 - 44	26	13	13	72
45 - 49	20	10	10	82
50 - 54	15	7	7	89
55 - 59	10	5	5	94
60 - 64	8	4	4	98
65 - 69	2	1	1	99
69 - 74	3	1	1	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 2 y figura 2, detallan la distribución de la muestra según edades, observándose que la mayor proporción de personas está entre los 35 a 39 años (18%), seguido del grupo de 30 a 34 años (16%), las personas de 25 a 29 años representan el 15%, el grupo 40 a 44 años representa el 13% y las personas de más de 65 años representan el 1%



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 3

Género

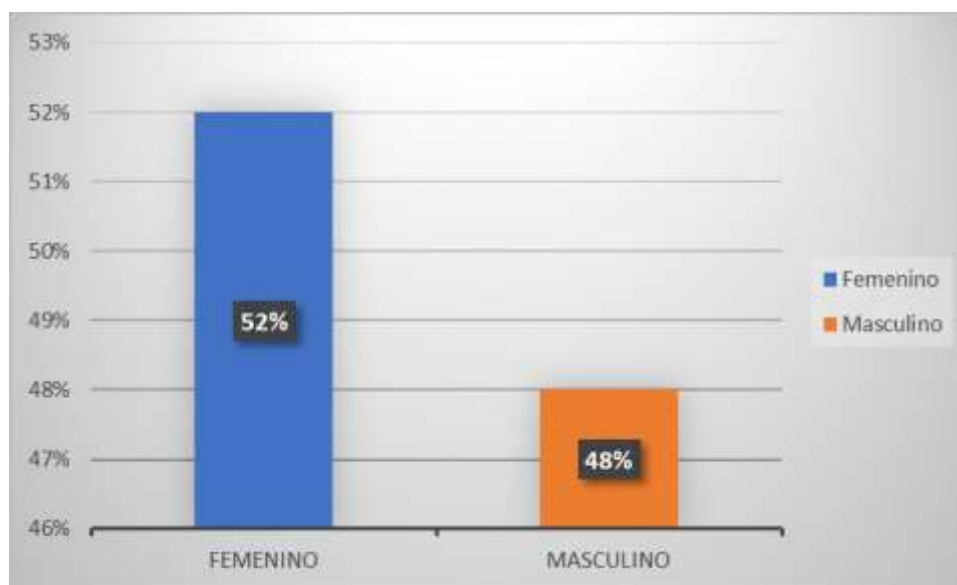
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Femenino	105	52	52	52
Masculino	95	48	48	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: La muestra se distribuye casi equitativamente según género. En la tabla 3 y figura 3, se observa que las personas del sexo femenino representan el 52% (105) de la muestra, mientras que las personas del sexo masculino están constituidos por el 48% (95) de la muestra.

Figura 3

Género



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 4

Nivel Educativo

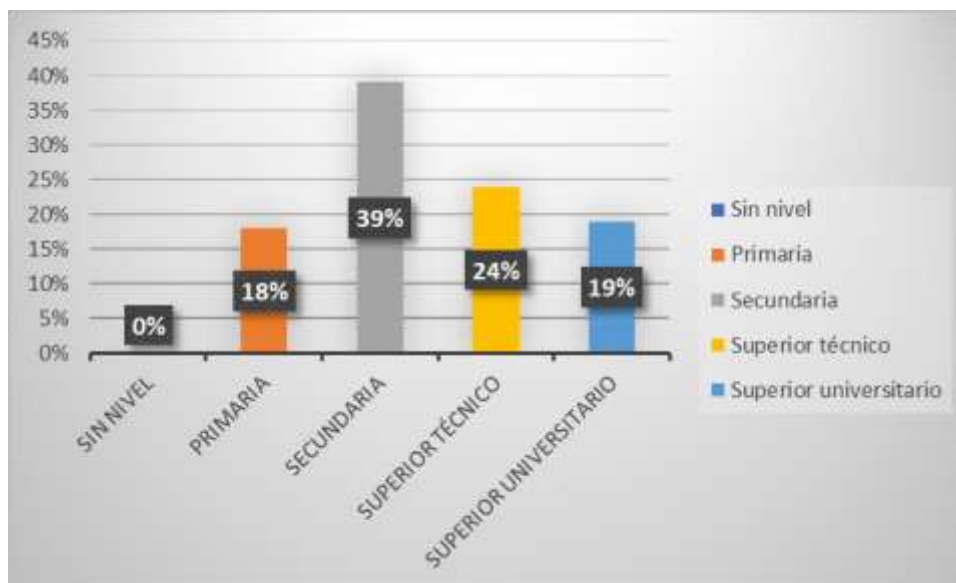
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Sin nivel	0	0	0	0
Primaria	35	18	18	18
Secundaria	79	39	39	57
Superior técnico	47	24	24	81
Superior universitario	39	19	19	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 4 y figura 4, se detalla el nivel educativo observándose que el 39% (79) fueron de nivel secundaria, el 24% (47) son del nivel superior técnico, el 19% (39) son de nivel superior universitario, el 18% (35) de nivel primaria y sin nivel 0%.

Gráfico 4

Nivel Educativo



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 5

Tipo de seguro para su atención

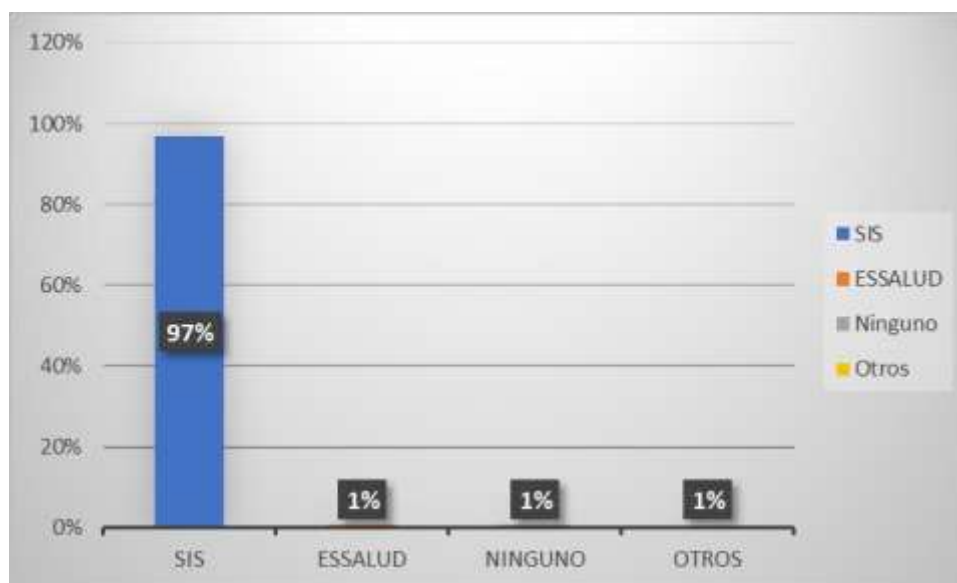
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
SIS	194	97	97	97
ESSALUD	2	1	1	98
Ninguno	3	1	1	99
Otros	1	1	1	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 5 y figura 5, se observa que el 97% de encuestados pertenecían al SIS (194), el 1% de atendidos en la Farmacia del Hospital eran de ESSALUD (2), el 1% no pertenecían a ningún seguro de salud (3) y el 1% indican no tener ningún seguro de atención (1).

Figura 5

Tipo de seguro para su atención



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 6

Clase de usuario

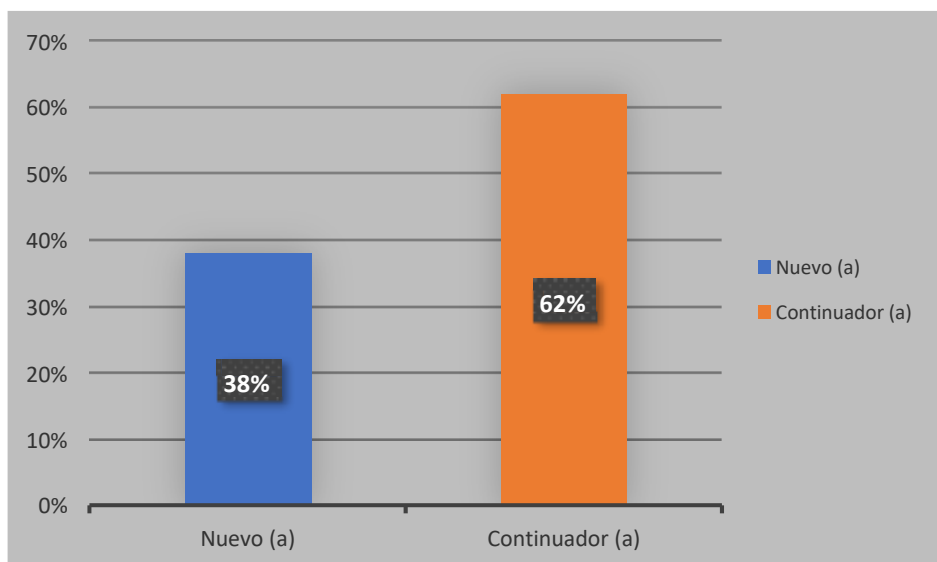
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Nuevo (a)	76	38	38	38
Continuador (a)	124	62	62	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 6 y figura 6 se observa que el 38% (76) fueron usuarios nuevos y el 62% eran usuarios continuadores (as) (124) de la Farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash.

Figura 6

Clase de usuario



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 7

Persona que le atendió en la farmacia

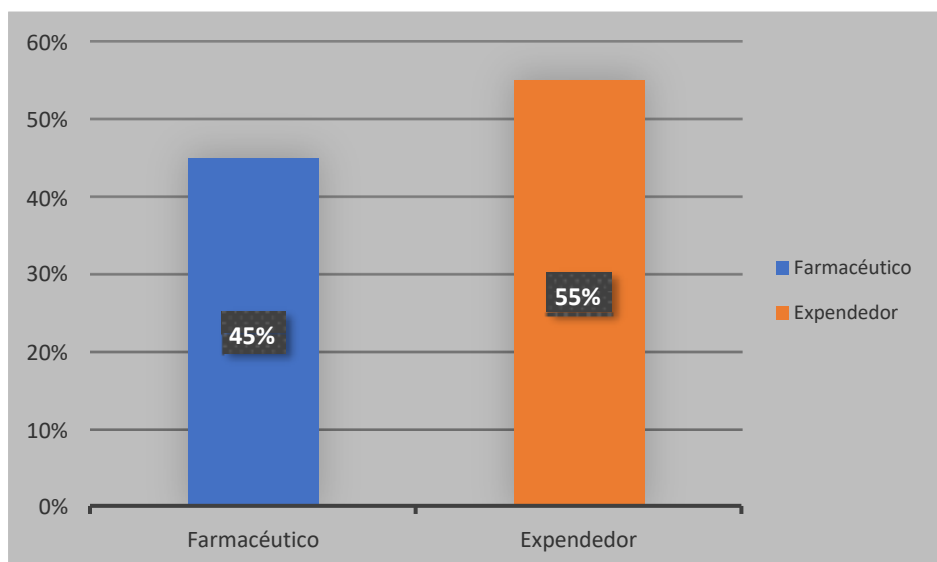
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Farmacéutico	89	45	45	45
Expendedor	111	55	55	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 7 y figura 7, se observa que el 45% afirmaron que en la Farmacia del Hospital de Recuay-Ancash fueron atendidos por profesionales Químico Farmacéuticos (89) y el 55% de encuestados opinaron que eran Expendedores (111).

Figura 7

Persona que le atendió en la farmacia



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

B. VARIABLE X: CALIDAD DE ATENCIÓN

DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD

Tabla 8

¿El personal presta servicio como lo han prometido?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1-Malo	5	2	2	2
2-Deficiente	18	9	9	11
3-Regular	70	35	35	46
4-Bueno	97	42	42	88
5-Excelente	10	5	5	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 8 y figura 8, con relación a los servicios prestados por el personal de la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, el 42% de usuarios afirmaron que su servicio tiene un nivel bueno, el 5% señalan que su nivel es excelente, el 35% de usuarios indican de nivel regular y el 13% señalan que su servicio es deficiente y malo.

Figura 8

¿El personal presta servicio como lo han prometido?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 9

¿Cuándo el personal promete u ofrece algo lo cumple?

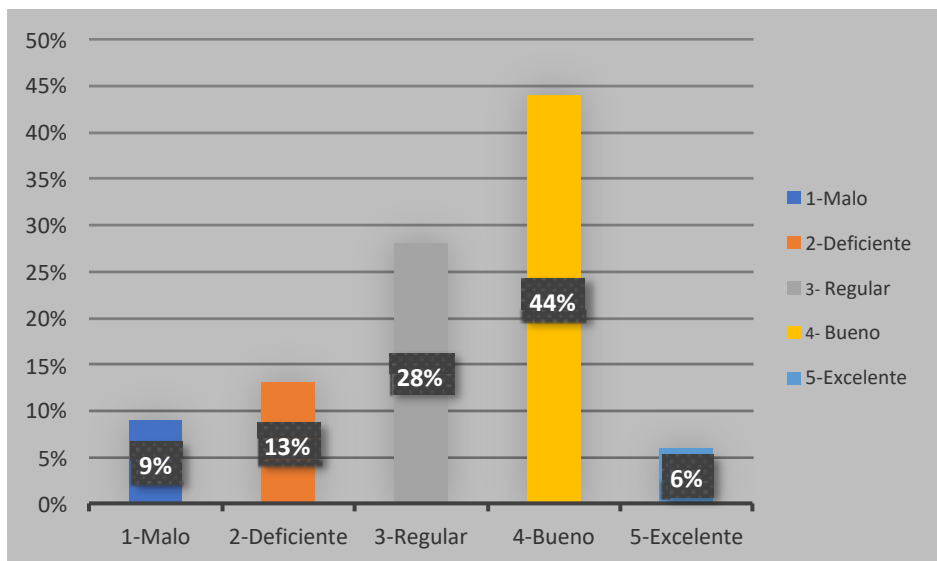
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1-Malo	19	9	9	9
2-Deficiente	26	13	13	22
3-Regular	55	28	28	50
4-Bueno	88	44	44	94
5-Excelente	12	6	6	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: Con relación a lo que promete u ofrece el personal de la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash en la tabla 9 y figura 9, se observa que el 44% cumple con un nivel bueno, un 6% con un nivel excelente, un 28% con un de nivel regular 28% y un 22% percibe un nivel deficiente y malo.

Figura 9

¿Cuándo el personal promete u ofrece algo lo cumple?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 10

¿El personal brinda atención con garantía?

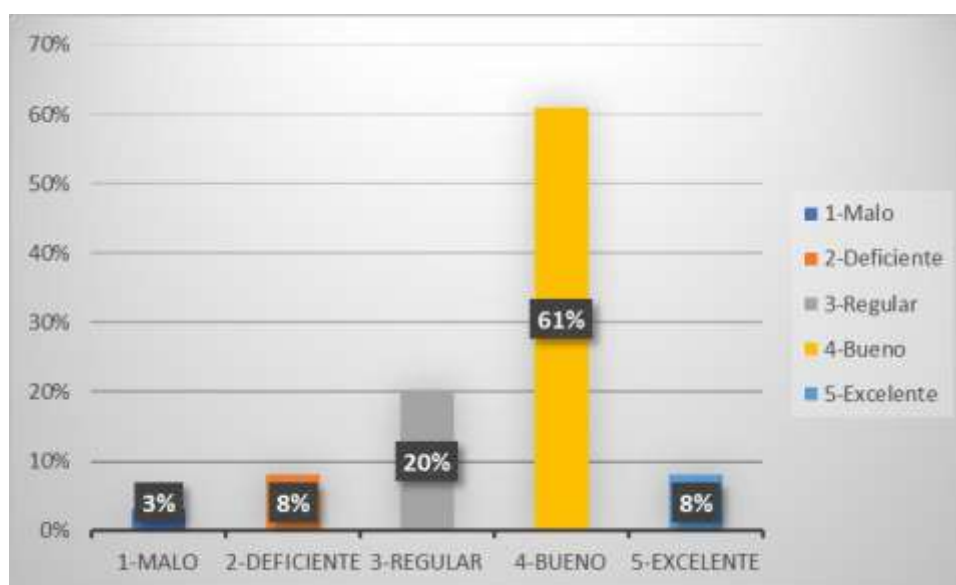
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	7	3	3	3
2-Deficiente	15	8	8	11
3-Regular	41	20	20	31
4-Bueno	121	61	61	92
5-Excelente	16	8	8	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: Con relación al servicio con garantía que el personal de farmacia del hospital de Recuay-Ancash brinda a sus usuarios se observa en la tabla 10 y figura 10 que es de nivel bueno (61%), nivel excelente (8%), de nivel regular (20%) y de nivel deficiente y malo (11%).

Figura 10

¿El personal brinda atención con garantía?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 11

¿Observa usted si el personal realiza alguna discriminación o diferenciación en la atención brindada con el cliente o paciente?

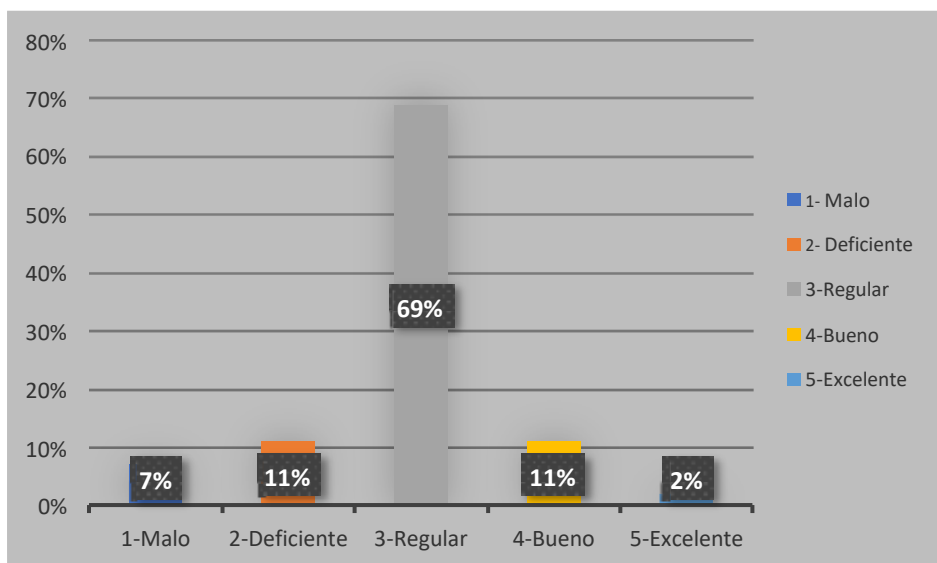
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	11	7	7	7
2-Deficiente	22	11	11	18
3-Regular	138	69	69	87
4-Bueno	21	11	11	92
5-Excelente	4	2	2	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: Referente a si el personal realiza alguna discriminación en la atención brindada con el cliente se observa en la tabla 11 y figura 11 que el usuario indica un nivel bueno (11%), un nivel regular (69%) y un nivel deficiente y malo (18%).

Figura 11

¿Observa usted si el personal realiza alguna discriminación o diferenciación en la atención brindada con el cliente o paciente?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 12

¿El Usuario recibe su medicina con información útil?

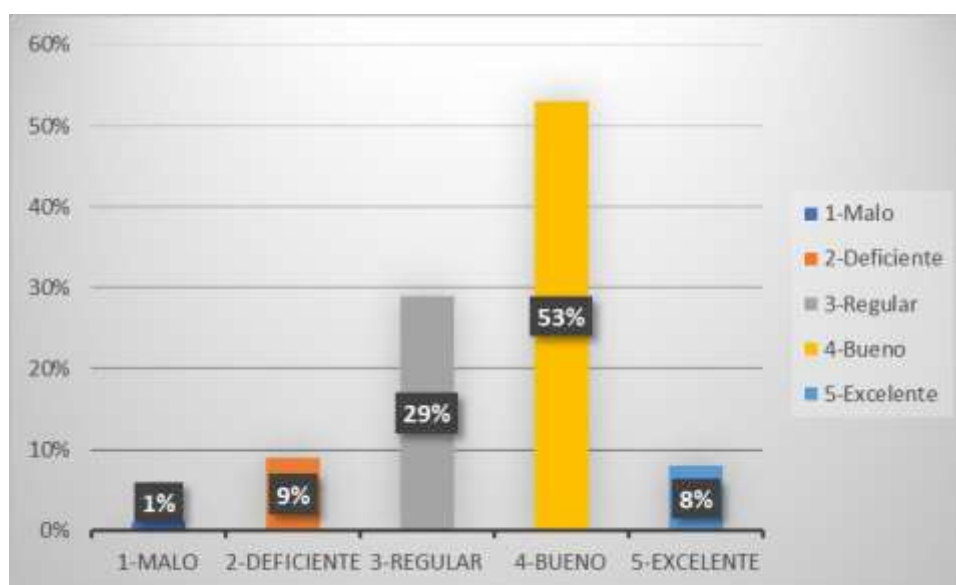
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	3	1	1	1
2-Deficiente	18	9	9	10
3-Regular	58	29	29	39
4-Bueno	105	53	53	92
5-Excelente	16	8	8	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 12 y figura 12, con relación si el usuario *recibe su medicina con información útil* en la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash se visualiza un nivel bueno 53%, nivel excelente 8%, de nivel regular 29% y de nivel deficiente y malo 10%.

Figura 12

¿El Usuario recibe su medicina con información útil?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 13

¿Si tiene algún problema con el medicamento adquirido, el personal muestra interés en solucionarlos?

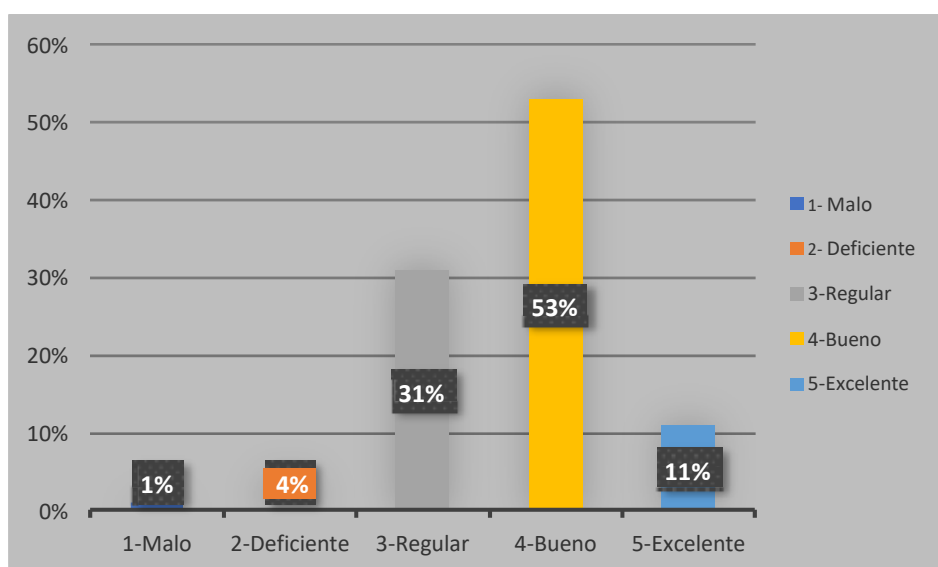
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	2	1	1	1
2-Deficiente	8	4	4	5
3-Regular	61	31	31	36
4-Bueno	106	53	53	89
5-Excelente	23	11	11	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: Con relación a así el personal muestra interés en solucionar cuando el usuario tiene problemas con el medicamento, en la tabla 13 y figura 13, se observa que un 53% opina que es un nivel bueno, un 11% nivel excelente, 31% de nivel regular y 5% de nivel deficiente y malo.

Figura 13

¿Si tiene algún problema con el medicamento adquirido, el personal muestra interés en solucionarlos?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 14

¿Se respetó el orden de llegada para la atención al Usuario?

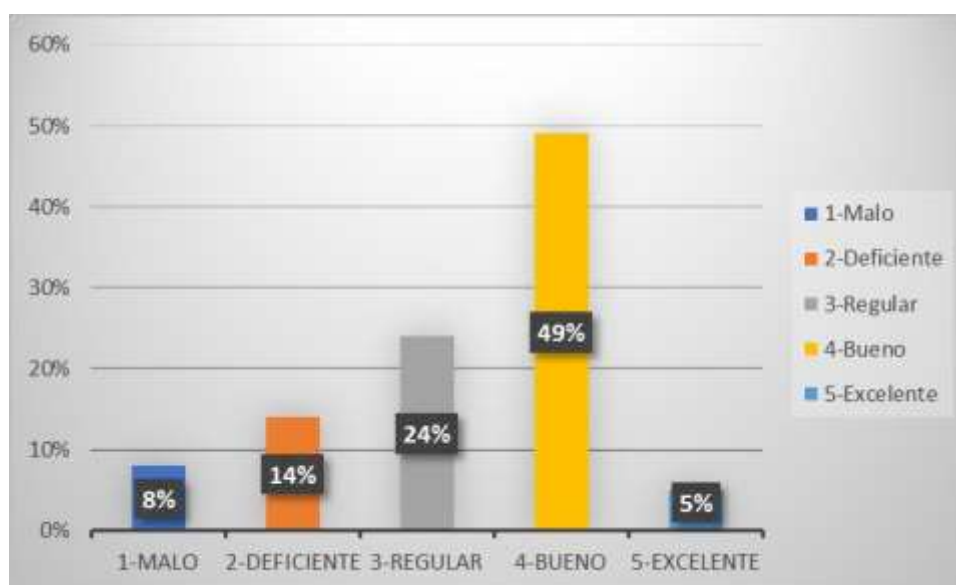
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	16	8	8	8
2-Deficiente	29	14	14	22
3-Regular	48	24	24	46
4-Buena	97	49	49	95
5-Excelente	10	5	5	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 14 y figura 14, con relación a si el personal de farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash respeta el orden de llegada para la atención al usuario, un 49% señalan que tiene un nivel bueno (49%), el 24% opina de nivel regular y el 22% de nivel deficiente y malo.

Figura 14

¿Se respetó el orden de llegada para la atención al Usuario?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Tabla 15

¿El horario de la farmacia es conveniente para usted?

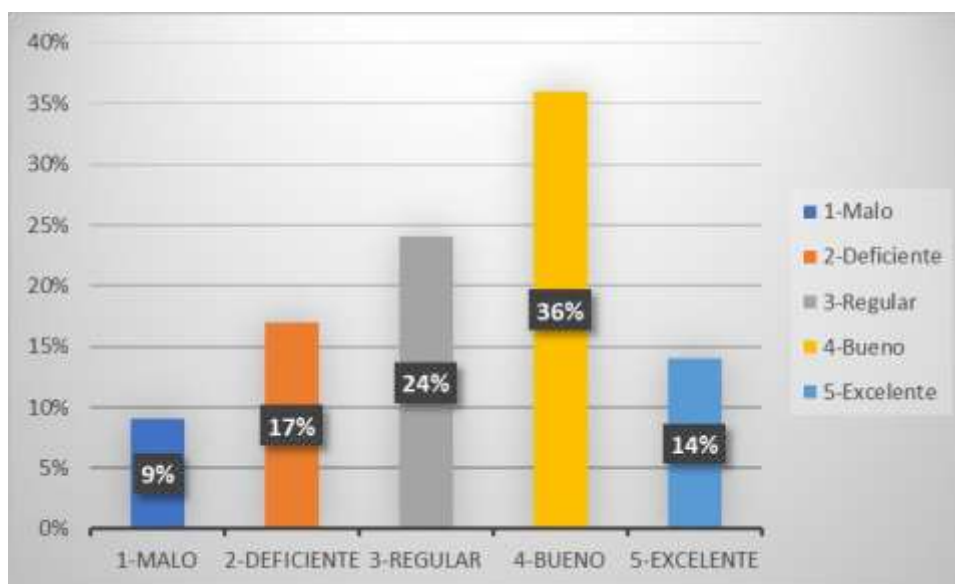
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	19	9	9	9
2-Deficiente	33	17	17	26
3-Regular	47	24	24	50
4-Bueno	72	36	36	86
5-Excelente	29	14	14	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 15 y figura 15, con relación al horario de atención de la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash si este es conveniente para el usuario, se observa que sólo el 36% indican un nivel bueno, el 14% un nivel excelente, 24% de nivel regular y 26% de nivel deficiente y malo.

Figura 15

¿El horario de la farmacia es conveniente para usted?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 16

¿El personal le brinda un servicio rápido?

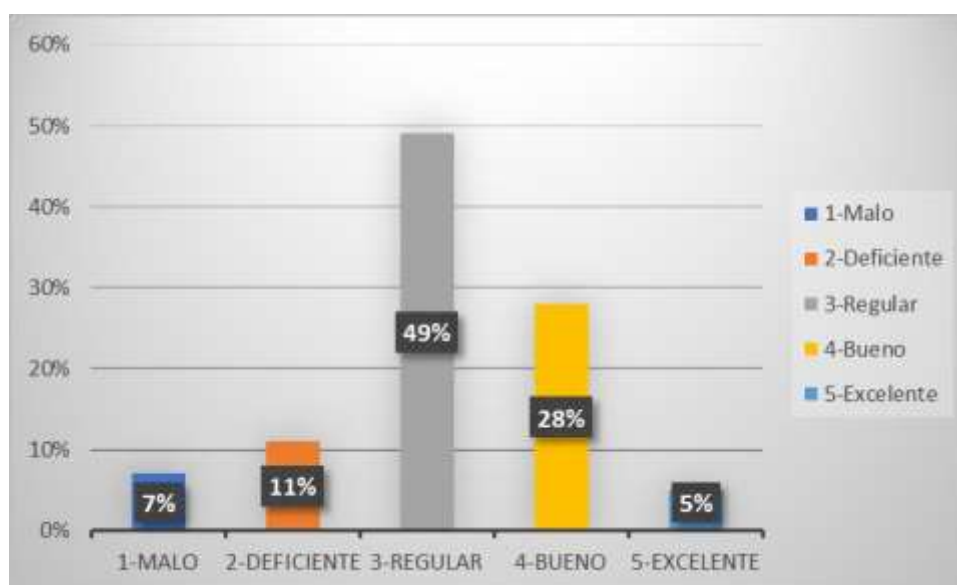
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	14	7	7	7
2-Deficiente	22	11	11	18
3-Regular	97	49	49	67
4-Bueno	57	28	28	95
5-Excelente	10	5	5	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 16 y figura 16, con relación al servicio rápido que brinda el personal de farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash, los usuarios señalan que tiene un nivel bueno (28%), un nivel excelente (5%), de nivel regular (49%) y de nivel deficiente y malo (18%).

Figura 16

¿El personal le brinda un servicio rápido?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 17

¿El personal es sensible para atenderlo o ayudarlo?

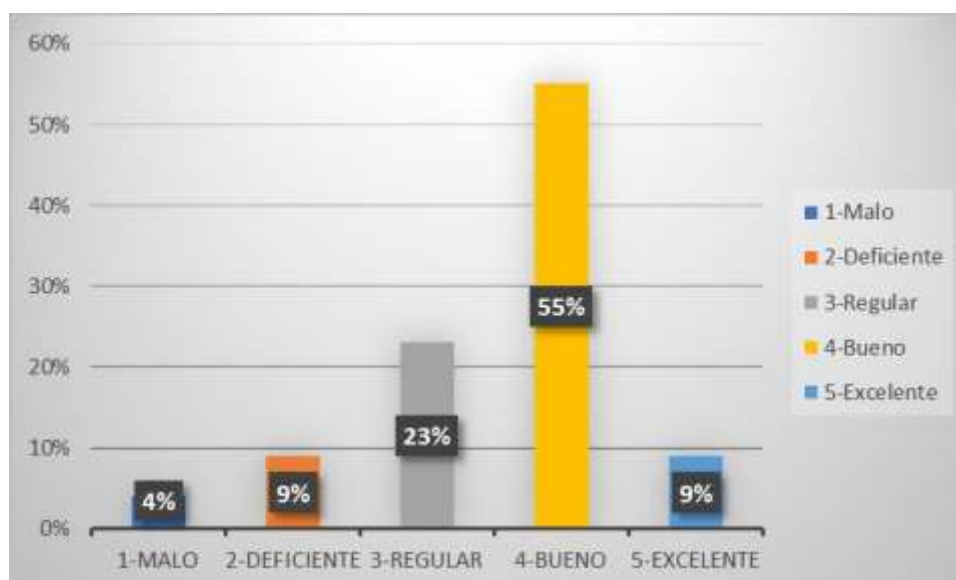
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	8	4	4	4
2-Deficiente	19	9	9	13
3-Regular	46	23	23	36
4-Buena	109	55	55	91
5-Excelente	18	9	9	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 17 y figura 17, se observó información de la población acerca si el personal es sensible para atenderlo o ayudarlo en la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash, el 55% de los usuarios perciben que tiene un nivel bueno 55%, el 9% un nivel excelente, del 23% e nivel regular y el 13% de nivel deficiente y malo.

Figura 17

¿El personal es sensible para atenderlo o ayudarlo?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 18

¿El personal te ofrece alguna solución cuando el producto no se encuentra en la farmacia?

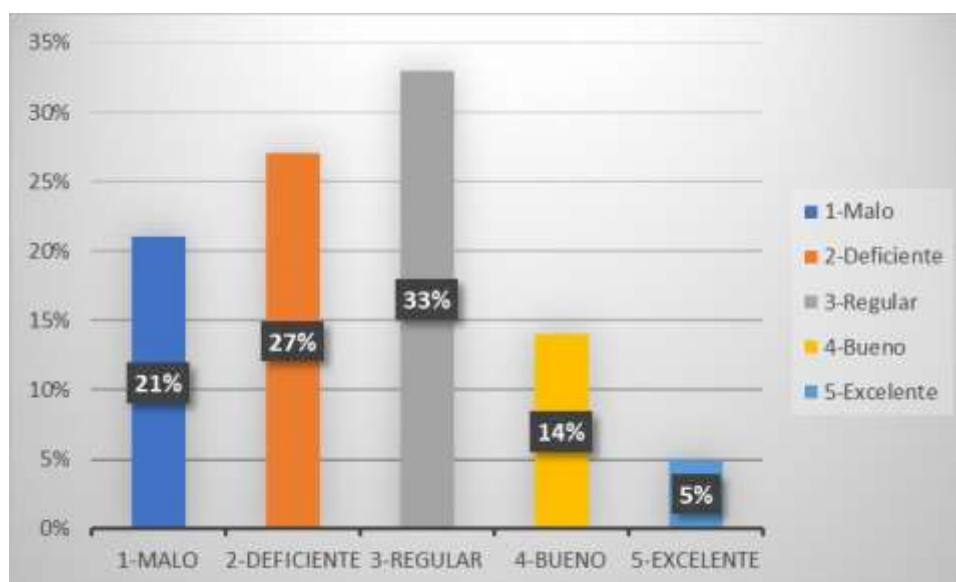
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	42	21	21	21
2-Deficiente	54	27	27	48
3-Regular	65	33	33	81
4-Bueno	29	14	14	95
5-Excelente	10	5	5	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 18 y figura 18, con relación al personal de farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash si ofrece solución cuando el producto no se encuentra en el establecimiento, los usuarios perciben de nivel bueno sólo 14%, nivel excelente 5%, de nivel regular 33% y de nivel deficiente 27% y nivel malo 21%.

Figura 18

¿El personal te ofrece alguna solución cuando el producto no se encuentra en la farmacia?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

DIMENSIÓN 3: TANGIBILIDAD

Tabla 19

¿Las instalaciones de la farmacia son ordenadas?

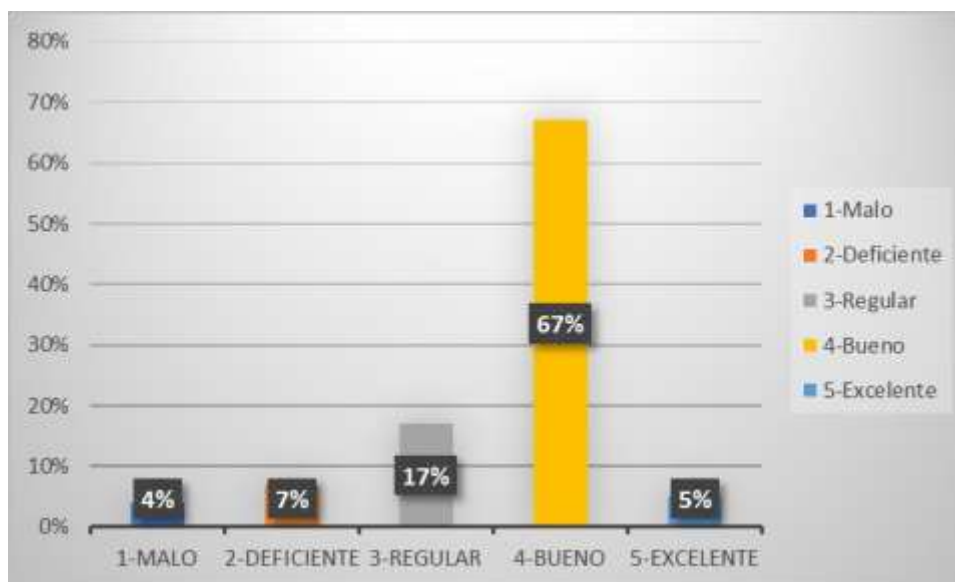
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	9	4	4	4
2-Deficiente	14	7	7	11
3-Regular	33	17	17	28
4-Bueno	134	67	67	95
5-Excelente	10	5	5	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 19 y figura 19, con relación a las instalaciones de la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash si estas son ordenadas, los usuarios indican un nivel bueno 67%, nivel excelente 5%, de nivel regular 17% y de nivel deficiente y malo 11%.

Figura 19

¿Las instalaciones de la farmacia son ordenadas?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 20

¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?

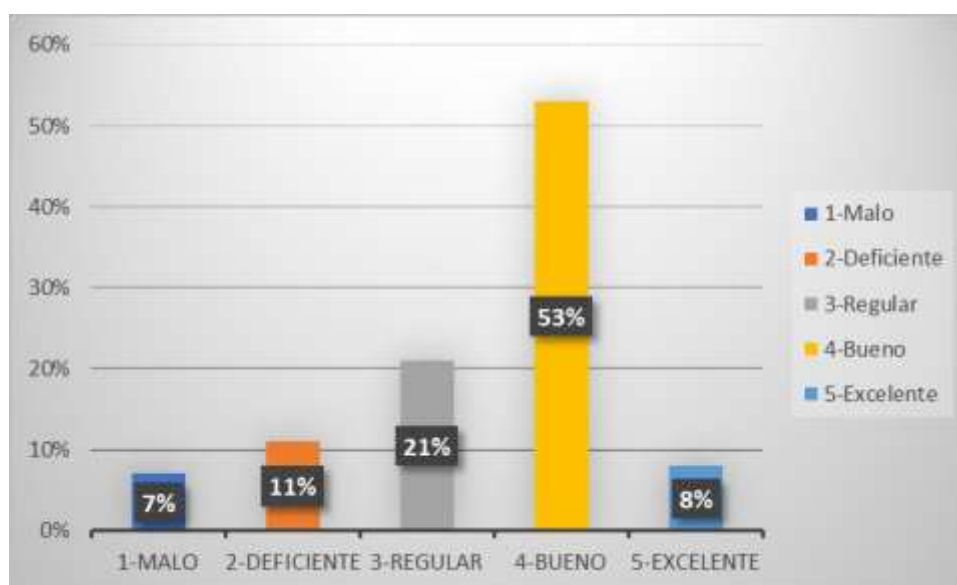
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	15	7	7	7
2-Deficiente	21	11	11	18
3-Regular	42	21	21	39
4-Bueno	105	53	53	92
5-Excelente	17	8	8	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: La tabla 20 y figura 20, con respecto a las instalaciones físicas de la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash si estas son visualmente atractivas, los usuarios indican un nivel bueno 53%, nivel excelente 8%, de nivel regular 21% y de nivel deficiente y malo 18%.

Figura 20

¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 21

¿La farmacia cuenta con buenos equipos y mobiliario modernos?

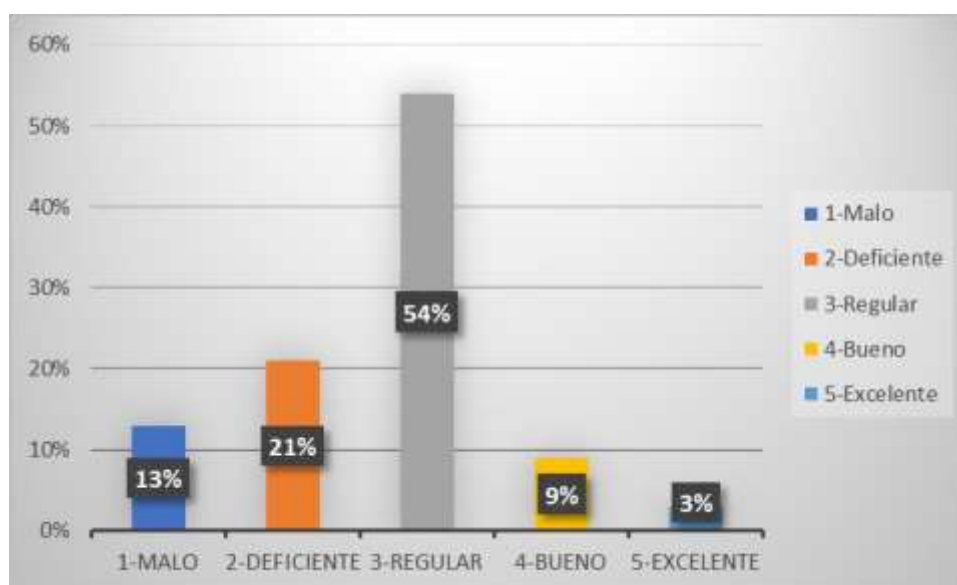
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	27	13	13	13
2-Deficiente	41	21	21	34
3-Regular	108	54	54	88
4-Bueno	18	9	9	97
5-Excelente	6	3	3	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 21 y figura 21, con relación a los equipos y mobiliarios de la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash si estos son buenos y modernos, los usuarios indican un nivel bueno sólo 9%, nivel excelente 3%, nivel regular 54% y de nivel deficiente 21% y nivel malo 13%.

Figura 21

¿La farmacia cuenta con buenos equipos y mobiliario modernos?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 22

¿La farmacia cuenta con sistema de comunicación?

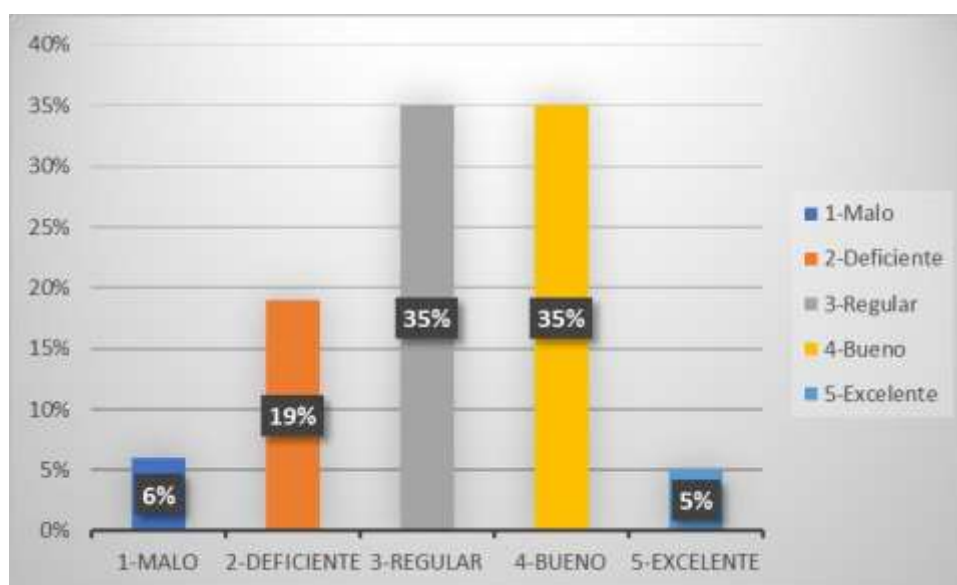
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	12	6	6	6
2-Deficiente	38	19	19	25
3-Regular	69	35	35	60
4-Bueno	70	35	35	95
5-Excelente	11	5	5	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 22 y figura 22, con respecto a si la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash cuenta con sistemas de comunicación, los usuarios indican un nivel bueno 35%, nivel excelente 5%, de nivel regular 35% y de nivel deficiente y malo 25%.

Figura 22

¿La farmacia cuenta con sistema de comunicación?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 23

¿La farmacia cuenta con muebles o anaqueles de aspecto moderno?

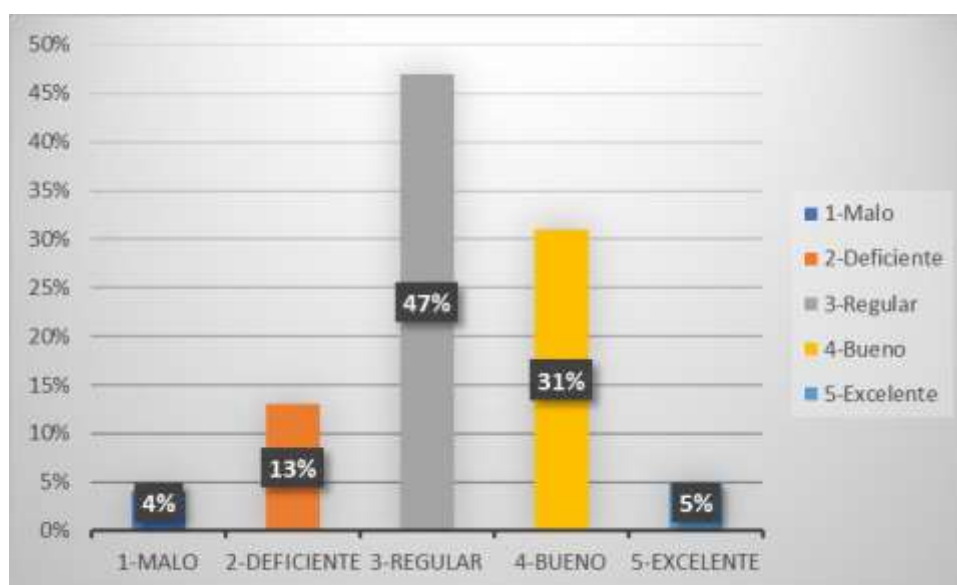
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	8	4	4	4
2-Deficiente	27	13	13	17
3-Regular	93	47	47	54
4-Bueno	61	31	31	85
5-Excelente	11	5	5	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 23 y figura 23, con relación a si la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash cuenta con muebles o anaqueles modernos, los usuarios indican un nivel bueno 31%, nivel excelente 5%, de nivel regular 47% y de nivel deficiente y malo 17%.

Figura 23

¿La farmacia cuenta con muebles o anaqueles de aspecto moderno?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 24

¿La farmacia tiene un ambiente adecuado para la atención?

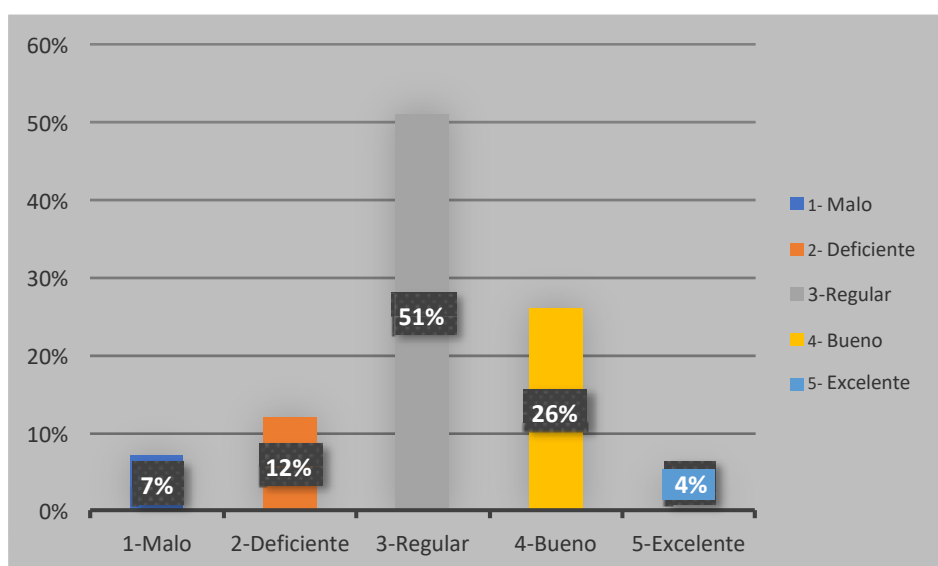
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	14	7	7	7
2-Deficiente	25	12	12	19
3-Regular	102	51	51	70
4-Bueno	51	26	26	96
5-Excelente	8	4	4	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 24 y figura 24, se observa la información de la población acerca del ambiente adecuado para la atención en la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash, los usuarios señalan un nivel bueno sólo 26%, nivel excelente 4%, de nivel regular 51% y de nivel deficiente y malo 19%.

Figura 24

¿La farmacia tiene un ambiente adecuado para la atención?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 25

¿La farmacia cuenta con personal suficiente para la atención?

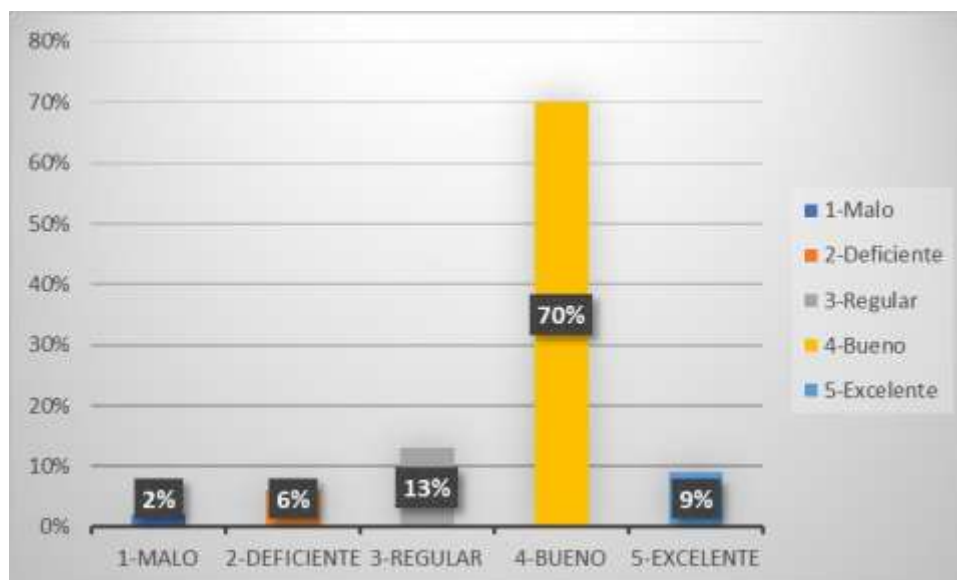
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	4	2	2	2
2-Deficiente	13	6	6	8
3-Regular	26	13	13	21
4-Buena	140	70	70	91
5-Excelente	17	9	9	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 25 y figura 25, se examinó la información de la población acerca si la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash, cuenta con personal suficiente para la atención, los usuarios perciben un nivel bueno 70%, nivel excelente 9%, de nivel regular 13% y de nivel deficiente y malo 8%.

Figura 25

¿La farmacia cuenta con personal suficiente para la atención?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD

Tabla 26

¿El personal que atiende tiene un trato amable y respetuoso?

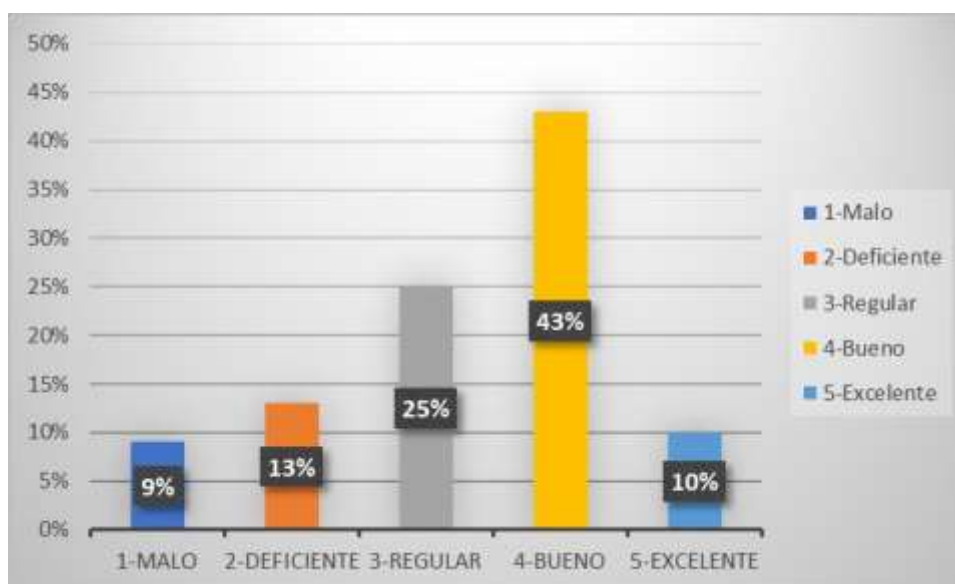
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	18	9	9	9
2-Deficiente	27	13	13	21
3-Regular	49	25	25	46
4-Bueno	86	43	43	89
5-Excelente	20	10	10	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 26 y figura 26, se observó información de la población acerca del personal que atiende en la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash, tiene un trato amable y respetuoso, los usuarios indican un nivel bueno 43%, nivel excelente 10%, nivel regular 25% y de nivel deficiente y malo 22%.

Figura 26

¿El personal que atiende tiene un trato amable y respetuoso?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 27

¿El personal le inspira o brinda confianza?

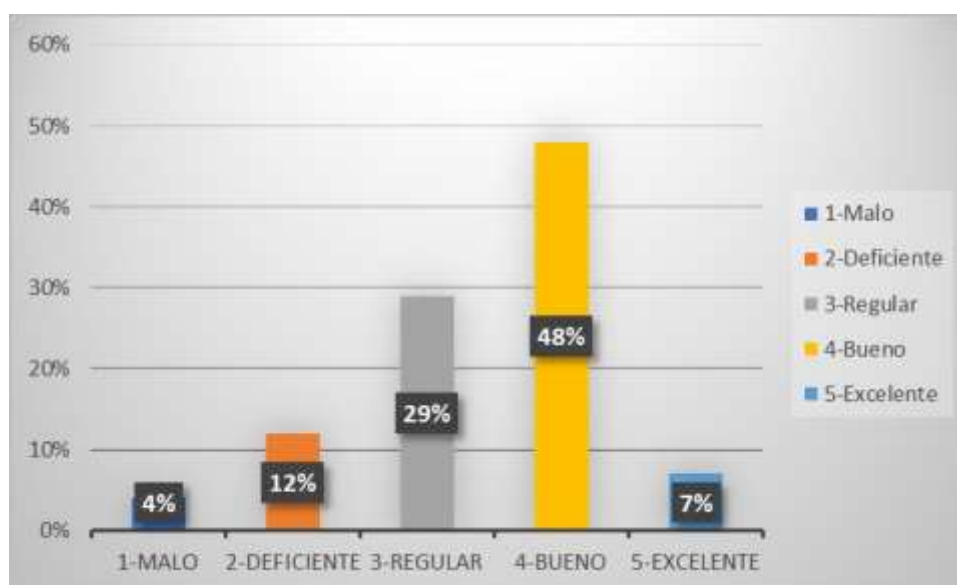
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	9	4	4	4
2-Deficiente	23	12	12	16
3-Regular	58	29	29	35
4-Bueno	95	48	48	93
5-Excelente	15	7	7	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 27 y figura 27, con relación a que si el personal de la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash le inspira o brinda confianza, los usuarios indican un nivel bueno 48%, nivel excelente 7%, de nivel regular 29% y de nivel deficiente y malo 16%.

Figura 27

¿El personal le inspira o brinda confianza?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 28

¿Responden con facilidad las preguntas del paciente?

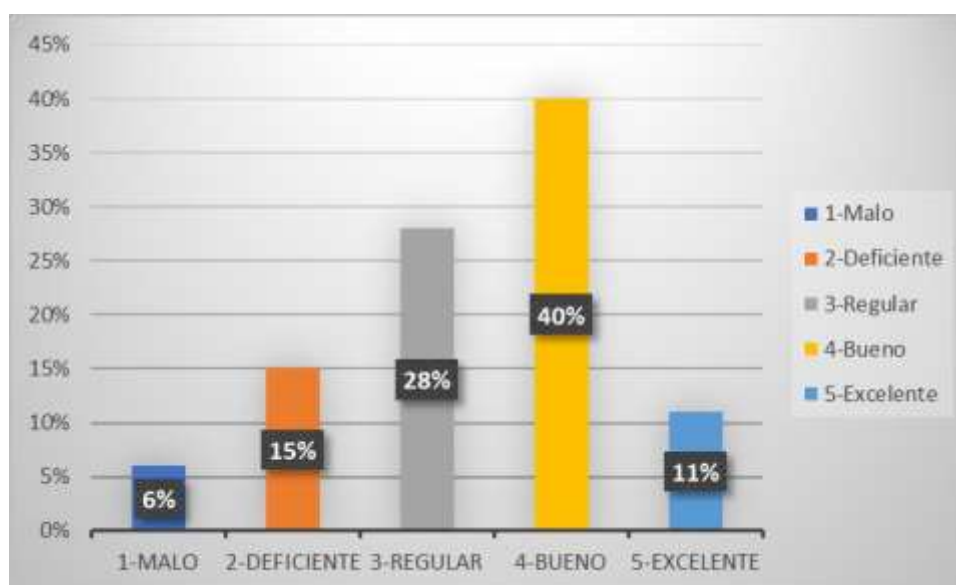
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	12	6	6	6
2-Deficiente	29	15	15	21
3-Regular	56	28	28	49
4-Bueno	80	40	40	89
5-Excelente	23	11	11	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 28 y figura 28, con respecto a que si el personal de la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash responden con facilidad las preguntas del paciente; los usuarios señalan un nivel bueno 40%, nivel excelente 11%, de nivel regular 28% y de nivel deficiente y malo 21%.

Figura 28

¿Responden con facilidad las preguntas del paciente?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 29

¿Se siente seguro con la atención que le brindó el personal de farmacia?

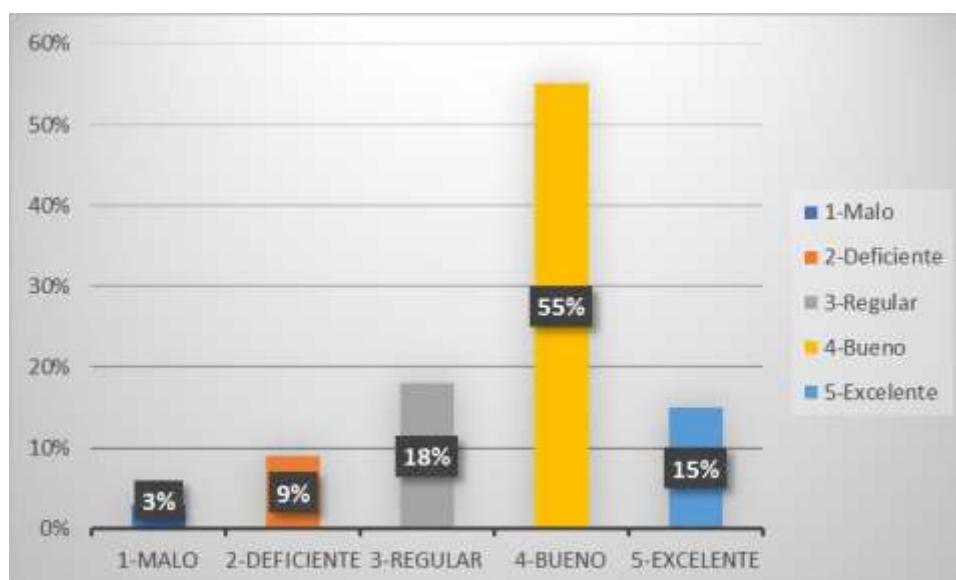
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	7	3	3	3
2-Deficiente	19	9	9	12
3-Regular	35	18	18	30
4-Buena	110	55	55	85
5-Excelente	29	15	15	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 29 y figura 29, se observa información de la población acerca de que sí se siente seguro con la atención que le brindó el personal de la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash, los usuarios indican un nivel bueno 55%, nivel excelente 15%, de nivel regular 18% y de nivel deficiente y malo 12%.

Figura 29

¿Se siente seguro con la atención que le brindó el personal de farmacia?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

DIMENSIÓN 5: EMPATÍA

Tabla 30

¿La atención del Usuario es individualizada?

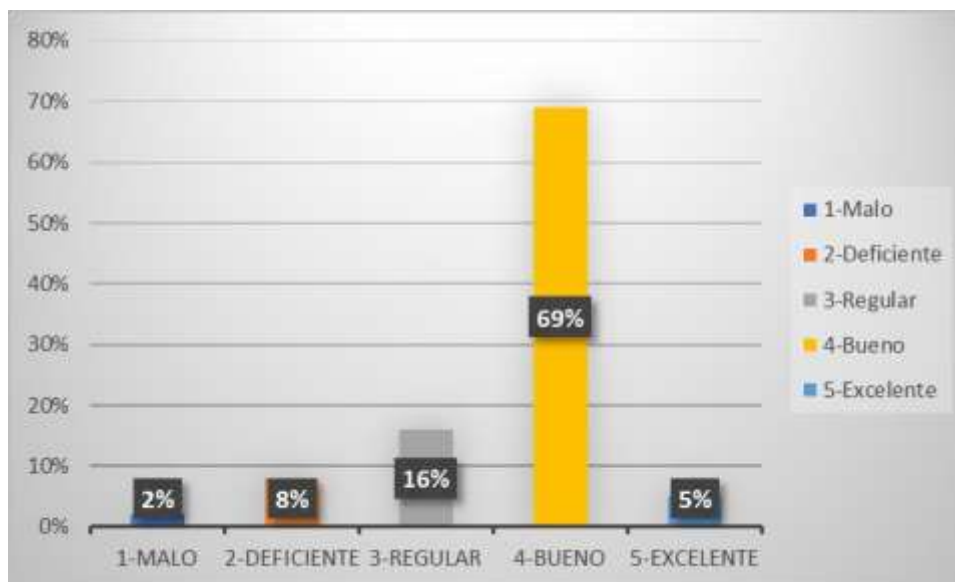
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	4	2	2	2
2-Deficiente	17	8	8	10
3-Regular	31	16	16	26
4-Bueno	138	69	69	95
5-Excelente	10	5	5	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 30 y figura 30, se observó información de la población acerca de la atención del usuario es individualizada en la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash, fueron nivel bueno 69%, nivel excelente 5%, de nivel regular 16% y de nivel deficiente y malo 10%.

Figura 30

¿La atención del Usuario es individualizada?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 31

¿El personal toma su tiempo para escucharlo atentamente?

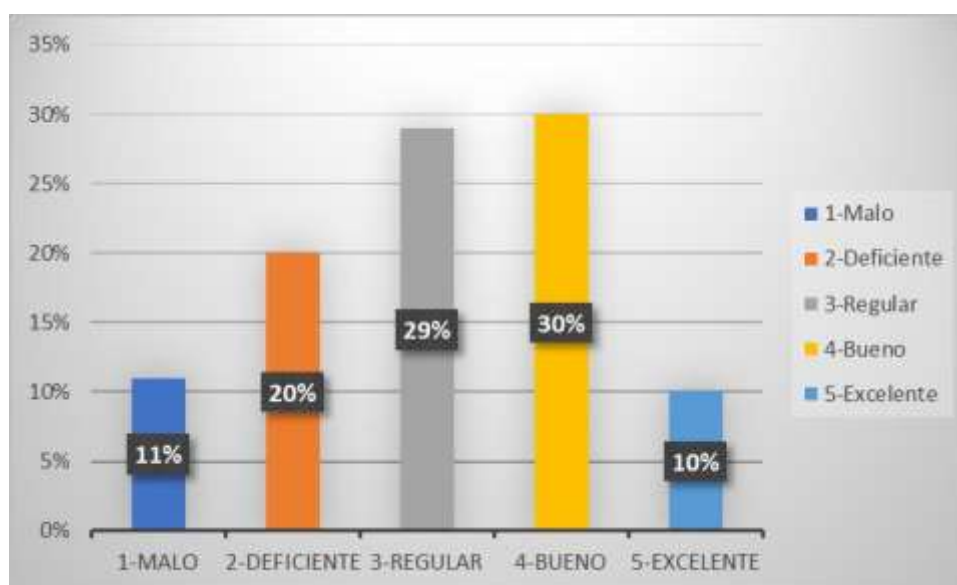
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	23	11	11	11
2-Deficiente	39	20	20	31
3-Regular	58	29	29	60
4-Bueno	60	30	30	90
5-Excelente	20	10	10	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 31 y figura 31, con relación al personal de la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash si toma su tiempo para escucharlo atentamente, los usuarios perciben un nivel bueno 30%, nivel excelente 10%, nivel regular 29%, un nivel deficiente 20% y nivel malo 11%.

Figura 31

¿El personal toma su tiempo para escucharlo atentamente?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 32

¿El personal le ofrece atención personalizada?

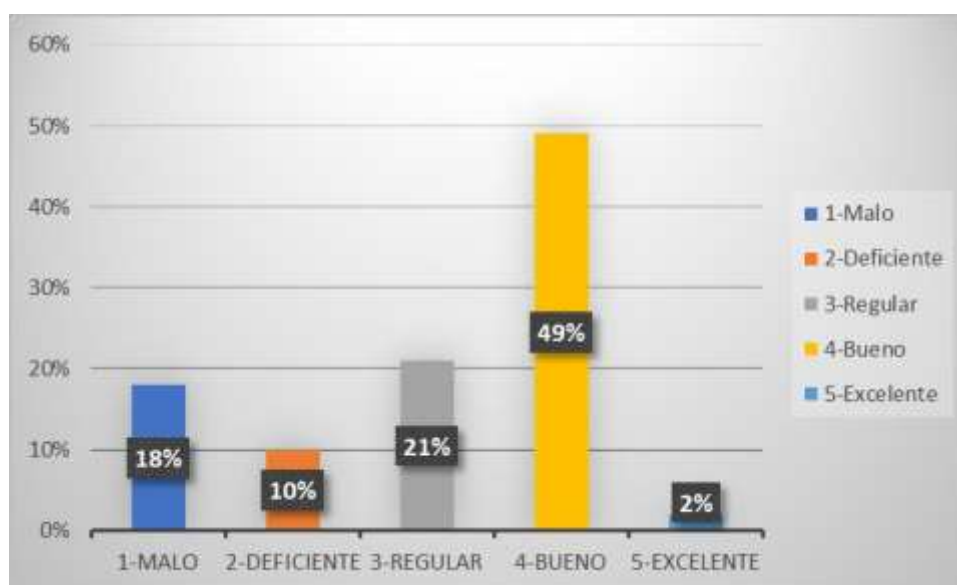
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	37	18	18	18
2-Deficiente	20	10	10	28
3-Regular	41	21	21	49
4-Bueno	98	49	49	98
5-Excelente	4	2	2	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 32 y figura 32, se observa que los usuarios perciben que el personal de farmacia en el hospital de apoyo de Recuay-Ancash ofrece atención personalizada en un nivel bueno 49%, nivel excelente 2%, de nivel regular 21%, un nivel deficiente y malo 28%.

Figura 32

¿El personal le ofrece atención personalizada?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 33

¿El personal de la farmacia brinda la atención cuidando su privacidad si la necesita?

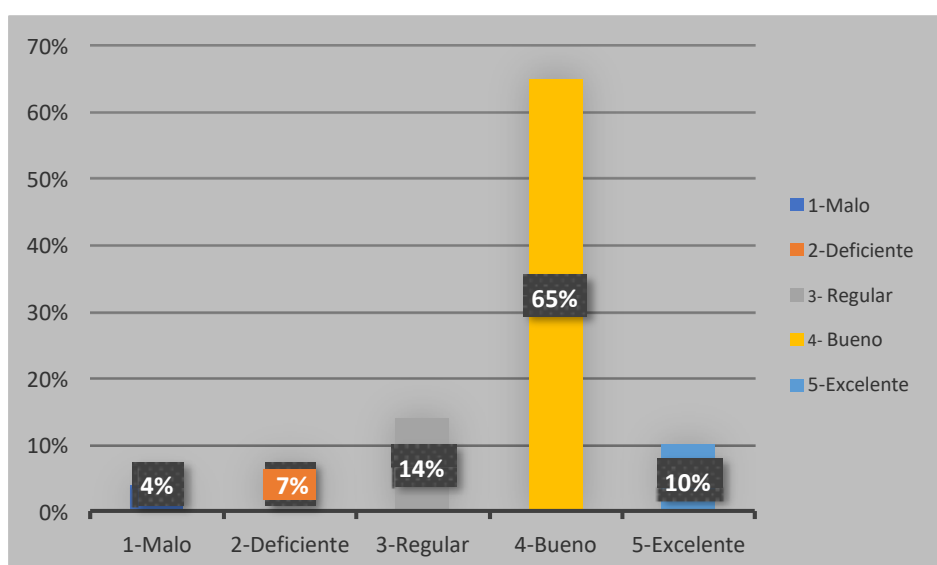
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	8	4	4	4
2-Deficiente	15	7	7	11
3-Regular	28	14	14	25
4-Bueno	130	65	65	90
5-Excelente	19	10	10	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 33 y figura 33, se observa que los usuarios señalan que el personal de farmacia brinda la atención cuidando su privacidad cuando lo amerita, el cual presenta un nivel bueno 65%, nivel excelente 10%, de nivel regular 14% y de nivel deficiente y malo 11%.

Figura 33

¿El personal de farmacia brinda la atención cuidando su privacidad si la necesita?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 34

¿El personal le informa empleando un lenguaje sencillo?

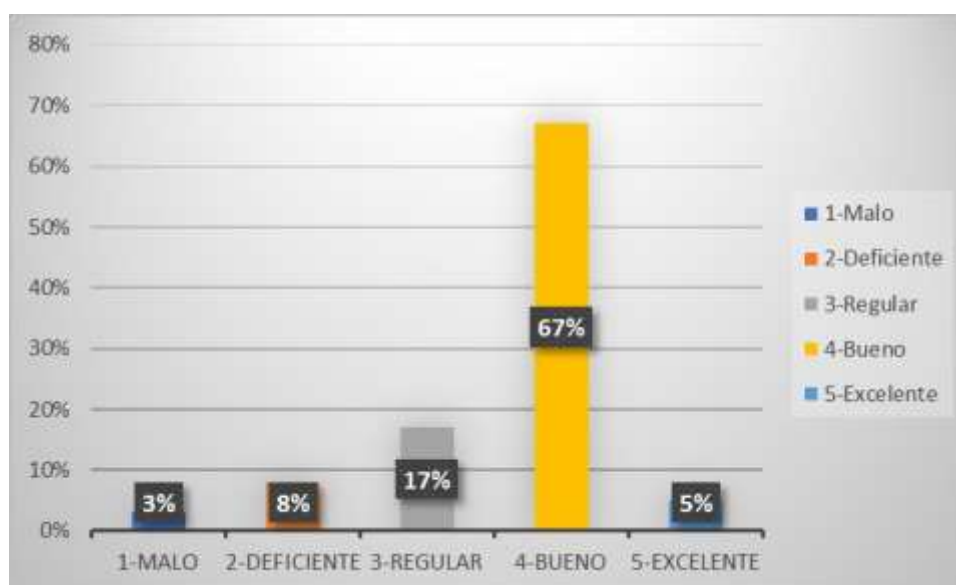
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	07	3	3	3
2-Deficiente	16	8	8	11
3-Regular	34	17	17	28
4-Bueno	133	67	67	95
5-Excelente	10	5	5	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 34 y figura 34, con relación al personal de farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash si informa a los usuarios empleando un lenguaje sencillo, los usuarios perciben un nivel bueno 67%, nivel excelente 5%, de nivel regular 17% y de nivel deficiente y malo 11%.

Figura 34

¿El personal le informa empleando un lenguaje sencillo?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 35

¿El personal de la farmacia se preocupa por el estado de salud de sus pacientes o usuarios?

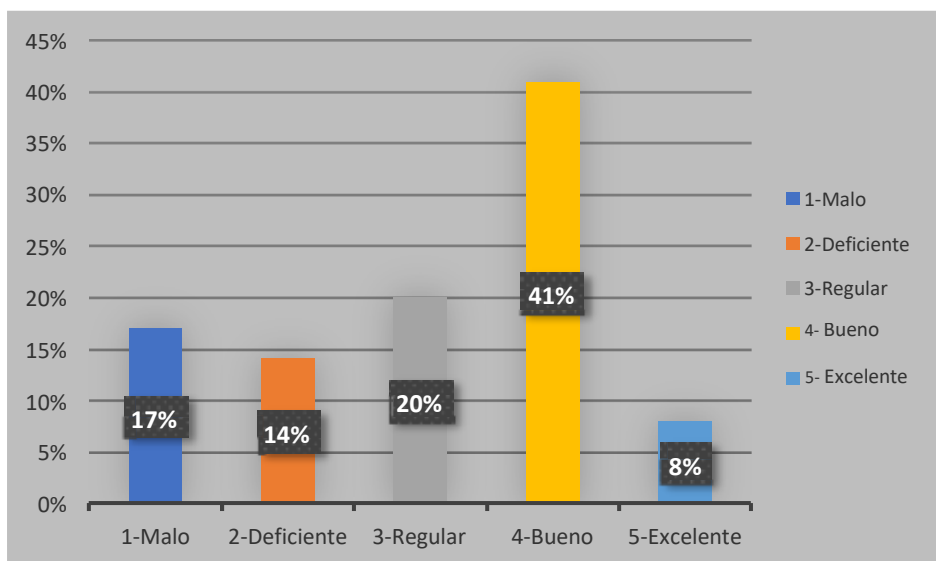
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	34	17	17	17
2-Deficiente	28	14	14	31
3-Regular	41	20	20	51
4-Bueno	81	41	41	92
5-Excelente	16	8	8	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 35 y figura 35, con respecto al personal de la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash, si se preocupa por el estado de salud de sus pacientes, los usuarios perciben un nivel bueno 41%, nivel excelente 8%, nivel regular 20%, nivel deficiente 14%, nivel malo 17%.

Figura 35

¿El personal de la farmacia se preocupa por el estado de salud de sus pacientes o usuarios?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 36

¿El personal le muestra interés por su estado o enfermedad?

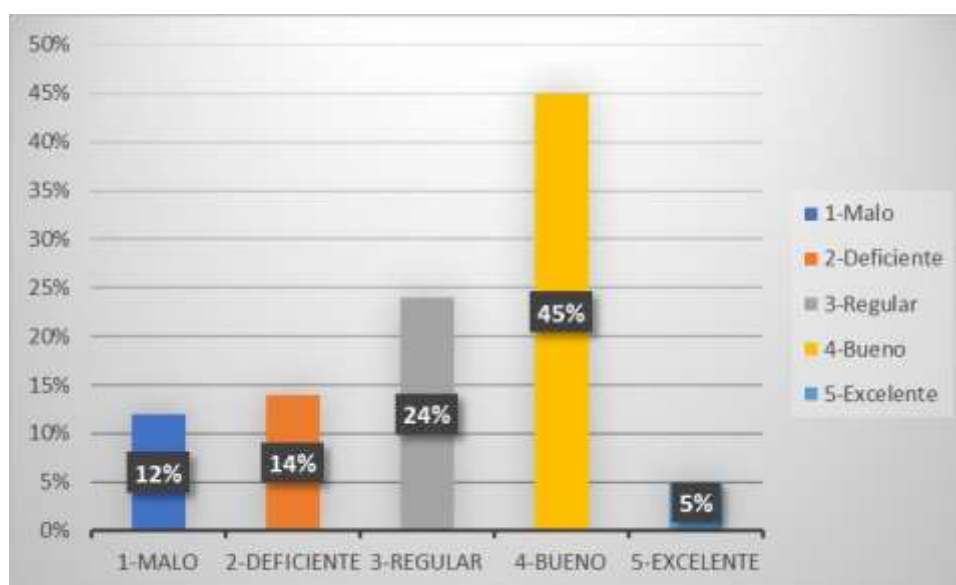
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Malo	25	12	12	12
2-Deficiente	28	14	14	26
3-Regular	48	24	24	50
4-Bueno	89	45	45	95
5-Excelente	10	5	5	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 36 y figura 36, con relación al personal de la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash, si muestra interés por el estado o enfermedad de los pacientes, los usuarios perciben un nivel bueno 45%, nivel excelente 5%, de nivel regular 24%, de nivel deficiente y malo 26%

Figura 36

¿El personal le muestra interés por su estado o enfermedad?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

C. VARIABLE Y: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

DIMENSIÓN 1: HUMANA

Tabla 37

¿El personal durante la atención es amable y cortés?

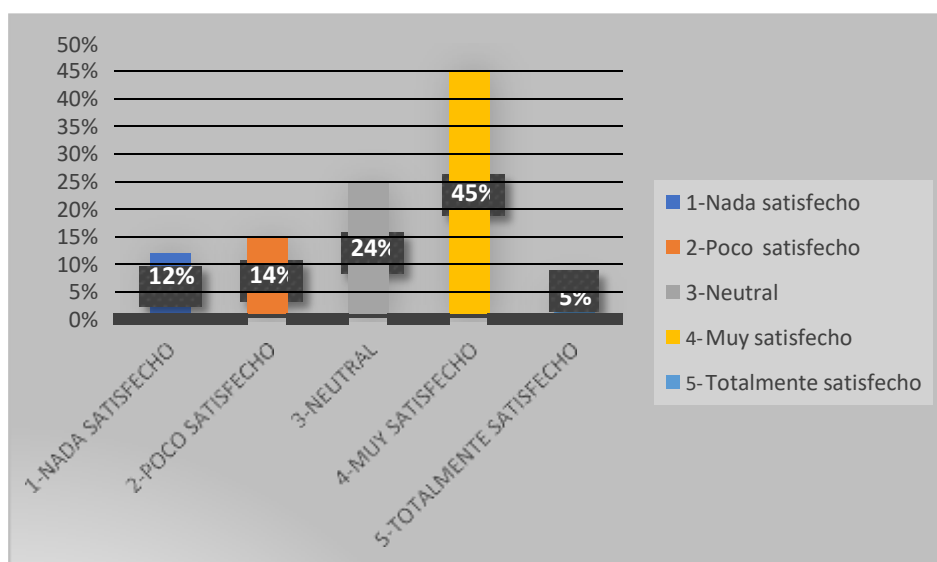
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Nada satisfecho	5	12	12	12
2-Poco satisfecho	16	14	14	26
3-Neutral	48	24	24	50
4-Muy satisfecho	101	45	45	95
5-Totalmente satisfecho	30	5	5	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 37 y figura 37, con respecto al personal de la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash, es amable y cortés cuando presta la atención a sus pacientes, se observa que los usuarios perciben un nivel muy satisfecho 45%, nivel totalmente satisfecho 5%, de nivel neutral 24% y de nivel poco satisfecho 14% y nivel nada satisfecho 12%.

Figura 37

¿El personal durante la atención es amable y cortés?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 38

¿El personal le proporciona información adecuada al paciente?

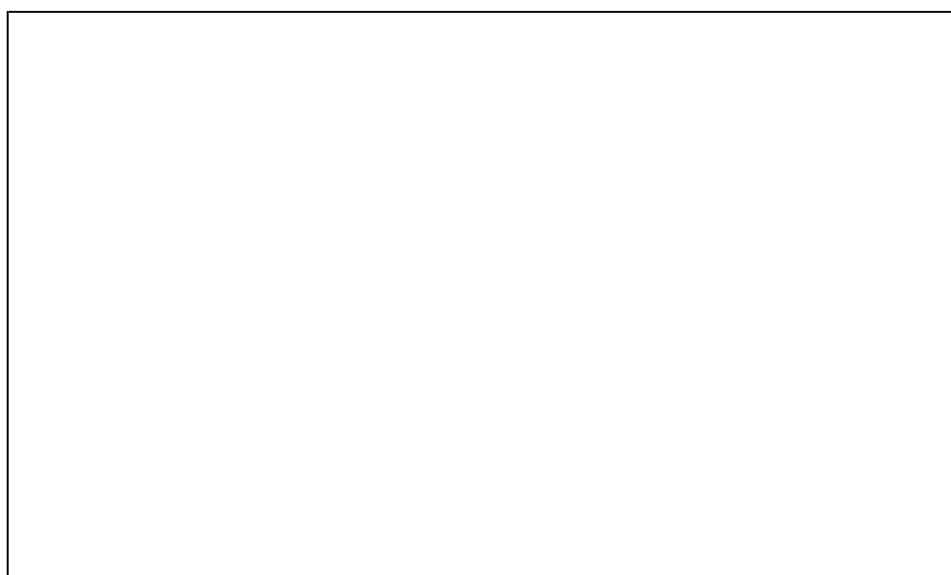
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Nada satisfecho	11	5	5	5
2-Poco satisfecho	32	16	16	21
3-Neutral	53	27	27	48
4-Muy satisfecho	54	27	27	73
5-Totalmente satisfecho	50	25	25	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 38 y figura 38, con relación al personal de la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash, le proporciona información adecuada al paciente, se observa que los usuarios señalan un nivel muy satisfecho 27%, nivel totalmente satisfecho 25%, de nivel neutral 27% y de nivel poco satisfecho 16% y nivel nada satisfecho 5%.

Figura 38

¿El personal le proporciona información adecuada al paciente?



Fuente: Encuesta a usuarios

Tabla 39

¿La atención que te otorgó el personal fue lo esperado?

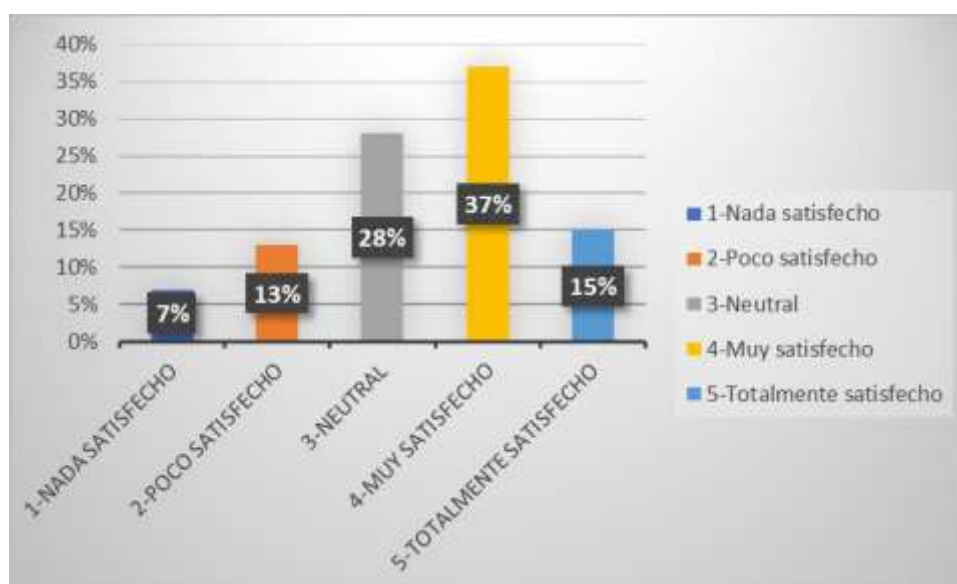
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Nada satisfecho	14	7	7	7
2-Poco satisfecho	27	13	13	20
3-Neutral	56	28	28	48
4-Muy satisfecho	73	37	37	83
5-Totalmente satisfecho	30	15	15	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 39 y figura 39, con relación a la atención otorgada por el personal de la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash fue lo esperado, se observa que los usuarios señalan un nivel muy satisfecho 37%, nivel totalmente satisfecho 15%, de nivel neutral 28%, de nivel poco satisfecho 13% y nivel nada satisfecho 7%.

Figura 39

¿La atención que te otorgó el personal fue lo esperado?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 40

¿El personal mantiene contigo muy buena relación?

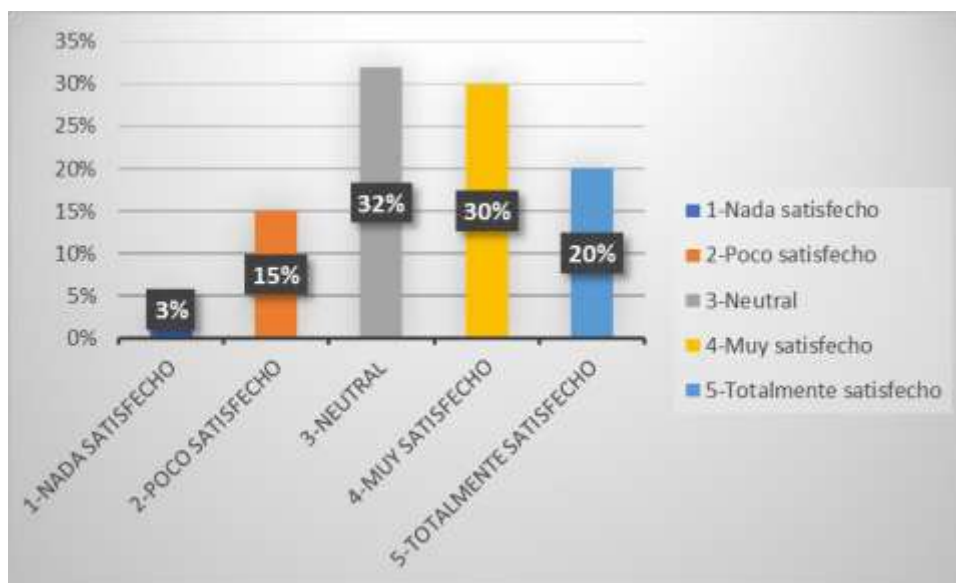
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Nada satisfecho	6	3	3	3
2-Poco satisfecho	30	15	15	18
3-Neutral	63	32	32	50
4-Muy satisfecho	60	30	30	80
5-Totalmente satisfecho	41	20	20	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 40 y figura 40, con respecto al personal de la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash mantiene buena relación con el paciente, se observa que los usuarios indican un nivel muy satisfecho 30%, nivel totalmente satisfecho 20%, de nivel neutral 32% y de nivel poco satisfecho 15% y nivel nada satisfecho 3%.

Figura 40

¿El personal mantiene contigo muy buena relación?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

DIMENSIÓN 2: TÉCNICO-CIENTÍFICA

Tabla 41

¿El personal realiza la atención con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias al usuario?

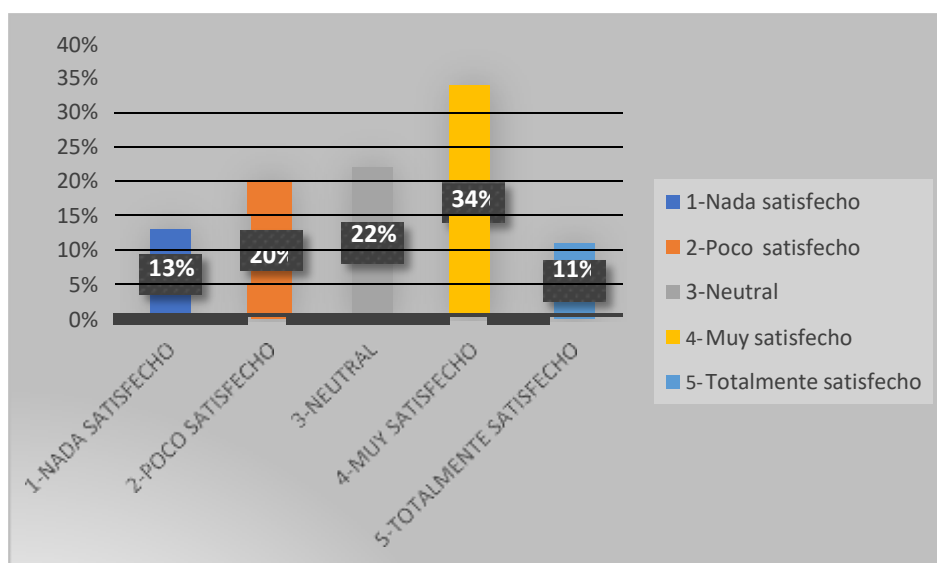
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Nada satisfecho	27	13	13	13
2-Poco satisfecho	39	20	20	33
3-Neutral	44	22	22	55
4-Muy satisfecho	68	34	34	89
5-Totalmente satisfecho	22	11	11	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 41 y figura 41, los usuarios indican que la atención del personal de farmacia del hospital de apoyo de Recuay lo realiza con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias al usuario, en un nivel muy satisfecho (34%), nivel totalmente satisfecho 11%, de nivel neutral 22% y de nivel poco satisfecho 20% y nivel nada satisfecho 13%.

Figura 41

¿El personal realiza la atención con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias al Usuario?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 42

¿El personal demuestra conocimiento de los productos que brinda en la farmacia?

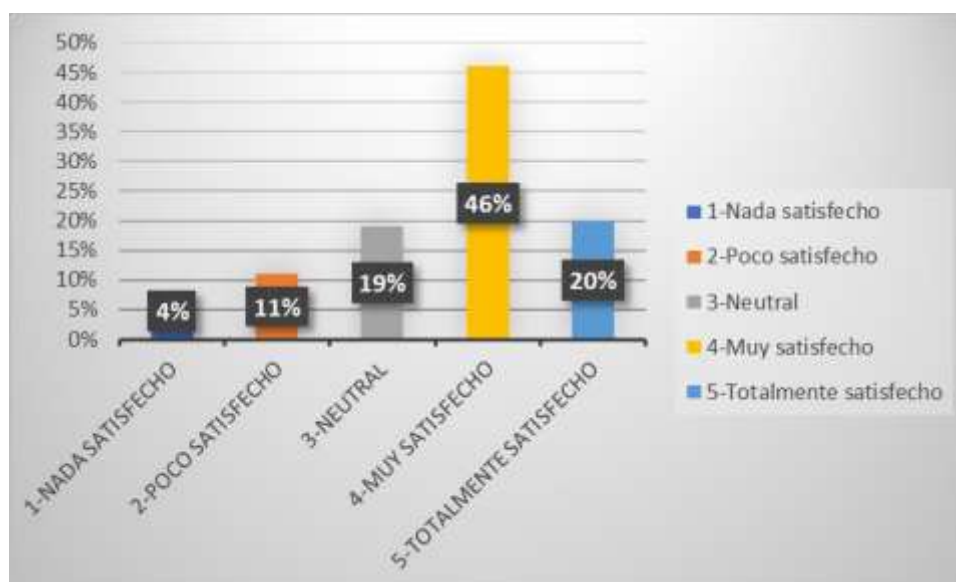
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-Nada satisfecho	8	4	4	4
2-Poco satisfecho	23	11	11	15
3-Neutral	38	19	19	34
4-Muy satisfecho	91	46	46	80
5-Totalmente satisfecho	40	20	20	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 42 y figura 42, con relación al personal de la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash demuestra conocimiento de los productos que brinda en la farmacia, se observa que los usuarios indican un nivel muy satisfecho 46%, nivel totalmente satisfecho 20%, de nivel neutral 19%, de nivel poco satisfecho 11% y nivel nada satisfecho 4%.

Figura 42:

¿El personal demuestra conocimiento de los productos que brinda en la farmacia?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 43

¿El personal brinda instrucciones a los Usuarios para que colaboren en la atención cuando hay aglomeración?

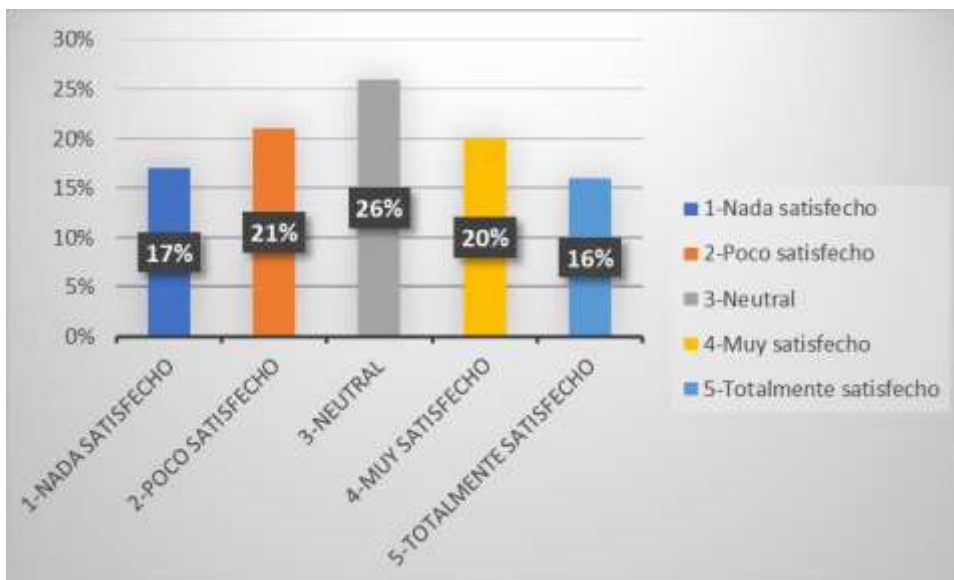
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
1-Nada satisfecho	35	17	17	17
2-Poco satisfecho	41	21	21	38
3-Neutral	52	26	26	64
4-Muy satisfecho	40	20	20	84
5-Totalmente satisfecho	32	16	16	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 43 y figura 43, con relación al personal de farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash brinda instrucciones a los Usuarios para que colaboren en la atención cuando hay aglomeración, se observa que los usuarios indican un nivel muy satisfecho 20%, nivel totalmente satisfecho 16%, de nivel neutral 26% y de nivel poco satisfecho 21% y nivel nada satisfecho 17%.

Figura 43

¿El personal brinda instrucciones a los usuarios para que colaboren en la atención cuando hay aglomeración?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 44

¿El personal propicia con respeto, seguridad y confianza la atención de los pacientes?

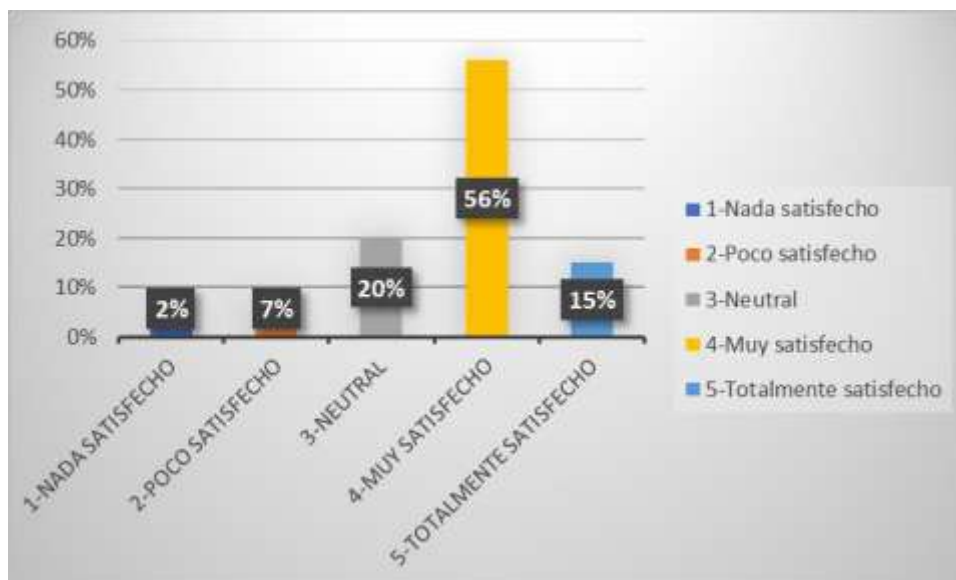
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
1-Nada satisfecho	5	2	2	2
2-Poco satisfecho	14	7	7	9
3-Neutral	39	20	20	29
4-Muy satisfecho	112	56	56	85
5-Totalmente satisfecho	30	15	15	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 44 y figura 44, con respecto al personal de farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash propicia la atención de los pacientes con respeto, seguridad y confianza, se observa que los usuarios indican un nivel muy satisfecho 56%, nivel totalmente satisfecho 15%, de nivel neutral 20% y de nivel poco satisfecho 7% y nivel nada satisfecho 2%.

Figura 44

¿El personal propicia con respeto, seguridad y confianza la atención de los pacientes?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

DIMENSIÓN 3: ENTORNO

Tabla 45

¿Se contó con personal capacitado para orientar al Usuario o Paciente?

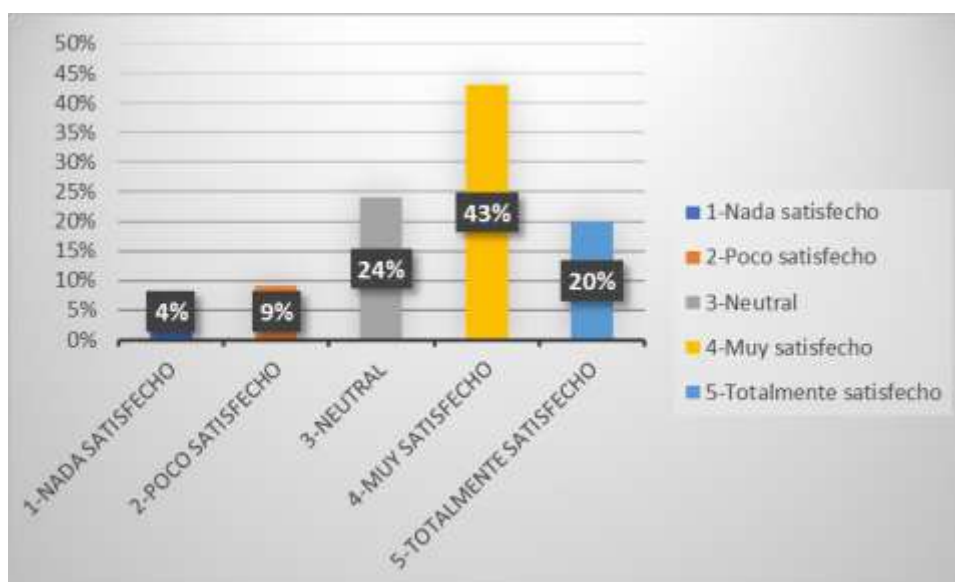
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
1-Nada satisfecho	9	4	4	4
2-Poco satisfecho	18	9	9	13
3-Neutral	47	24	24	37
4-Muy satisfecho	86	43	43	80
5-Totalmente satisfecho	40	20	20	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 45 y figura 45, con relación a que el servicio de farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash, cuenta con personal capacitado para orientar al paciente, los usuarios señalan un nivel muy satisfecho 43%, nivel totalmente satisfecho 20%, de nivel neutral 24% y de nivel poco satisfecho 9% y nivel nada satisfecho 4%.

Figura 45

¿Se contó con personal capacitado para orientar al usuario o paciente?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 46

¿El personal cuenta o utiliza materiales suficientes y adecuados para la atención?

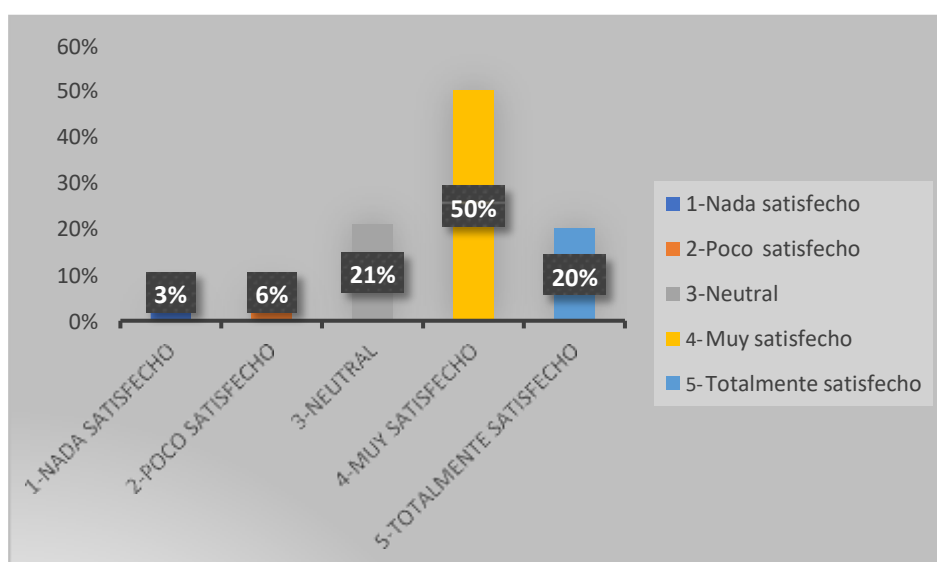
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
1-Nada satisfecho	7	3	3	3
2-Poco satisfecho	13	6	6	9
3-Neutral	41	21	21	30
4-Muy satisfecho	100	50	50	80
5-Totalmente satisfecho	39	20	20	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 46 y figura 46, se observó si el personal de farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash cuenta con materiales suficientes y adecuados para la atención, los usuarios señalan un nivel muy satisfecho 50%, nivel totalmente satisfecho 20%, de nivel neutral 21% y de nivel poco satisfecho 6% y nivel nada satisfecho 3%.

Figura 46

¿El personal cuenta o utiliza materiales suficientes y adecuados para la atención?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 47

¿Los carteles, afiches y materiales de orientación son los adecuados?

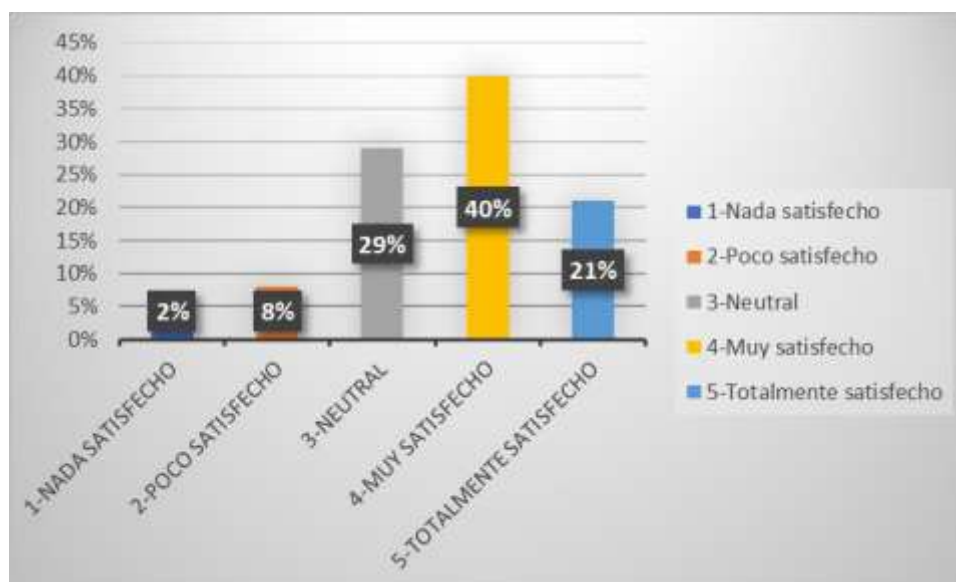
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
1-Nada satisfecho	4	2	2	2
2-Poco satisfecho	17	8	8	10
3-Neutral	58	29	29	39
4-Muy satisfecho	80	40	40	79
5-Totalmente satisfecho	41	21	21	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 47 y figura 47, con relación al servicio de farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash, los carteles, afiches y materiales de orientación son los adecuados, se observa un nivel muy satisfecho 40%, nivel totalmente satisfecho 21%, de nivel neutral 39%, de nivel poco satisfecho 8% y nivel nada satisfecho 2%.

Figura 47

¿Los carteles, afiches y materiales de orientación son los adecuados?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 48

¿Hubo orden, limpieza y comodidad en la farmacia?

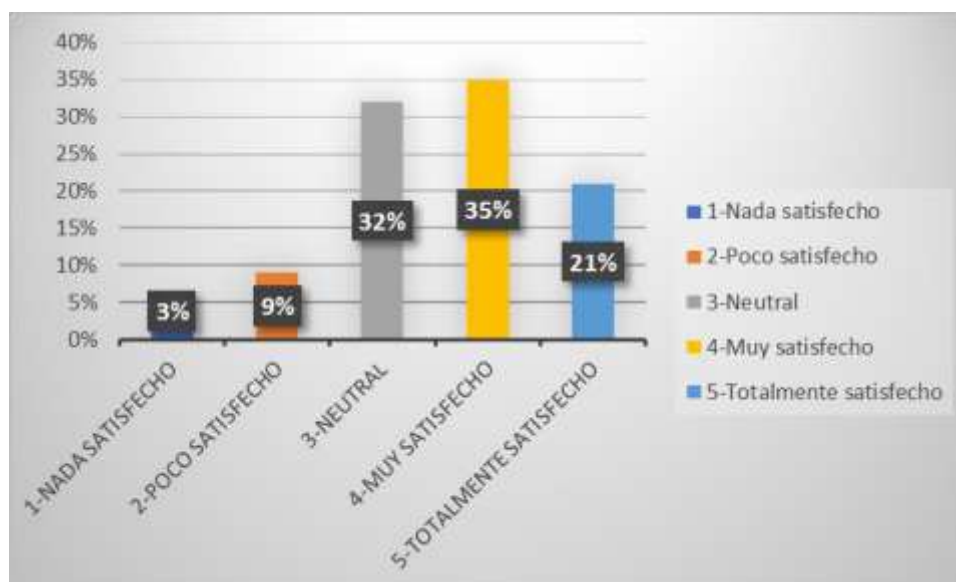
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
1-Nada satisfecho	6	3	3	3
2-Poco satisfecho	19	9	9	12
3-Neutral	63	32	32	44
4-Muy satisfecho	70	35	35	79
5-Totalmente satisfecho	42	21	21	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 48 y figura 48, se advirtió la información de la población acerca de satisfacción del paciente, respuestas a la pregunta hubo orden, limpieza y comodidad en la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash, un nivel muy satisfecho 35%, nivel totalmente satisfecho 21%, de nivel neutral 32% y de nivel poco satisfecho 9% y nivel nada satisfecho 3%.

Figura 48

¿Hubo orden, limpieza y comodidad en la farmacia?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Tabla 49

¿Los precios de los productos que ofrece la farmacia están a tu alcance?

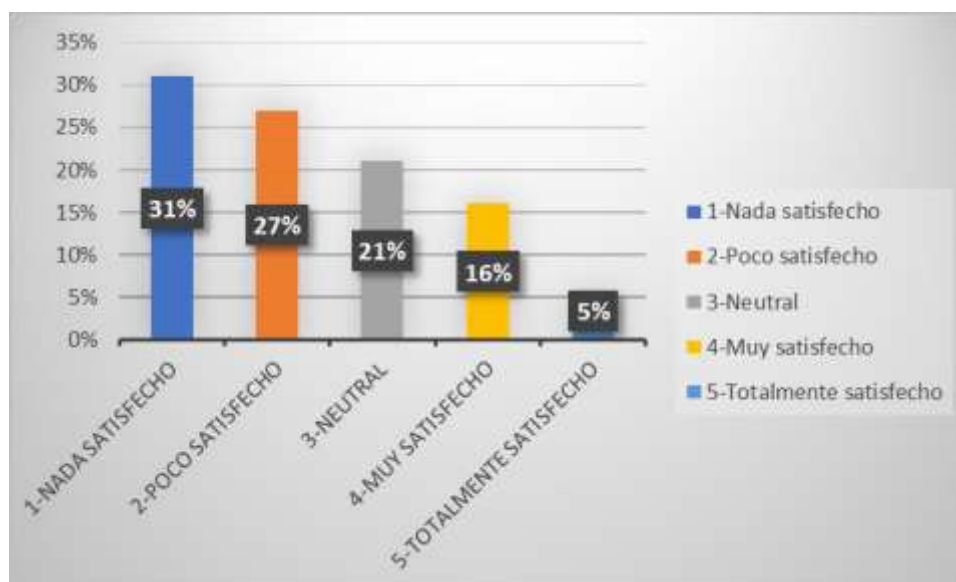
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
1-Nada satisfecho	62	31	31	31
2-Poco satisfecho	54	27	27	58
3-Neutral	42	21	21	79
4-Muy satisfecho	32	16	16	95
5-Totalmente satisfecho	10	5	5	100
Total	200	100	100	

Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Interpretación: En la tabla 49 y figura 49, con relación al servicio de farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash, los precios de los productos que ofrece la farmacia están a tu alcance, los usuarios indican un nivel muy satisfecho 16%, nivel totalmente satisfecho 5%, de nivel neutral 21% y de nivel poco satisfecho 27% y nivel nada satisfecho 31%.

Figura 49

¿Los precios de los productos que ofrece la farmacia están a tu alcance?



Fuente: Encuesta a usuarios sobre el Nivel de satisfacción y la Calidad de atención

Análisis Inferencial de las hipótesis de investigación

En los siguientes párrafos y tablas estadísticas, se muestran los resultados del análisis inferencial, con la finalidad de exponer las hipótesis estadísticas. En primer lugar, se realizó tablas de contingencia para demostrar el cruce de variables; y en segundo lugar las tablas de estadísticos de prueba.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en los usuarios de 20 a 74 años de la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay 2022.

H₁: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en los usuarios de 20 a 74 años de la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba

En tal sentido se realizó la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó la prueba de asociación Chi cuadrado, debido a que los resultados siguen una variable cualitativa nominal u ordinal.

Estadígrafo Chi cuadrado

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Regla de decisión:

Si p valor < 0.05, rechazar la hipótesis nula

Si p valor \geq 0.05, no rechazar la hipótesis nula

Resultados de la muestra

Tabla 50: Calidad de atención y Satisfacción del usuario

*Tabla cruzada VX: CALIDAD DE ATENCIÓN*VY: SATISFACCIÓN DEL USUARIO*

			VY: SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
			Nada satisfecho	Neutral	Totalmente satisfecho	Total
VX: CALIDAD DE ATENCIÓN	Nada satisfecho	Recuento	26	5	0	31
		Recuento esperado	6,2	5,9	18,9	31,0
		% del total	13,0%	2,5%	0,0%	15,5%
	Neutral	Recuento	14	29	5	48
		Recuento esperado	9,6	9,1	29,3	48,0
		% del total	7,0%	14,5%	2,5%	24,0%
	Totalmente satisfecho	Recuento	0	4	117	121
		Recuento esperado	24,2	23,0	73,8	121,0
		% del total	0,0%	2,0%	58,5%	60,5%
	Total	Recuento	40	38	122	200
		Recuento esperado	40,0	38,0	122,0	200,0
		% del total	20,0%	19,0%	61,0%	100,0%

En la tabla 50, se observó la distribución de la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Se puede apreciar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la farmacia del Hospital de apoyo de Recuay.

Tabla 51: Prueba de hipótesis: Calidad de atención y Satisfacción del usuario

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	212,921 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	226,701	4	,000
Asociación lineal por lineal	156,499	1	,000
N de casos válidos	200		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,89.

Conclusión: Existe evidencia suficiente para concluir que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario. Según la prueba Chi Cuadrado = 212,921 y valor de significancia $p=0.000 < 0.050$; rechazamos la hipótesis nula; es decir que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario, en los usuarios de la farmacia del hospital de apoyo de Recuay, con un nivel de confianza de 95%.

Hipótesis específica 1

H₀: No Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario y dimensión fiabilidad en los usuarios de 20 a 74 años de la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay 2022.

H₁: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario y dimensión fiabilidad en los usuarios de 20 a 74 años de la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba

En tal sentido se realizó la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó la prueba de asociación Chi cuadrado, debido a que los resultados siguen una variable

cualitativa nominal u ordinal.

Estadígrafo Chi cuadrado

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Resultados de la muestra

Tabla 52: Fiabilidad y Satisfacción del usuario

Tabla cruzada

		VY: SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
		Nada satisfecho		Neutral	Totalmente satisfecho	
					Total	
Fiabilidad	Nada satisfecho	Recuento	31	10	0	41
		esperado	8,2	7,8	25,0	41,0
		% del total	15,5%	5,0%	0,0%	20,5%
	Neutral	Recuento	9	28	0	37
		esperado	7,4	7,0	22,6	37,0
		% del total	4,5%	14,0%	0,0%	18,5%
	Totalmente satisfecho	Recuento	0	0	122	122
		esperado	24,4	23,2	74,4	122,0
		% del total	0,0%	0,0%	61,0%	61,0%
	Total	Recuento	40	38	122	200
		esperado	40,0	38,0	122,0	200,0
		% del total	20,0%	19,0%	61,0%	100,0%

En la tabla 52, se observó la distribución de la fiabilidad y la satisfacción del usuario. Se puede apreciar la relación que existe entre dimensión fiabilidad y satisfacción de los usuarios de la farmacia del Hospital de apoyo de Recuay.

Tabla 53: Prueba de hipótesis: Fiabilidad y Satisfacción del usuario

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	252,500 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	288,970	4	,000
Asociación lineal por lineal	170,845	1	,000
N de casos válidos	200		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,03.

Conclusión: Existe evidencia suficiente para concluir que la fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario. Según la prueba Chi Cuadrado = 252,500 y el valor de significancia $p=0.000 < 0.050$ rechazamos la hipótesis nula; es decir que la fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario, en los usuarios de la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash, con un nivel de confianza de 95%.

Hipótesis específica 2

H₀: No Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario y dimensión capacidad de respuesta en los usuarios de 20 a 74 años de la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay 2022.

H₁: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario y dimensión capacidad de respuesta en los usuarios de 20 a 74 años de la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba

En tal sentido se realizó la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó la prueba de asociación Chi cuadrado, debido a que los resultados siguen una variable cualitativa nominal u ordinal.

Estadígrafo Chi cuadrado

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Resultados de la muestra

Tabla 54: Capacidad de respuesta y Satisfacción del usuario

Tabla cruzada

			VY: SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
			Nada	Neutral	Totalmente	Total
			satisfecho		satisfecho	
Capacidad de respuesta	Nada	Recuento	40	10	0	50
		Recuento esperado	10,0	9,5	30,5	50,0
		% del total	20,0%	5,0%	0,0%	25,0%
	Neutral	Recuento	0	23	5	28
		Recuento esperado	5,6	5,3	17,1	28,0
		% del total	0,0%	11,5%	2,5%	14,0%
	Totalmente	Recuento	0	5	117	122
		Recuento esperado	24,4	23,2	74,4	122,0
		% del total	0,0%	2,5%	58,5%	61,0%
	Total	Recuento	40	38	122	200
		Recuento esperado	40,0	38,0	122,0	200,0
		% del total	20,0%	19,0%	61,0%	100,0%

En la tabla 54, se observó la distribución de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. Se puede apreciar la relación que existe entre dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la farmacia del Hospital de apoyo de Recuay.

Tabla 55: Prueba de hipótesis: Capacidad de respuesta y Satisfacción del usuario

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	256,447 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	257,524	4	,000
Asociación lineal por lineal	172,444	1	,000
N de casos válidos	200		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,32.

Conclusión: Existe evidencia suficiente para concluir que la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario. Según la prueba Chi Cuadrado = 256,447 y el valor de significancia $p=0.000 < 0.050$ rechazamos la hipótesis nula; es decir que la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario, en los usuarios de la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash, con un nivel de confianza de 95%.

Hipótesis específica 3

H₀: No Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario y dimensión tangibilidad en los usuarios de 20 a 74 años de la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay 2022.

H₁: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario y dimensión tangibilidad en los usuarios de 20 a 74 años de la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba

En tal sentido se realizó la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó la prueba de asociación Chi cuadrado, debido a que los resultados siguen una variable cualitativa nominal u ordinal.

Estadígrafo Chi cuadrado

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Resultados de la muestra

Tabla 56: Tangibilidad y Satisfacción del usuario

Tabla cruzada

		VY: SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
		Nada satisfecho		Totalmente satisfecho		
		Neutral		Total		
Tangibilidad	Nada	Recuento	14	0	11	25
	satisfecho	Recuento	5,0	4,8	15,3	25,0
		esperado				
		% del total	7,0%	0,0%	5,5%	12,5%
	Neutral	Recuento	16	0	53	69
		Recuento	13,8	13,1	42,1	69,0
		esperado				
	Totalmente satisfecho	Recuento	10	38	58	106
		Recuento	21,2	20,1	64,7	106,0
esperado						
Total	Recuento	40	38	122	200	
	Recuento	40,0	38,0	122,0	200,0	
	esperado					
		% del total	20,0%	19,0%	61,0%	100,0%

En la tabla 56, se observó la distribución de la tangibilidad y la satisfacción del usuario. Se puede apreciar la relación que existe entre dimensión tangibilidad y satisfacción de los usuarios de la farmacia del Hospital de apoyo de Recuay.

Tabla 57: Prueba de hipótesis: Tangibilidad y Satisfacción del usuario

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	60,864 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	71,420	4	,000
Asociación lineal por lineal	4,996	1	,025
N de casos válidos	200		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,75.

Conclusión: Existe evidencia suficiente para concluir que la tangibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario. Según la prueba Chi Cuadrado = 60.864 y el valor de significancia $p=0.000 < 0.050$ rechazamos la hipótesis nula; es decir que la tangibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario, en los usuarios de la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash, con un nivel de confianza de 95%.

Hipótesis específica 4

H₀: No Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario y dimensión seguridad en los usuarios de 20 a 74 años de la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay 2022.

H₁: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario y dimensión seguridad en los usuarios de 20 a 74 años de la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba

En tal sentido se realizó la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó la prueba de asociación Chi cuadrado, debido a que los resultados siguen una variable cualitativa nominal u ordinal.

Estadígrafo Chi cuadrado

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Resultados de la muestra

Tabla 58: Seguridad y Satisfacción del usuario

Tabla cruzada

			VY: SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
			Nada satisfecho	Neutral	Totalmente satisfecho	Total
Seguridad	Neutral	Recuento	5	10	34	49
		Recuento esperado	9,8	9,3	29,9	49,0
		% del total	2,5%	5,0%	17,0%	24,5%
	Totalmente satisfecho	Recuento	35	28	88	151
		Recuento esperado	30,2	28,7	92,1	151,0
		% del total	17,5%	14,0%	44,0%	75,5%
Total	Recuento	40	38	122	200	
	Recuento esperado	40,0	38,0	122,0	200,0	
	% del total	20,0%	19,0%	61,0%	100,0%	

En la tabla 58, se observó la distribución de la seguridad y la satisfacción del usuario. Se puede apreciar la relación que existe entre dimensión seguridad y satisfacción de los usuarios de la farmacia del Hospital de apoyo de Recuay.

Tabla 59: Prueba de hipótesis: Seguridad y Satisfacción del usuario

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,930 ^a	2	,140
Razón de verosimilitud	4,390	2	,111
Asociación lineal por lineal	3,326	1	,068
N de casos válidos	200		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 9,31.

Conclusión: No existe evidencia para concluir que la seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario. Según la prueba Chi Cuadrado = 3,930 y el valor de significancia $p=0.140 > 0.050$ aceptamos la hipótesis nula; es decir que la seguridad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario, en los usuarios de la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash, con un nivel de confianza de 95%.

Hipótesis específica 5

H₀: No Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario y dimensión empatía en los usuarios de 20 a 74 años de la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay 2022.

H₁: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario y dimensión empatía en los usuarios de 20 a 74 años de la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba

En tal sentido se realizó la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó la prueba de asociación Chi cuadrado, debido a que los resultados siguen una variable cualitativa nominal u ordinal.

Estadígrafo Chi cuadrado

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Resultados de la muestra

Tabla 60: Empatía y Satisfacción del usuario

Tabla cruzada

			VY: SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
			Nada	Neutral	Totalmente	
			satisfecho		satisfecho	Total
Empatía	Nada	Recuento	35	10	0	45
		satisfecho	9,0	8,6	27,5	45,0
		esperado				
	% del total		17,5%	5,0%	0,0%	22,5%
	Neutral	Recuento	5	23	0	28
		satisfecho	5,6	5,3	17,1	28,0
		esperado				
	% del total		2,5%	11,5%	0,0%	14,0%
	Totalmente	Recuento	0	5	122	127
satisfecho		25,4	24,1	77,5	127,0	
esperado						
% del total		0,0%	2,5%	61,0%	63,5%	
Total	Recuento	40	38	122	200	
	satisfecho	40,0	38,0	122,0	200,0	
	esperado					
% del total		20,0%	19,0%	61,0%	100,0%	

En la tabla 60, se observó la distribución de la empatía y la satisfacción del usuario. Se puede apreciar la relación que existe entre dimensión empatía y satisfacción de los usuarios de la farmacia del Hospital de apoyo de Recuay.

Tabla 61: Prueba de hipótesis: Empatía y Satisfacción del usuario

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	244,869 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	259,481	4	,000
Asociación lineal por lineal	170,519	1	,000
N de casos válidos	200		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,32.

Conclusión: Existe evidencia suficiente para concluir que la empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario. Según la prueba Chi Cuadrado = 244.669 y el valor de significancia $p=0.000 < 0.050$ rechazamos la hipótesis nula; es decir que la empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario, en los usuarios de la farmacia del hospital de apoyo de Recuay-Ancash, con un nivel de confianza de 95%.

IV. DISCUSIÓN

IV.1 Discusión de resultados

En la presente investigación se alcanzó determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en los usuarios de 20 a 74 años atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, Agosto-Setiembre 2022, en la realidad sociodemográfica en que se observó que del 100% igual a 200 encuestados, el 81% eran pacientes y el resto acompañantes, el 18% tenían de 35 a 39 años, el 52% son del género femenino, el 39% tenían educación secundaria completa, el 97% pertenecían al SIS, el 62% eran nuevos pacientes y el 55% indicaron que la persona que le atendió en la farmacia fueron expendedores (Tablas 1-7). Estos resultados se relacionan con la posición de (Peña, 2020) quien trató sobre las “buenas prácticas en farmacia que son estándares para la calidad de servicios farmacéuticos”.

Dentro de la variable calidad de atención, en la dimensión fiabilidad se encontró que el personal brinda un servicio como lo prometió, un 42% de encuestados consideran un nivel bueno, de igual manera los encuestados observan que el 44% del personal cumple con lo que promete, el 61% de los encuestados opina que el personal *brinda atención con garantía* y en referencia a que el personal presta diferenciación o discriminación en la atención brindada un 69% opina un nivel regular; sin embargo el 53% indicó un nivel bueno al recibir el usuario información útil de su medicamento y otro 53% también opina un nivel bueno donde el personal muestra interés en solucionarlo si se presenta un problema con el medicamento adquirido, y el 49% también opina un nivel bueno porque visualiza que existe respeto al orden de llegada para la atención al usuario (Tabla 8-14).

Estos resultados obtenidos presentan una similitud con lo investigado por el autor Sánchez (2020) en el trabajo científico “Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé”. La investigación tuvo como objetivo determinar cuál es la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios

encontrándose en la dimensión fiabilidad un 53% muestra que es de un nivel medio, resultado que se acerca mucho a lo encontrado en el presente trabajo

Con relación a la capacidad de respuesta el 36% opinaron un nivel bueno, la conveniencia del horario de atención de la farmacia, el 49% indicaron de nivel regular el servicio rápido del personal, el 55% de nivel bueno acerca de la sensibilidad del personal para atenderlo o ayudarlo, el 33% de nivel regular en cuanto el personal ofrece alguna solución cuando el producto no se encuentra en la farmacia (Tablas 15-18). Estos resultados se relacionan con la tesis de (Maidana & et al, 2018) quien estudió acerca del grado de satisfacción de los usuarios diabéticos sobre la atención recibida en el servicio de farmacia en Paraguay en el que 57% manifestaron su insatisfacción frecuente generado por la falta de cortesía y el 56% por la ausencia de información (Tabla 15-18).

En la dimensión tangibilidad se observó que el 67% expresaron un nivel bueno que las instalaciones de la farmacia son ordenadas, el 53% también de nivel bueno porque presentaban una visión atractiva las instalaciones físicas, un 54% opinaron un nivel regular con respecto a que la farmacia cuenta con buenos equipos y mobiliario moderno, el 35% indicaron un nivel bueno y regular con relación a que la farmacia cuenta con sistema de comunicación y un 47% indican un nivel regular dado que apreciaron que la farmacia cuenta con muebles o anaqueles de aspecto moderno, el 51% con un nivel regular dijeron que la farmacia tiene un ambiente adecuado para atenderlo y con un 70% de nivel bueno afirmaron que la farmacia cuenta con personal suficiente para la atención. Los resultados se relacionan con la tesis de Castillo & et al (2020) quienes evaluaron sobre la calidad de los servicios farmacéuticos de Trujillo, evaluando la calidad de servicio con un nivel alto de 51,5% (Tabla 3-25).

En la dimensión seguridad en un 43% calificaron bueno que el personal les atendió con un trato amable y respetuoso, otro 48% también de nivel bueno expresaron que el personal le inspiraba y brindaba confianza, el 40%, de nivel bueno que el personal respondía con facilidad las preguntas del

paciente y un 55%, también de nivel bueno del personal se sentían seguro con la atención que le brindaron en la farmacia (Tabla 26-29).

En la dimensión empatía se encontraron los siguientes resultados: El 69% expresó un nivel bueno en la atención individualizada del usuario, el 30% de nivel bueno dado que el personal de farmacia tomaba su tiempo para escucharlo con atención, el 49% también de nivel bueno indicaron que el personal le ofrecía atención personalizada, el 65% fue de nivel bueno porque opinaron que el personal de farmacia brinda la atención cuidando su privacidad si lo necesita, el 67% evaluó con nivel bueno le informaba utilizando un lenguaje sencillo, el 41% de nivel bueno, dijeron que el personal de farmacia se preocupaba por el estado de salud de los usuarios y el 45% también de nivel bueno mostraron que el personal se interesaba por su estado o enfermedad (Tabla 30-36).

Referente a la Variable satisfacción del usuario, los resultados obtenidos fueron: En la dimensión humana el 45% afirmó que se sentía muy satisfecho durante la atención amable y cortés del personal de farmacia, el 27% se sintió muy satisfecho por la información recibida, el 37% indicó que estaba muy satisfecho por la atención recibida que fue lo esperado y el 32% optaron por el nivel neutral sobre si el personal mantiene con el paciente muy buena relación (Tabla 37-40). Los resultados hallados se diferencian con la tesis de (Zapata, 2019) en el Hospital de Piura y un 94% demostraron un nivel de satisfacción que no fue oportuno y eficaz, poca práctica del respeto, amabilidad y paciencia, desconfianza y poca información a los pacientes acerca de la prescripción por el médico.

En la dimensión técnico-científica, el 34% opinaron sentirse muy satisfecho en la atención del personal de farmacia que ejecutaban con facilidad y rapidez sin crear molestias al usuario, el 46% se sentía también muy satisfecho sobre el personal que conocía los productos que se brinda en la farmacia, el 26% mostró una posición neutral acerca de las instrucciones que brindaba el personal a los usuarios para su colaboración en la atención cuando existe aglomeración, y el 56% percibió un nivel muy satisfecho que

el personal propicia con respeto, seguridad y confianza la atención a los pacientes (Tabla 41-44).

En la dimensión entorno el 43% se sintió muy satisfecho al contar con un personal de farmacia capacitado para orientar al usuario o paciente, el 50% muy satisfecho con el personal que contaba o utilizaba materiales suficientes y adecuados para la atención, el 40% muy satisfecho con los materiales de orientación que utiliza el personal, el 35% también muy satisfechos con el orden, limpieza y comodidad en la farmacia y el 31% nada satisfecho con los precios de los productos que ofrece la farmacia que no estaba a su alcance (Tabla 45-49). Estos resultados se diferencian con la tesis de (Hernández, 2021) en Cajamarca que la calidad de atención valoró como regular con el 77%.

Referente a la prueba de hipótesis entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención se puede afirmar que existe una relación significativa entre la calidad de atención con una significancia de $p = 0.000 < 0.050$ se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en los pacientes que acuden al Hospital de Recuay-Ancash, Agosto-Setiembre 2022. Los resultados encontrados se relacionan con la tesis de Castillo & et al (2020) que estudió en Trujillo que la capacidad de servicio fue alta en un 51,5% y según la prueba de U de Man-Whitney comprobó una diferencia significativa entre elementos tangibles, oportunidad, empatía y accesibilidad ($p=0.000$), para cada uno de los hospitales examinados.

Entre la fiabilidad y satisfacción del usuario el valor de significancia $p = 0.000 < 0.050$ se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula porque la fiabilidad tiene relación significativa con la satisfacción del usuario de la farmacia Hospital de apoyo Recuay-Ancash, agosto-Setiembre 2022 con un nivel de confianza de 95%. Los resultados hallados de la presente investigación se relacionan con la tesis de Barrientos (2018), quien estudió en el Centro de Salud de Laura Caller-Los Olivos quien encontró Rho de Spearman = 0.852 y $p < 0.005$, logrando que cuanto mejor sea la calidad de atención, mejor será la satisfacción del usuario.

Relacionado a la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario se encontró que el valor de significancia $p = 0.000 < 0.050$ se valida la hipótesis alternativa porque ambas Variables se relacionan significativamente, con un nivel de confianza de 95%. El producto obtenido tiene relación con la tesis de Hernández (2021), quien estudió en el Centro de Salud Pachacútec-Cajamarca que obtuvo una valoración del 77% como nivel regular en la capacidad de respuesta.

Los resultados de relación de la tangibilidad y satisfacción del usuario, se tuvo un valor de significancia de $p = 0.000 < 0.050$, aceptando la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula porque la tangibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en las personas que acuden al Hospital de Recuay-Ancash. Los resultados hallados en el presente estudio se relacionan con la tesis de Barrientos (2018) acerca de la relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios en Los Olivos-Lima, obteniendo Rho de Spearman = 0.852 y $p = 0.05$, quien reafirmó que existe mayor satisfacción del usuario cuando recibe una atención de calidad.

Entre seguridad y satisfacción del usuario, se obtuvo un $p = 0.140 > 0.050$, en que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, concluyendo que la seguridad no tiene relación significativa con la atención del usuario a un nivel de 95% de confianza. Esta situación tiene relación teórica con la satisfacción de los pacientes, porque constituye una estructura crucial de los servicios de salud según su organización.

En cuanto a la empatía y satisfacción del usuario se encontró una relación significativa con la satisfacción del usuario porque $p = 0.000 < 0.050$, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, a un nivel de 95% de confianza. Los resultados desde el punto de vista teórico, los servicios públicos y privados de salud necesitan satisfacer a los pacientes en la atención farmacéutica.

IV.2 Conclusiones

- En la población en estudio se logró determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en los usuarios de 20 a 74 años atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, agosto-setiembre 2022 donde se concluye que existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en que el 45% de la población percibió como muy satisfecho la atención del personal con amabilidad y cortesía, el 27% muy satisfecho por la información adecuada al paciente que proporcionaba el personal de farmacia, el 37% muy satisfecho que la atención que le otorgaron fue lo esperado. Además, el valor de significancia $p = 0.000 < 0.05$.
- Se logró Identificar la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios de 20 a 74 años atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, agosto-setiembre 2022. Porque el 42% de encuestados opinaron por el nivel bueno en la prestación del servicio del personal como lo prometieron, el 44% también de nivel bueno que el personal cumplió sobre lo prometido y ofrecido y un 61% que consideró de nivel bueno que el personal de farmacia ofrece servicio con garantía. Demostrando de esta manera una relación significativa entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción; en cuanto $p = 0.000 < 0.05$.
- Así mismo se describió la relación entre capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción en los usuarios de 20 a 74 años atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, agosto-setiembre 2022. Porque un 36% afirmó que el horario de farmacia es de nivel bueno y conveniente para el usuario, así como el 28% valoró como bueno el personal que brinda un servicio rápido y un 55% de nivel bueno que percibieron la sensibilidad de atención y ayuda que tiene el personal; por tanto, $p = 0.000 < 0.050$.
- Se logró especificar la dimensión tangibilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios de 20 a 74 años atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, agosto-setiembre 2022. Porque el 67%

expresaron que era de nivel bueno las instalaciones ordenadas de la farmacia, el 53% de nivel bueno las instalaciones físicas, visualmente atractivas de la farmacia y un 54% de nivel regular sobre los equipos y mobiliario modernos; porque $p = 0.000 < 0.05$.

- Se ha encontrado la relación de la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción en los usuarios de 20 a 74 años atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, agosto-setiembre 2022. Porque el 43% de encuestados calificó de nivel bueno al personal que les atendió con un trato amable y respetuoso, un 48% de nivel bueno del personal que le brindó confianza, un 40% de nivel bueno que el personal respondía a las preguntas del paciente; no hay relación porque $p=0.140 > 0.05$; porque p Valor es mayor que alfa o la precisión que se busca, por lo que se acepta la hipótesis nula.
- Finalmente se ha precisado la relación entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción en los usuarios de 20 a 74 años atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, agosto-setiembre 2022. En cuanto el 69% apreció como de nivel bueno la atención del usuario en forma individualizada, el 49% de nivel bueno que el personal le brindaba una atención personalizada, con un 65% de nivel bueno que el personal de farmacia brinda la atención cuidando su privacidad y el 67% de nivel bueno que el personal les informaba utilizando un lenguaje sencillo; en cuanto $p=0.000 < 0.05$.

IV.3 Recomendaciones

- Se recomienda profundizar acerca de las dimensiones de la calidad de atención en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, en coordinación con la dirección del hospital y la Dirección Regional de Salud, para el cumplimiento de los protocolos estandarizados a nivel nacional y conseguir la plena satisfacción de los usuarios que acuden de todos los distritos y áreas rurales de la provincia de Recuay.
- Es necesario que el personal de farmacia: Farmacéuticos y técnicos de farmacia pongan en práctica su calidad de conocimientos logrados en su formación profesional, para actuar con certeza en la dispensación y expendio de medicamentos, de acuerdo a la receta médica y mejorar la percepción de satisfacción del usuario.
- Toda solicitud de medicamentos que realice el paciente a la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, debe tener una atención rápida e inmediata para que el usuario se sienta satisfecho de la atención brindada.
- El personal de farmacia debe cuidar la parte física de las instalaciones, mobiliario, anaqueles y la limpieza permanente, creando una emoción de satisfacción en el usuario, donde se sienta cómodo y bien atendido.
- El Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, en su servicio de farmacia, debe contar con medicamentos eficaces y seguros que alivien el estado de salud de los pacientes, teniendo en cuenta la receta médica como documento orientador de dispensación de medicamentos para la mejora de la salud y satisfacción del paciente.
- El personal de farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash debe profundizar más en la atención del paciente, involucrándose en las necesidades de medicación del paciente con una posición humanística y brindarle todo el apoyo necesario para crear una satisfacción perdurable en el paciente, brindando un trato cortés y amable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Briesacher, B., Corey, R. Patient satisfaction with pharmaceutical services at independent and chain pharmacies. *Am J Health Syst Pharm.* 1997; 54(5): 531-6.
2. Pino-Chávez WO. Situación de la calidad de la salud en el Perú. En: Lazo-Gonzales O, Santivañez – Pimentel A, editores. *Atención de la Salud Con Calidad (Internet)*. Lima: Colegio médico del Perú; 2018. P. 123-142. (Fecha de acceso 10 mayo 2019). Disponible en: http://cmplima.org.pe/wp_conten/uploads/2018/06/Libro-Atención-salud-calidad-pdf
3. Kruk, ME., Gage, AD., Arsenault, C., Jordan, K., Leslie, HH., Roder-Dewan, S. & et al. High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. *Lancet Glob Heal.* 2018; 6 (11): 1196-e1252. Doi: 10.1016/s2214-109x(18)30386-3: [https://doi.org/10.1016/s2214109x\(18\)30386-3](https://doi.org/10.1016/s2214109x(18)30386-3)
4. Resolución ResAP (2001). Relativa al papel del farmacéutico en el marco de la seguridad sanitaria. Adoptada por el Consejo de ministros el 21 de marzo de 2001, en la reunión 746 de los delegados de los ministros. Consejo de Europa 2001.
5. Organización Panamericana de la Salud. Manual para la administración de farmacias Hospitalarias, S/A.
6. OPS. El papel de farmacéutico en el sistema de atención de salud. Japón; 1993
7. Izquierdo, G. Satisfacción percibida por los pacientes y por el personal auxiliar de farmacia del área de atención a pacientes externos como método de mejora de la calidad, 2021.
8. Vera, J. El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en Instituciones públicas de salud en México 2018.

9. Álvarez de Toledo, F., Arco, P., Eyaralar, T. & et al. Atención farmacéutica en personas que han sufrido episodios coronarios agudos. Rev Esp Salud Pública; 2001; 75: 375-388
10. Suarez, G. Percepción sobre la calidad de atención en el centro de salud CAI III – Habana, Cuba; 2019.
11. Pabón, M. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitionuevo magdalena, periodo 2020. Barranquilla.
12. Barzola, M. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del Hospital de Emergencias III Grau EsSalud, 2019. Lima-Perú.
13. Rodríguez, Y. Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la botica Rodríguez, Jaén-Cajamarca; 2020.
14. Sánchez, J. Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé, Prialé- EsSalud de Huancayo 2019. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5830>.
15. Valle, B. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos del centro de salud de Paiján, 2019.
16. Hepler, CD., Strand, LM. Oportunidades y responsabilidades en atención farmacéutica. Pharm Care Esp 1999; 1.43.
17. Pánico, JA. Teoría de las colas: Estudio de las filas de espera para el comercio, la economía y las ciencias físicas naturales. México DF: Centro Regional de Ayuda Técnica; 1973.
18. Terrones, W., Sirlopu, J., Inga, F., Gómez, R., Pérez, G., Valera, E. & et al. Informe de la encuesta de satisfacción del usuario atendido en el departamento de farmacia. Hospital Iquitos. Cesar Garayar García, Iquitos (documento en internet). Iquitos: 2006. (Fecha de acceso: 01-05-2008). Disponible en:

<http://www.hospitaliquitos.gob.pe/main/descargas/calidad/11.pdf>

19. American Society of Hospital Pharmacists. ASHP statement on pharmaceutical care. Am J Hosp Pharm; 1993; 50:1720-3
20. Dubina, M., et al. Effect of patient satisfaction on outcomes of care. Expert Rev Pharmacoecon Outcomes Res. 2009,9(5):393-5. Link: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/198117520>
21. Saenz, P. Atención Farmacéutica a nivel de Farmacia de Hospital. OCW; 2014
22. Peña, C. La Atención Farmacéutica a Nivel Mundial y Nacional. Granada, España; Ars Pharm; 2020
23. Tajés-González YM & et al. Satisfacción y calidad asistencial de la Telefarmacia durante la pandemia por COVID-19 en un hospital de primer nivel. Servicio de Farmacia. Hospital Público da Mariña. Lugo, España; 2020
24. Maidana, G. & et al. Evaluación del Servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos. Asunción, Paraguay; Universidad Nacional de Asunción; 2018
25. Castillo, E. & et al. Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. Trujillo, Perú; Universidad Nacional de Trujillo; 2020
26. Barzola, M. Nivel de Satisfacción y Calidad en la Atención del Usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau ESSALUD. Julio - setiembre 2018. Lima, Perú; Universidad Norbert Wiener; 2019
27. Barrientos, J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. Lima, Perú; Universidad César Vallejo; 2018

28. Hernández, R., et al. Metodología de la Investigación. México; Mc Graw Hill; 2018
29. Zapata, J. Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018. Universidad San Pedro. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14105/Tesis_63628.pdf?sequence=1&isAllowed=y
30. Alban, G. & et al. Metodologías de Investigación Educativa (descriptivas, experimentales, participativas y de investigación-acción). RECIMUNDO. 2020;4(3):163-73. ^[citado 22 de octubre de 2020]. Disponible en: <http://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
31. Proyectos de Investigación – Universidad María Auxiliadora [Internet]. [citado 3 de noviembre de 2020]. Disponible en: <https://uma.edu.pe/proyectos-de-investigacion/>
32. Hernández, Mary, calidad de atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia en el centro de salud Pachacútec Cajamarca, 2021.
33. Carrasco, S. Metodología de la Investigación Científica. Lima, Perú; Editorial San Marcos; 2014
34. Pareja, B. La Farmacia Clínica. Ciencia e Investigación; Vol. 1 N° 1 – Junio 1998
35. Ñaupas, H., et al: Metodología de la Investigación Científica y Elaboración de Tesis. 3^{ra} Edición. Lima; Impreso en Perú; 2013
36. Fraga K., et al. El Principio de Autonomía de la voluntad Contractual Civil. Rev Jurid Investig e Innov Educ REJIE Nueva época; 2012;(6):27-46. [citado 3 de noviembre de 2020]. Disponible en: <https://revistas.uma.es/index.php/rejiebuevaepoca/article/view/7773>
37. Zerón, A. Beneficencia y No Maleficencia. México. Revista ADM 2019; 76(6): 306-307
38. Hernández-Sampiere, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: La ruta cuantitativa. México: McGraw-Hill

ANEXOS

ANEXO A: Instrumentos de recolección de datos

FARMACIA DEL HOSPITAL DE APOYO DE RECUAY-ANCASH, AGOSTO- SETIEMBRE 2022

Fecha ____/____/____

Hora de inicio: _____

Hora final:

Estimado usuario (a), el objetivo de la presente encuesta, consisten en conocer su opinión acerca de la calidad de servicio de farmacia que Ud. a recibido en este hospital y su grado de satisfacción que ha percibido después de la atención. Por esta razón le agradecemos su gentil participación.

ENCUESTA SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Condición del encuestado:

Paciente

Acompañante

2. Edad del encuestado (años):

3. Género:

Masculino

Femenino

4. Nivel Educativo:

Sin nivel

Primaria

Secundaria

Superior Técnico

Superior Universitario

5. Tipo de seguro para su atención

SIS

ESSALUD

Ninguno

Otros: _____

6. Clase de usuario

Nuevo

Continuador

7. Persona que le atendió en la
farmacia:

Farmacéutico (a)

Expendedor (a)

Cuestionario Estructurado

Nivel de satisfacción y la Calidad de atención en los usuarios atendidos en la farmacia del Hospital de apoyo Recuay-Ancash, Agosto-Setiembre 2022

Nº DE FICHA:

FECHA:

Malo = 1	Deficiente = 2	Regular = 3	Bueno = 4	Excelente = 5
----------	----------------	-------------	-----------	---------------

VX: CALIDAD DE ATENCIÓN

PREGUNTAS		ESCALA VALORATIVA				
FIABILIDAD		1	2	3	4	5
1	¿El personal presta servicio como lo han prometido?					
2	¿Cuándo el personal promete u ofrece algo lo cumple?					
3	¿El personal brinda atención con garantía?					
4	¿Ud. Observa si el personal discrimina o diferencia en la atención que brindada al o paciente?					
5	¿El usuario recibe su medicina con información útil?					
6	¿Cuándo tiene problema con algún medicamento adquirido, el personal muestra interés y soluciona?					
7	¿Se respetó el orden de llegada para la atención al usuario?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
8	¿El horario de la farmacia es conveniente para usted?					
9	¿El personal le brinda un servicio rápido?					
10	¿El personal es sensible para atenderlo o ayudarlo?					
11	¿ El personal le ofrece alguna solución cuando el producto no se encuentra en la farmacia?					

TANGIBILIDAD						
12	¿Las instalaciones de la farmacia son ordenadas?					
13	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?					
14	¿La Farmacia cuenta con buenos equipos y mobiliario modernos?					
15	¿La Farmacia cuenta con servicio de Comunicación?					
16	¿La farmacia cuenta con muebles o anaqueles de aspecto moderno?					
17	¿La farmacia tiene un ambiente adecuado para la atención?					
18	¿La farmacia cuenta con personal suficiente para la atención?					
SEGURIDAD						
19	¿El personal que atiende tiene un trato amable y respetuoso?					
20	¿El personal le inspira o brinda confianza?					
21	¿Responden con facilidad las preguntas del paciente?					
22	¿Se siente seguro con la atención que le brindó el personal de farmacia?					
EMPATÍA						
23	¿La atención del usuario es individualizada?					
24	¿El personal toma su tiempo para escucharlo atentamente?					
25	¿El personal le ofrece atención personalizada?					
26	¿El personal de farmacia brinda la atención cuidando su privacidad si la necesita?					
27	¿El personal le informa empleando un lenguaje sencillo?					
28	¿El personal de la farmacia se preocupa por el estado de salud de sus pacientes o usuarios?					
29	¿El personal le muestra interés por su estado de salud o enfermedad?					

VY: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nada satisfecho = 1	Poco satisfecho = 2	Neutral = 3	Muy satisfecho = 4	Totalmente satisfecho = 5
------------------------	------------------------	-------------	-----------------------	------------------------------

PREGUNTAS		ESCALA VALORATIVA				
HUMANA		1	2	3	4	5
1	¿El personal durante la atención es amable y cortés?					
2	¿El personal le proporciona información adecuada al paciente?					
3	¿La atención que te otorgó el personal fue lo esperado?					
4	¿El personal mantiene contigo muy buena relación?					
TÉCNICO-CIENTÍFICA						
5	¿El personal realiza la atención con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias al usuario?					
6	¿El personal demuestra conocimiento de los productos que brinda en la farmacia?					
7	¿El personal brinda instrucciones a los usuarios para que colaboren en la atención cuando hay aglomeración?					
8	¿El personal propicia con respeto, seguridad y confianza la atención de los pacientes?					
ENTORNO						
9	¿Se contó con personal capacitado para orientar al usuario o					

	paciente?					
10	¿El personal cuenta o utiliza materiales suficientes y adecuados para la atención?					
11	¿Los carteles, afiches y materiales de orientación son los adecuados?					
12	¿Hubo orden, limpieza y comodidad en la farmacia?					
13	¿Los precios de los productos que ofrece la farmacia están a tu alcance?					

Anexo B: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General
¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la Calidad de atención en los usuarios atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, Agosto-Setiembre 2022?	Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en los usuarios atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, Agosto-Setiembre 2022.	<p>Hi: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en los usuarios de la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, Agosto-Setiembre 2022.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en los usuarios de la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, Agosto-Setiembre 2022.</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas
¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, Agosto-Setiembre 2022?	Identificar la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, Agosto-Setiembre 2022.	Hi₁: Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, Agosto-Setiembre 2022.
¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, Agosto-Setiembre 2022?	Describir la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, Agosto-Setiembre 2022.	Hi₂: Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, Agosto-Setiembre 2022.
¿Cuál es la relación entre la dimensión tangibilidad y el	Especificar la dimensión tangibilidad y el nivel de	Hi₃: Existe relación significativa entre la dimensión tangibilidad

nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, Agosto-Setiembre 2022?	satisfacción en los usuarios atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, Agosto-Setiembre 2022.	y el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, Agosto-Setiembre 2022.
¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, Agosto-Setiembre 2022?	Relacionar la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, Agosto-Setiembre 2022.	Hi4: Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, Agosto-Setiembre 2022.
¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, Agosto-Setiembre 2022?	Precisar la dimensión empatía y el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, Agosto-Setiembre 2022.	Hi5: Existe relación significativa entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay-Ancash, Agosto-Setiembre 2022.

PROCEDIMIENTO PARA COLECTA DE DATOS USANDO EL CUESTIONARIO

Presentamos una carta de presentación al Director del Hospital de Apoyo de Recuay pidiendo autorización para recopilar datos a través de un cuestionario a los usuarios de la Farmacia de forma presencial por lo tanto nos firmó y nos autorizó a realizar nuestro trabajo de campo.

ANEXO C: Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR
Variable (X) Calidad de Atención	Constituye un alto nivel de excelencia profesional que genera un alto grado de satisfacción del paciente con dispensación de medicamentos y mínimo riesgo para el paciente (OMS, 2012) ³² .	La operacionalización se medirá con el Cuestionario para determinar la Calidad de atención farmacéutica.	Fiabilidad	1	El personal presta servicio como lo han prometido	Malo	1
				2	Cuándo el personal promete u ofrece algo lo cumple.	Deficiente	2
				3	El personal brinda atencion con garantía.	Regular	3
				4	Ud. observa si el personal discrimina o diferencia en la atención que brinda al paciente.	Bueno	4
				5	El usuario recibe su medicina con información útil.	Excelente	5
				6	Cuando tiene problema con algún medicamento adquirido, el personal muestra interés y soluciona.		
				7	Se respetó el orden de llegada para la atención al usuario.		
			Capacidad de respuesta	7	El horario de farmacia es conveniente para ud.	Malo	1
				8	El personal le brinda un servicio rápido.	Deficiente	2
				8	El personal es sensible para atenderlo o ayudarlo.	Regular	3
				10	El personal le ofrece alguna solución cuando no hay en el medicamento en la farmacia.	Bueno	4
			Tangibilidad	11	Las instalaciones de la farmacia son ordenadas	Excelente	5
				12	Las instalaciones físicas de la farmacia son atractivas.	Bueno	4
				13	La farmacia cuenta con buenos equipos y mobiliario modernos.	Regular	3
				14	La farmacia cuenta con servicio de comunicación.	Bueno	4
				15	La farmacia cuenta con muebles o anaqueles de aspecto moderno.	Excelente	5
				16	La farmacia tiene un ambiente adecuado para la atención.		
17	La farmacia cuenta con personal suficiente para la atención.						

			Seguridad	18	El personal que atiende tiene un trato amable y respetuoso.	Malo	1
				19	El personal le inspira o brinda confianza.	Deficiente	2
				20	Responden con facilidad las preguntas del paciente.	Regular	3
				21	Se siente seguro(a) con la atención que le brindó el personal de farmacia.	Bueno	4
						Excelente	5
			Empatía	22	La atención del usuario es individualizada.	Malo	1
				23	El personal toma su tiempo para escucharlo atentamente.	Deficiente	2
				24	El personal le ofrece atención personalizada.	Regular	3
				25	El personal de farmacia brinda la atención cuidando su privacidad si la necesita.	Bueno	4
				26	El personal le informa empleando un lenguaje sencillo.	Excelente	5
				27	El personal de la farmacia se preocupa por el estado de salud de los pacientes o usuarios.		
				28	El personal le muestra interés por su estado de salud o enfermedad.		

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONA	DIMENSIONES	ÍTEMS	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR
Variable (Y) Nivel de Satisfacción del Usuario	Consiste en la experiencia racional cognitiva generada de la comparación entre el comportamiento del servicio o producto en el contexto de los Valores, morales, culturales, organización de la farmacia y necesidades personales (Andía & et al, 2022) ³³ .	La operacionalización se medirá con el Cuestionario para lograr el grado de satisfacción del usuario.	Humana	1	El personal durante la atención es amable y cortés	Nada satisfecho	1
				2	El personal le proporciona información adecuada al paciente	Poco satisfecho	2
				3	La atención que te otorgó el personal fue lo esperado	Neutral	3
				4	El personal mantiene muy buena relación.	Muy satisfecho	4
			Técnico-científica	5	El personal realiza la atención con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias al usuario.	Nada satisfecho	1
				6	El personal demuestra conocimiento de los productos que brinda en la farmacia.	Poco satisfecho	2
				7	El personal brinda instrucciones a los usuarios para que colaboren en la atención cuando hay aglomeración.	Neutral	3
				8	El personal propicia con respeto, seguridad y confianza la atención de los pacientes.	Muy satisfecho	4
				5	Totalmente satisfecho	5	
			Entorno	9	Se contó con personal capacitado para orientar al usuario o paciente	Nada satisfecho	1
				10	El personal cuenta o utiliza materiales suficientes y adecuados para la atención.	Poco satisfecho	2
				11	Los carteles, afiches o materiales de orientación son adecuados.	Neutral	3
				12	Hubo orden, limpieza y comodidad en la farmacia.	Muy satisfecho	4
13	Los precios de los productos que ofrece la farmacia están a tu alcance.	Totalmente satisfecho		5			

ANEXO D: Carta de presentación del Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UMA



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Lurigancho 19 de agosto del 2022

CARTA N°171-2022/ EPFYB-UMA

C.D.
VANESA RITA HUERTA HUACAN
Directora del Hospital de Apoyo Recuay
Ancash
Presente. -




De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla en nombre propio y de la Universidad María Auxiliadora, a quien represento en mi calidad de Director de la Escuela de Farmacia y Bioquímica.

Sirva la presente para pedir su autorización a que los bachilleres: CADILLO ZAVALA, Beatriz DNI 42519530 y LOPEZ CARO, Antony Wilson, DNI 70479585 puedan recopilar datos para su proyecto de tesis titulado: "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE APOYO DE RECUAY – ANCASH 2022".

Sin otro particular, hago propicio la ocasión para expresarle los sentimientos de mi más alta consideración y estima.

Atentamente,


Dr. Jonnel Samanego Joaquin
Director de la Escuela Profesional de
Farmacia y Bioquímica



ANEXO E: Carta de aprobación de la Institución, Empresa o Comunidad para la ejecución del Proyecto de Tesis



MINISTERIO DE SALUD DEL PERU
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE ANCASH
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD HUAYLAS SUR
HOSPITAL DE APOYO DE RECUAY



“AÑO DE FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Recuay, 02 de setiembre del 2022

SEÑOR:

Dr. Jhonnell SAMANEGO JOAQUIN
Director de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

SAN JUAN DE LIRIGANCHO-LIMA

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO
DE TESIS

REFERENCIA: CARTA N°171-2022/EPFYB-UMA

Es grato dirigirme a Ud., para saludarle cordialmente a la vez en atención al documento de la referencia, esta Dirección Autoriza a los estudiantes de su representada: Beatriz CADILLO ZAVALA y Antony Wilson LOPEZ CARO realizar el Proyecto de TESIS TITULADO “NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE APOYO RECUAY – ANCASH 2022” en el Hospital de Apoyo Recuay, previa coordinación con el Jefe de personal de esta Entidad.

Sin más otro quedo de usted.

Atentamente,

C.C
archivo
VRHH/D
Pch/sec.



ANEXO F: Consentimiento informado

Al firmar este documento doy mi consentimiento para participar del proyecto de investigación sobre el “Nivel de satisfacción y la Calidad de atención en los usuarios atendidos en la farmacia del Hospital de apoyo Recuay-Ancash, agosto-Setiembre 2022”. El presente informe de investigación de tesis tiene como encargado a los bachilleres, CADILLO ZAVALA, BEATRIZ Y LOPEZ CARO, ANTONY WILSON estudiantes de Farmacia y Bioquímica de la universidad María Auxiliadora.

JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

OBJETIVO DEL ESTUDIO

BENEFICIOS DEL ESTUDIO

PROCEDIMIENTO DEL ESTUDIO

RIESGO ASOCIADO CON EL ESTUDIO

CONFIDENCIALIDAD

FIRMA DEL PARTICIPANTE

FIRMA DE LA INVESTIGADORA (1)

FIRMA DEL INVESTIGADOR (2)

ANEXO G: Fichas de validación de los cuestionarios

UNIVERSIDAD MARÍA
AUXILIADORA FACULTAD DE
CIENCIAS DE SALUD
Escuela Profesional de Farmacia y
Bioquímica

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Instrumento de medición del nivel de satisfacción y la calidad de atención en los usuarios atendidos en la farmacia del hospital de apoyo de Recuay – Ancash, Agosto-Setiembre 2022	Bach. BEATRIZ CADILLO ZAVALA Bach. LOPEZ CARO ANTONY
Título de investigación: NIVEL DE SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE APOYO DE RECUAY-ANCASH, AGOSTO-SETIEMBRE 2022	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	()	(X)	()
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	()	(X)	()
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	()	(X)	()
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	()	(X)	()
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	()	(X)	()
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	(X)	()

I. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

Ninguno

2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

- Ninguno
3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?
Ninguno

Fecha: 16 de agosto
del 2022 Validado por:
Siancas Tao, Norío



Firma:.....
.....

AUXILIADORA FACULTAD DE
CIENCIAS DE SALUD
Escuela Profesional de Farmacia y
Bioquímica

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Instrumento de medición del nivel de satisfacción y la calidad de atención en los usuarios atendidos en la farmacia del hospital de apoyo de Recuay – Ancash, Agosto-Setiembre 2022	Bach. BEATRIZ CADILLO ZAVALA Bach. LOPEZ CARO ANTONY
Título de investigación: NIVEL DE SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE APOYO DE RECUAY-ANCASH, AGOSTO-SETIEMBRE 2022	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

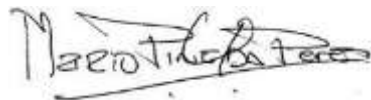
	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con estaprueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	()	()	(x)
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	()	()	(x)
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	()	()	(x)
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	()	()	(x)
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	()	()	(x)
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con estaprueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	()	(x)

II. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse? Ninguna
2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse? Ninguna
3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor? Ninguna

Fecha: 17-08-2022

Validado por: Mg. Pineda Pérez Neuman Mario

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Mario Pineda Pérez Neuman". The signature is written in a cursive style with some loops and is underlined.

UNIVERSIDAD MARÍA
AUXILIADORA FACULTAD DE
CIENCIAS DE SALUD
Escuela Profesional de Farmacia y

Bioquímica
FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Instrumento de medición del nivel de satisfacción y la calidad de atención en los usuarios atendidos en la farmacia del hospital de apoyo de Recuay – Ancash, Agosto-Setiembre 2022	Bach. BEATRIZ CADILLO ZAVALA Bach. LOPEZ CARO ANTONY
Título de investigación: NIVEL DE SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE APOYO DE RECUAY-ANCASH, AGOSTO-SETIEMBRE 2022	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	()	()	(x)
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	()	()	(x)
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	()	()	(x)
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	()	()	(x)
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	()	(x)	()
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	()	(x)

II. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse? Ninguno
2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse? Ninguno
3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?
Ninguno

Fecha: 21 de agosto del
2022 Validado por: Mg.
Oscar Flores López

Firma:



Mg. Oscar Bernuy Flores López
QUIMICO FARMACEUTICO
C.Q.F.P. 18120
DNI. 4118881

ANEXO H: Evidencias fotográficas del trabajo de campo

















