



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

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE  
SERVICIO DEL ÁREA DE FARMACIA, HOSPITAL II  
CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA SETIEMBRE –  
DICIEMBRE 2021.**

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

**AUTORES**

**BACH. APAZA ARUQUIPA. ERIKA ANGELICA.**

**<https://orcid.org/0009-0004-5374-9581>**

**BACH. AUCCATINCO BERNAL, XIOXMARA MAJARINA.**

**<https://orcid.org/0009-0008-2583-3873>**

**ASESOR**

**MG. ZARZOSA NORABUENA, EDWIN.**

**<https://orcid.org/0000-0002-2011-2750>**

**Lima – Perú**

**2023**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **Auccatinco Bernal, Xioxmara Majarina**, con DNI **70577892** en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de **Químico Farmacéutico** (grado o título profesional que corresponda) de título “SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE FARMACIA, HOSPITAL II CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA SETIEMBRE – DICIEMBRE 2021”, **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.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud **19%** y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 03 de junio 2022.



---

Auccatinco Bernal Xioxmara Majarina  
DNI 70577892  
Firma del autor:



---

Mg. Zarzosa Norabuena, Edwin  
DNI 15299283  
Firma del Asesor:

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

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **Apaza Aruquipa, Erika Angelica**, con DNI **76374568** en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de **Químico Farmacéutico** (grado o título profesional que corresponda) de título “SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE FARMACIA, HOSPITAL II CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA SETIEMBRE – DICIEMBRE 2021”, **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.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud **19%** y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 03 de junio 2022.

---

Apaza Aruquipa Erika Angelica  
DNI 76374568  
Firma del autor:

---

Mg. Zarzosa Norabuena, Edwin Agustin  
DNI 15299283  
Firma del Asesor:

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

# TESIS SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO CON LA CALIDAD

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>redi.unjbg.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>alicia.concytec.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	

		1 %
10	<b>hospitalsjl.gob.pe</b> Fuente de Internet	1 %
11	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Fuente de Internet	1 %
12	<b>repositorio.uancv.edu.pe</b> Fuente de Internet	1 %
13	<b>repositorio.uoosevelt.edu.pe</b> Fuente de Internet	1 %
14	<b>Submitted to Universidad de San Martín de Porres</b> Trabajo del estudiante	1 %
15	<b>repositorio.upagu.edu.pe</b> Fuente de Internet	1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

Activar Wir  
Ver Configuración

## DEDICATORIA

A nuestros padres y hermanos, por su amor y apoyo incondicional, por forjarnos como las personas que somos en la actualidad, que son nuestra motivación para superar las adversidades dentro de la vida y el ámbito profesional.

A cada una de las personas que estuvieron y aún forman parte de nuestras vidas, haciendo de nosotros mejores seres humanos y profesionales, alentándonos siempre a perseguir y luchar por nuestros sueños.

Bach Auccatinco Bernal, Xioxmara Majarina.

Bach. Apaza Aruquipa. Erika Ang

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a Dios, que nos guía a cada paso, nos da la fortaleza y esperanza para continuar con nuestra formación académica y profesional.

Nuestro agradecimiento también al Hospital Carlos Monge Medrano, por la oportunidad de llevar a cabo el presente trabajo de investigación, así como a todas las personas que fueron participes del mismo.

Bach Auccatinco Bernal, Xioxmara Majarina.

Bach. Apaza Aruquipa. Erika Angelica.

## ÍNDICE

RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	12
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	19
II.1. Enfoque y diseño de la investigación.....	19
II.2. Población muestra y muestreo.....	20
II.3. Variables de investigación.....	21
II.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	24
II.5. Plan metodológico para la recolección de datos. ....	27
II.7. Aspectos éticos.....	29
III. RESULTADOS.....	29
IV. DISCUSIÓN.....	44
4.1. Discusión de resultados.....	44
4.2. Conclusiones.....	46
4.3. Recomendaciones.....	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS.....	54
ANEXO A: Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	54
ANEXO B: Matriz de consistencia.....	59
ANEXO C: Operacionalización de las variables.....	60
ANEXO D: Consentimiento informado.....	61
ANEXO E: Documentos obtenidos para desarrollo de la investigación .....	65
ANEXO F: Evidencias fotográficas del trabajo de campo.....	72

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la muestra según el género de los usuarios del servicio.	26
Tabla 2. Distribución de la muestra según el rango de edad de los usuarios del servicio de farmacia de consulta externa del Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca.	28
Tabla 3. Dimensión 1, Técnico - Científica	29
Tabla 4. Dimensión 2, Humana	30
Tabla 5. Dimensión 3, Entorno	31
Tabla 6. Promedio y porcentaje de las dimensiones de satisfacción del usuario	32
Tabla 7. Dimensión 1, Elementos tangibles	33
Tabla 8. Dimensión 2, Fiabilidad	35
Tabla 9. Dimensión 3, Capacidad de respuesta	36
Tabla 10. Dimensión 4, Seguridad	37
Tabla 11. Dimensión 5, Empatía	38
Tabla 12. Promedio y porcentaje de las dimensiones de calidad de atención	39

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de la muestra según el género de los usuarios del servicio.	27
Figura 2. Distribución de la muestra según el rango de edad de los usuarios del servicio de farmacia de consulta externa del Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca.	28
Figura 3. Dimensión 1, Técnico - Científica	29
Figura 4. Dimensión 2, Humana	30
Figura 5. Dimensión 3, Entorno	31
Figura 6. Promedio y porcentaje de las dimensiones de satisfacción del usuario	32
Figura 7. Dimensión 1, Elementos tangibles	34
Figura 8. Dimensión 2, Fiabilidad	35
Figura 9. Dimensión 3, Capacidad de respuesta	36
Figura 10. Dimensión 4, Seguridad	37
Figura 11. Dimensión 5, Empatía	38
Figura 12. Promedio y porcentaje de las dimensiones de calidad de atención	39

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de servicio del área de farmacia, Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca, setiembre - diciembre 2021.

**Materiales y métodos:** Se realizó un estudio con enfoque mixto, no experimental, descriptivo, observacional, con diseño transversal, en una muestra total de 366 pacientes; bajo un enfoque mixto. Se aplicó un instrumento modificado con la propuesta de Avedis Donabedian para recolección de datos y medir la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca, setiembre – diciembre 2021 y para calidad de servicio se utilizó el método SERVQUAL.

**Resultado:** De acuerdo a la satisfacción, en la dimensión técnica científica se tiene un porcentaje de 26.39% de satisfacción, en la dimensión humana 65.5% de satisfacción y en la dimensión entorno se tiene un 29.19% de satisfacción, con un promedio general de todas las dimensiones en la escala de Likert de 3.443 y 40.36% como “Insatisfecho”. En cuanto a la calidad de servicio presenta 5 dimensiones: elementos tangibles 34.52%, fiabilidad 38.62%, capacidad de respuesta 37.79%, seguridad 43.99% y empatía 47.72%, con un promedio general en las dimensiones de 3.63 y porcentaje de 39.73% calificándose como “regular”.

**Conclusiones:** Se determinó que la calidad de servicios fue regular y los usuarios no estaban satisfechos con la atención.

**Palabras claves:** Satisfacción, SERVQUAL, Likert, descriptivo.

## **ABSTRACT**

**Objective:** To determine the level of user satisfaction and the quality of service in the pharmacy area, Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca, September - December 2021.

**Materials and methods:** A mixt, non-experimental, descriptive, observational, study with a cross-sectional design was carried out in a total sample of 366 patients; unfer a mixt approach. A modified instrument was applied with the proposal of Avedis Donabedian for data collection and to measure user satisfaction of the pharmacy service of Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca, September - December 2021 and for quality of service the SERVQUAL method was used.

**Result:** According to satisfaction, in the technical-scientific dimension there is a percentage of 26.39% satisfaction, in the human dimension 65.5% satisfaction and in the environment dimension there is 29.19% satisfaction, with a general average of all dimensions. on the Likert scale of 3.443 and 40.36% as "Dissatisfied". Regarding the quality of service, it presents 5 dimensions: tangible elements 34.52%, reliability 38.62%, responsiveness 37.79%, security 43.99% and empathy 47.72%, with a general average in the dimensions of 3.63 and a percentage of 39.73% qualifying as "regular".

**Conclusions:** The quality of services was found to be regular and users were not satisfied with the care.

**Key words:** Satisfaction, SERVQUAL, Likert, descriptive.

## **I. INTRODUCCIÓN.**

“La Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud, 2014 tuvo como objetivo valorar la percepción de la satisfacción de los usuarios con la calidad de atención recibida en los establecimientos de salud, en el Ministerio de Salud, el 33.7% de los usuarios estuvieron insatisfechos con la atención recibida en las diversas instituciones de nuestro país”<sup>(1)</sup>. Conocer la calidad de servicio que el usuario percibe, permitirá explorar soluciones para reducir al máximo las insatisfacciones del paciente e incrementar las coberturas de los establecimientos de salud. En otras palabras, la calidad de servicio que una institución brinda es irrefutablemente una variable fundamental en la satisfacción del usuario.

Los usuarios esperan que la atención en los servicios de salud sean competentes, seguros, oportunos, con calidad y resultados adecuados a los tratamientos; y la satisfacción del usuario será de acuerdo al grado de concordancia entre sus expectativas del servicio y la atención recibida<sup>(1)</sup>.

En los últimos años, se han buscado impulsar medidas para medir la calidad de la atención mediante la evaluación de satisfacción del paciente externo de los establecimientos de salud; ya que se evidencia niveles elevados de insatisfacción en los pacientes, por ello nace la idea de innovar e implementar encuestas simples y fáciles de aplicar, demostrando así resultados idóneos de la toma de decisiones y mejorar la atención<sup>(2)</sup>.

En el proyecto de investigación, en primer término, buscamos recoger información diagnóstica sobre la satisfacción de los usuarios que afluyen al

servicio de farmacia de consulta externa. Procura además determinar si el servicio que brinda esta área es de calidad, con el fin de conocer el estado de la Satisfacción del usuario y la Calidad de servicio del área de farmacia de consulta externa del Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca, durante el periodo de setiembre – diciembre 2021.

En el marco de la investigación, se considerará una muestra probabilística, ya que todos los usuarios tendrán las mismas posibilidades de participar en el estudio. En primera instancia se solicitarán los permisos respectivos a las autoridades y personas correspondientes; posteriormente se aplicara un cuestionario a cada usuario que acepte participar del trabajo de investigación; finalmente los datos obtenidos, serán procesados a través de un programa estadístico, donde se determinara el estado de Satisfacción del Usuario y la Calidad de servicio. Por ello nos planteamos el objetivo general; Determinar la satisfacción del usuario y la calidad de servicio del área de farmacia, hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre – diciembre 2021. Los resultados emitidos en esta investigación servirán como datos actuales de suma importancia para la toma de decisiones por parte de los directivos del hospital Carlos Monge Medrano y del servicio de farmacia, para formular planes de intervención e implementar políticas y prácticas para mejorar la calidad de servicio y por ende la satisfacción de los usuarios que asisten a esta área.

Se plantea el problema general que es:

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de servicio del área de farmacia, hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre - diciembre 2021?

A partir de allí se plantean los problemas específicos que son:

- ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario y la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio del área de farmacia, hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca a setiembre - diciembre 2021?
- ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio del área de farmacia, hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre - diciembre 2021?

- ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio del área de farmacia, hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre - diciembre 2021?
- ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de servicio del área de farmacia, hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca a setiembre - diciembre 2021?
- ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario y la dimensión empatía de la calidad de servicio del área de farmacia, hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre - diciembre 2021?

En el año 2012 en Granada, España, A. Ruíz y colaboradores realizaron el estudio “Calidad percibida por pacientes externos, sobre el servicio prestado por la unidad de gestión clínica de farmacia del hospital Universitario Virgen de las Nieves (HUVN) 2012”, con el objetivo de identificar la calidad percibida por los pacientes que acuden a la unidad de farmacia. Concluyendo así que la calidad percibida por los pacientes entrevistados, en su mayoría es satisfactoria; a excepción de aspectos como la tangibilidad y accesibilidad del servicio, y capacidad de respuesta<sup>(7)</sup>.

En el año 2012 en Murcia, M Maurandi, y colaboradores elaboraron el estudio “Satisfacción de los usuarios de Farmacia comunitaria con un servicio de dispensación pilotado, Murcia - Málaga 2012”, donde valoraron la satisfacción de los pacientes con el servicio de atención en farmacia comunitaria. En el estudio contribuyeron 60 farmacias y recabaron 335 cuestionarios, de los cuales 329 fueron válidos. El 71,2% de usuarios revelaron sentirse “muy satisfechos” en cuanto al trato del personal y en relación al servicio un 59,1% de usuarios indicaron sentirse “muy satisfechos”. Concluyen así que la satisfacción de usuarios en relación al trato personal y servicio de atención dan como resultado “muy elevado”<sup>(9)</sup>.

El autor Mendieta F. en el año 2020 realizó el estudio “Nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, distrito el Porvenir- Junio 2020”, en el que tuvo por objetivo identificar el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del centro de salud Melvin Jones. Concluyendo que el servicio de farmacia atiende las necesidades de los usuarios proveyendo un alto nivel de satisfacción en la atención <sup>(16)</sup>.

Gerson G.P. y L Rosario G.T. en el año 2018 realizaron el estudio “Calidad en la atención y satisfacción de los usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular ‘Carlos Alberto Peschiera Carrillo’ Lima 2018” en el que evalúan la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa. En el estudio se trabajó con un total de 360 usuarios de farmacia de consulta externa. En el que se concluye que existe relación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención, siendo que la calidad de atención es buena con el 72.2% y la satisfacción es buena con el 83.6%. <sup>(17)</sup>

En el año 2019 el autor Chávez G. elaboró el estudio “Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital el Esfuerzo, Trujillo 2019”, en el cual el objetivo es identificar la calidad de servicio y la satisfacción de pacientes que frecuentan el servicio de farmacia. En el que se concluye que los pacientes revelan estar satisfechos, y en cuanto a la calidad de atención revelan que fue “buena” <sup>(18)</sup>.

El autor Ayala C. elaboró el estudio “Calidad de atención y Satisfacción del usuario de farmacia del hospital de Huaycan, 2020”, en el que tenía por objetivo identificar la relación existente entre calidad de atención y satisfacción del usuario. Trabajaron con una muestra de 40 usuarios, debido a la COVID 19. Obteniendo como resultado de calidad de atención con 87.5% “bueno”, al igual que en la satisfacción del usuario que muestran un resultado de 87.5% “alto” <sup>(37)</sup>.

En el año 2021 Balcazar realizó el estudio “Calidad de atención y Satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un centro de salud mental comunitario, Chorrillos”, donde valoraron la calidad de atención y satisfacción del usuario con diagnóstico de depresión del servicio de farmacia. Dando como resultado de calidad de atención y satisfacción del usuario fueron excelente y muy satisfecho, con 86.5% y 92.3% respectivamente <sup>(38)</sup>.

Cortéz J. en el año 2021 en Cajamarca, realizó el estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021” en el que evaluó la calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de farmacia, donde trabajaron con una muestra de 242 usuarios. Concluye que el nivel de calidad de atención y satisfacción del usuario es bajo, con 38% y 48%, respectivamente <sup>(39)</sup>.

Se justifica el estudio debido a que en la actualidad una de las problemáticas más grandes que tenemos en el Perú, es el servicio de salud, el cual es proporcionado por el Ministerio de Salud (MINSa) y ESSALUD, a través de los diferentes departamentos y servicios con los que cuentan, siendo uno de estos el servicio de farmacia; estas instituciones se han visto involucradas en numerosos reclamos por parte de los usuarios, en su mayoría de los establecimientos de salud pertenecientes al MINSa, debido a que estos ofrecen un servicio de salud que a consideración de los beneficiarios es de baja calidad.

Los usuarios vierten opiniones no muy favorables en relación a la calidad de atención que reciben en los establecimientos de salud, siendo las principales causas de quejas, desabastecimiento de medicamentos e insumos, trato del personal de salud hacia el usuario, la ausencia de respuestas para solucionar sus problemas de salud, entre otros<sup>(1)</sup>.

El Hospital II Carlos Monje Medrano (MINSA) de la ciudad de Juliaca es un establecimiento de salud de nivel II con mayor afluencia de personas adultas y no es ajeno a la problemática de salud, dentro de esta institución se encuentra el servicio de farmacia, donde a diario concurren gran cantidad de usuarios para adquirir algún medicamento o material médico, es en ese lugar, donde en ocasiones se observa la presencia de largas colas, falta de algunos materiales y medicamentos, carencia de orientación y empatía hacia los usuarios por parte del personal que labora en dicho servicio.

Con base en el trabajo publicado por los autores Fernández C. y Malma J. donde estudiaron la “Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de las prestaciones de Salud del Hospital II Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca en el año 2013”, en el que concluyen que los usuarios del establecimiento de salud revelan no estar satisfechos con la calidad de servicio ofrecida por el establecimiento.<sup>(21)</sup>

Frente a lo observado creemos conveniente hacer una valoración de la satisfacción del usuario y la calidad de servicio en el área de farmacia del Hospital II Carlos Monge Medrano (MINSA) de la ciudad de Juliaca.

El objetivo general del estudio es:

- Determinamos el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de servicio del área de farmacia del Hospital II Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca.

Y dentro de los objetivos específicos:

- Evidenciamos el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio del área de farmacia del Hospital II Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca.
- Establecimos el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio del área de farmacia del Hospital II Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca.

- Identificamos el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio del área de farmacia del Hospital II Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca.
- Determinamos el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de servicio del área de farmacia del Hospital II Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca.
- Establecimos el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión empatía de la calidad de servicio del área de farmacia del Hospital II Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS.

### II.1. Enfoque y diseño de la investigación

Se investigará una fracción de usuarios del Servicio de Farmacia, Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre - diciembre 2021. La investigación tendrá como objeto a la Primera Variable “Satisfacción del Usuario” y a la segunda variable “Calidad de Servicio”. Luego, con los datos que se recabarán, conoceremos el estado de la satisfacción del usuario y la calidad de servicio con sus respectivas dimensiones.

El enfoque de la investigación es mixto, no experimental; de diseño exploratorio secuencial.

Tipo de investigación:

- De acuerdo a la intervención del investigador es **observacional**.
- De acuerdo al número de mediciones de las variables a estudiar es **transversal**.

- De acuerdo al número de variables a analizar es **descriptivo**.

La línea de investigación es en Salud Pública.

## II.2. Población muestra y muestreo.

La población serán los usuarios de consulta externa, pacientes que pertenecen a los distintos programas de salud, ventas y otros, los cuales acuden al servicio de farmacia, específicamente al área de farmacia externa del Hospital II Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca. Nuestra población a trabajar es de 7766 usuarios, este dato nos lo otorga el departamento de farmacia de Consulta externa, de acuerdo a la movilización de usuarios en el periodo setiembre diciembre 2021.

El tamaño de la muestra será determinada por el método probabilístico, donde, “todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra”<sup>(36)</sup>.

La fórmula a emplear se dispuso en la Guía Técnica Para la Evaluación de Satisfacción del Usuario Externo de los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo RM N° 527-2011/MINSA.

La dimensión de la muestra se obtendrá por medio de la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación de tipo descriptiva, admitiendo un error de hasta el 10% (0.1) para establecimientos de salud de nivel I, del 5% (0.05)<sup>2</sup> para nivel II y III con un grado de confianza del 95%,  $p = 0.5$  y  $q = 0.5$ , si se desconoce el porcentaje de satisfacción en anteriores investigaciones <sup>(2)</sup>.

Dónde:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

		CATEGORIA II
<b>n</b>	Tamaño de muestra.	366
<b>p</b>	Proporción de usuarios externos que se espera se encuentren insatisfechos.	0.5

<b>q</b>	Proporción de usuarios externos que se espera que se encuentre insatisfechos, su valor es (1-p)	0.5
<b>e</b>	Margen de error de 0.05 (categoría II)	0.05
<b>z</b>	Nivel de confianza.	1.96
<b>N</b>	Población total (estadísticas de farmacia del hospital).	7766

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(7766)}{(0.05)^2(7766 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 366.097$$

$$n = 366$$

Para lo cual se establecen los siguientes criterios de inclusión:

- Usuarios varones y mujeres que tengan más de 18 años.
- Usuarios que hagan uso del servicio de farmacia durante el periodo de setiembre - diciembre 2021 del hospital.
- Usuarios que asistan a consulta externa (programas de salud, ventas).
- Usuarios que acepten participar del estudio.

Y los criterios de exclusión a tomar en cuenta son:

- Personal que labore en la institución.
- Usuarios del área de farmacia hospitalaria y emergencia.
- Usuarios que no acepten participar del estudio.
- Usuarios que presenten discapacidad mental.
- Menores de 18 años.

### **II.3. Variables de investigación.**

- **Primera Variable** : Satisfacción del usuario.

Satisfacción del usuario, es la variable dependiente de naturaleza cualitativa en escala de medición ordinal

Según Dos Santos, el cual cita a diversos autores, la satisfacción viene a ser una reacción favorable que se obtiene de la interacción de un usuario frente a un producto o servicio, es una expresión emocional producida tras la valoración del mismo<sup>(23)</sup>.

Usuario o cliente es aquella persona que utiliza o dispone de un producto o servicio, este debe ser considerado como la pieza fundamental de atención de las actividades de una organización<sup>(25)</sup>.

La satisfacción del usuario viene a ser uno de los aspectos con mayor importancia de la prestación de servicios de calidad, puesto que repercute de forma esencial en su conducta <sup>(26)</sup>.

Para saber el grado de satisfacción de los usuarios, existen diversas técnicas, entre ellas la más usada sea el cuestionario de satisfacción, el cual nos permite conseguir información directamente del usuario<sup>(27)</sup>. Estos pueden estar basados en escalas estandarizadas o en escalas de medición formuladas por la institución particularmente para su servicio<sup>(27)</sup>.

Las propuestas para evaluar la satisfacción del usuario son diversas y están sujetas a la percepción de la calidad de servicio. Sin embargo la propuesta presentada por Avedis Donabedian probablemente continúe siendo la de mayor aprobación, este propone tres dimensiones<sup>(28)</sup>:

- Dimensión Técnico-Científica de la atención.
- Dimensión Humana. Hace referencia al aspecto interpersonal de la atención.
- Dimensión del Entorno. Se refiere a las instalaciones que pueden utilizarse para proporcionar servicios médicos óptimos y agregar valor en beneficio de los usuarios a precios razonables y sostenibles <sup>(28)</sup>.

- **Segunda Variable** : Calidad de servicio, es la variable independiente de naturaliza cualitativa en escala de medición ordinal.

En una investigación sobre conceptos de calidad, Sanabria “cita algunos autores, como Ishikawa (1986), el cual plantea que la calidad está asociada con el desarrollo, diseño, fabricación y mantenimiento de los productos de consumo sean más baratos, útiles y satisfactorios de forma constante<sup>(29)</sup>. Otro concepto de calidad la reconoce como la totalidad de las características de un producto o servicio que está sujeto a su habilidad para satisfacer las necesidades<sup>(30)</sup>.

Duque<sup>(31)</sup>, cita algunos autores para definir servicio como, Colunga (1995), el servicio es la labor que se realiza para otras personas. Servicio está entonces entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor<sup>(31)</sup>.

La Organización Mundial de la Salud (OMS)<sup>(1)</sup>, define calidad en el servicio de salud como un “alto nivel de excelencia profesional, usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgo para el paciente, y lograr un alto grado de satisfacción e impacto final positivo en la salud”. De la misma forma el Ministerio de Salud del Perú<sup>(1)</sup>, determina la calidad de la atención en salud , como el “conjunto de características técnicas, científicas, humanas y materiales que debe tener la atención a los usuarios para satisfacer sus expectativas”<sup>(1)</sup>.

El experto en calidad de servicio en salud Avedis Donabedian, dice: “La calidad de la atención medica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud, sin aumentar en forma proporcional sus riesgos”<sup>(32)</sup>.

El Modelo SERVQUAL fue creado por Parasuraman y otros (1985, 1988), este modelo ha sido utilizado extensamente para la evaluación de diversos tipos de servicios como el de salud, los autores establecen que la calidad percibida del servicio es una valoración integral asociada con la excelencia del servicio, de carácter subjetivo y multidimensional, por tal motivo su medición conlleva a establecer dimensiones para su evaluación<sup>(33)</sup>. Estos se dividen en cinco:

- Elementos tangibles.
- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.

En el Perú este modelo fue utilizado para medir la satisfacción de los usuarios a través de la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA, esta guía contiene la Metodología SERVQUAL, en el cual el Ministerio de Salud aplicó una metodología con cambios menores en contenido y modelo del cuestionario y obtuvo la metodología SERVQUAL Modificado; debido a su eficiencia y confiabilidad se encuentra desplegado en los servicios de salud del país<sup>(2)</sup>.

SERVQUAL es una técnica de investigación comercial, que permite medir la calidad del servicio, percibir las expectativas del usuario y lo que esperan del servicio.<sup>(35)</sup>.

Las expectativas son lo que los usuarios sienten sobre la prestación de servicios y sirven de referencia para determinar el desarrollo empresarial. Es lo que creen los usuarios del servicio, y estos son moldeados por las experiencias de otros en el servicio<sup>(35)</sup>.

Por tanto la percepción es la apreciación que tiene el usuario referente al servicio recibido de un establecimiento<sup>(35)</sup>.

#### **II.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Para determinar la satisfacción del usuario y la calidad de servicio, se utilizará una técnica e instrumento:

Se aplicará la técnica de la **encuesta** con la estrategia de entrevista con cada usuario.

Se usará como instrumento el **cuestionario**, que determinará tanto la satisfacción del usuario como la calidad del servicio.

El instrumento a utilizar es en base a norma de la Guía Técnica Para La Evaluación De La Satisfacción Del Usuario Externo En Los Establecimientos Y Servicio Médicos RM N° 527-2011/MINSA.

Esta encuesta será aprobada por tres expertos de la Universidad María Auxiliadora.

### **Validación del instrumento de recolección de datos:**

El instrumento para determinar la satisfacción del usuario está basado en la propuesta de evaluación de Avedis Donabedian, este fue adaptado para la realización de este estudio, consta de 3 dimensiones y 20 preguntas y tiene la siguiente estructura:

- **Dimensión 1: Técnico – científica**, preguntas del 1 al 7, hace referencia a los aspectos técnico – científicos de la atención.
- **Dimensión 2: Humana**, preguntas del 8 al 14, hace referencia al aspecto interpersonal de la atención.
- **Dimensión 3: Entorno**, preguntas del 15 al 20, hace referencia a las características propias de la institución.

Este instrumento está sujeto a la escala de medición de tipo Likert con 5 alternativas ordinales:

- Nada satisfecho = 1 punto.
- Insatisfecho = 2 puntos.
- Medianamente satisfecho = 3 puntos.
- Satisfecho = 4 puntos.
- Totalmente satisfecho = 5 puntos.

Obteniendo como resultado final la siguiente escala:

- Satisfecho (74 - 100).
- Medianamente satisfecho (47 - 73).
- Insatisfecho (20 - 46).

Instrumento de recolección de datos para la variable Satisfacción del Usuario validado por docentes especializados de la Universidad María Auxiliadora, Lima:

- Mg. Pablo Antonio La Serna La Rosa.
- Mg Q.F. Reyna Emperatriz Hernández Guerra.
- Mg. Q.F. Enrique Montanchez Mercado.

El instrumento para determinar la calidad de servicio está basado en la encuesta SERVQUAL, este fue adaptado para la realización de este estudio y consta de 5 dimensiones y 15 preguntas, el cual tiene la siguiente estructura:

- **Dimensión 1: Elementos tangibles**, comprende la señalización, equipos, materiales e infraestructura.
- **Dimensión 2: Fiabilidad**, comprende la entrega de información, orientación, confianza y resolución de problemas.
- **Dimensión 3: Capacidad de respuesta**, comprende la atención inmediata, absolución de inquietudes y recomendaciones.
- **Dimensión 4: Seguridad**, comprende la información correcta adecuada y suficiente.
- **Dimensión 5: Empatía**, comprende la amabilidad, respeto y comprensión.

Este instrumento está sujeto a la escala de medición de tipo Likert con 5 alternativas ordinales:

- Nunca = 1 punto.
- Casi nunca = 2 puntos.
- A veces = 3 puntos.
- Casi siempre = 4 puntos.
- Siempre = 5 puntos.

Obteniendo como resultado final la siguiente escala

- Buena (56 - 75).
- Regular (36 - 55).
- Mala (15 - 35).

Instrumento de recolección de datos para la variable Calidad de Servicio validado por docentes especializados de la Universidad María Auxiliadora, Lima:

- Mg. Pablo Antonio La Serna La Rosa.
- Mg Q.F. Reyna Emperatriz Hernández Guerra.
- Mg. Q.F. Enrique Montanchez Mercado.

#### **II.5. Plan metodológico para la recolección de datos.**

Para iniciar el estudio, en primera instancia se solicitará la autorización a la jefa del servicio de farmacia, así como al director del Hospital II Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca, una vez obtenida la autorización, se dará inicio a la recolección de datos de los usuarios seleccionados, los cuales están sujetos a los criterios de inclusión mencionados en el proyecto, para posteriormente realizar una encuesta a pacientes o familiares que son atendidos en el establecimiento, teniendo en cuenta ciertos criterios de inclusión y exclusión<sup>(2)</sup>.

#### **Durante la evaluación.**

Para el desarrollo del estudio se aplicarán dos cuestionarios, el primero medirá la satisfacción del usuario y el segundo medirá la calidad de servicio, estos instrumentos serán entregados a los usuarios seleccionados que asistan al servicio de farmacia del hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca de lunes a viernes en el horario de atención de 07:00 am – 01:00 pm. durante el mes de setiembre – diciembre 2021.

**Técnica de la aplicación;** Para poder llevar a cabo la encuesta se tendrá las recomendaciones a continuación<sup>(2)</sup>:

- Presentarse con la debida identificación (carnet o fotocheck).
- Esclarecer y justificar el objetivo de la encuesta.
- Obtener el consentimiento de la persona a encuestar para poder realizar la encuesta.
- Resaltar y aclarar que la encuesta es de forma anónima.
- Interpretar el contenido de la encuesta indicando lo siguiente:

Primero, evalúe las expectativas, esto se refiere a LA IMPORTANCIA que usted le da a la atención que espera recibir en el servicio. Utilice una escala del 1 al 5. Considerando que 1 es la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta.

Segundo, evalúe las Percepciones que describen, como siente usted que HA RECIBIDO la atención en el servicio.

Para ello, el usuario debe referirse a sus expectativas, percepciones y dar importancia a cada pregunta.

Explique que para las calificaciones se usa una escala del 1 al 5. Esto se denomina 1, como la puntuación más baja y 5, como la puntuación más alta.

Los entrevistadores recuerden regularmente a los usuarios que cada pregunta, tanto Expectativa como Percepción, se califica en una escala del 1 al 5 y puede dar cualquier número del 1 al 5.

**Fin de la encuesta:** Agradecer a los encuestados y expresar el grado de importancia de la información brindada que servirá para mejorar la calidad de la atención en el área de farmacia, así como la privacidad de la misma<sup>(2)</sup>.

### **Después de la evaluación.**

Al finalizar la encuesta todos los datos recopilados se descargarán a una computadora y serán procesados por un programa estadístico para determinar la satisfacción del usuario y la calidad del servicio.

## **II.6. Procesamiento del análisis estadístico**

Posterior a la recolección de la información se procederá a transferir los datos al programa Google Forms y después a Excel donde se realizarán los cálculos y pruebas para generar los gráficos y tablas correspondientes para por último interpretar de manera imparcial toda la información.

## **II.7. Aspectos éticos.**

Esta investigación, se realiza siguiendo los estándares de ética donde se promueven y aseguran el estricto respeto a los seres humanos e involucrados en la investigación, en el que se prioriza la protección de la salud y derechos. Es por ello que se ha realizado una solicitud al director del Hospital II Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca para acceder a los datos estadísticos del servicio farmacia de consulta externa manteniendo una estricta reserva de la información recabada. De acuerdo con el objetivo de la presente investigación para generar nuevos conocimientos y datos históricos, dicho propósito nunca estará por encima de los derechos e intereses de quienes sean involucrados y tampoco se seguirá ningún interés individual. Es por ello que en esta tesis se sigue el código de ética de Nuremberg<sup>(22)</sup> mencionados a continuación: 1. El consentimiento de manera voluntaria que involucre una adecuada información hacia los participantes en donde prevean los peligros y efectos de dicha práctica. 2. La investigación debe obtener resultados fructíferos que beneficie a la sociedad. 3. Todo sufrimiento físico o mental y lesiones innecesarios que deben evitarse. 4. No se llevará a cabo ningún experimento que implique la muerte o alguna lesión grave a los participantes. 5. Se protegerá mediante la proporción de un ambiente adecuado de trabajo. 6. Los participantes se reservan el derecho de finalizar el experimento en cualquier momento de la investigación.

## **III. RESULTADOS.**

### **1.1. Resultados sobre la satisfacción del usuario.**

A continuación, presentamos los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas a los pacientes de farmacia de consulta externa, para el cual

utilizamos la propuesta presentada por Avedis Donabedian quien propone tres dimensiones<sup>(28)</sup>:

- Dimensión Técnico-Científica de la atención.
- Dimensión Humana. Hace referencia al aspecto interpersonal de la atención.
- Dimensión del Entorno. Se refiere a las instalaciones que pueden utilizarse para proporcionar servicios médicos óptimos y agregar valor en beneficio de los usuarios a precios razonables y sostenibles <sup>(28)</sup>.

Tabla 1. Distribución de la muestra según el género de los usuarios del área de farmacia del hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca.

<b>GÉNERO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<i>FEMENINO</i>	160	43.7%
<i>MASCULINO</i>	206	56.3%
<i>TOTAL</i>	366	100%

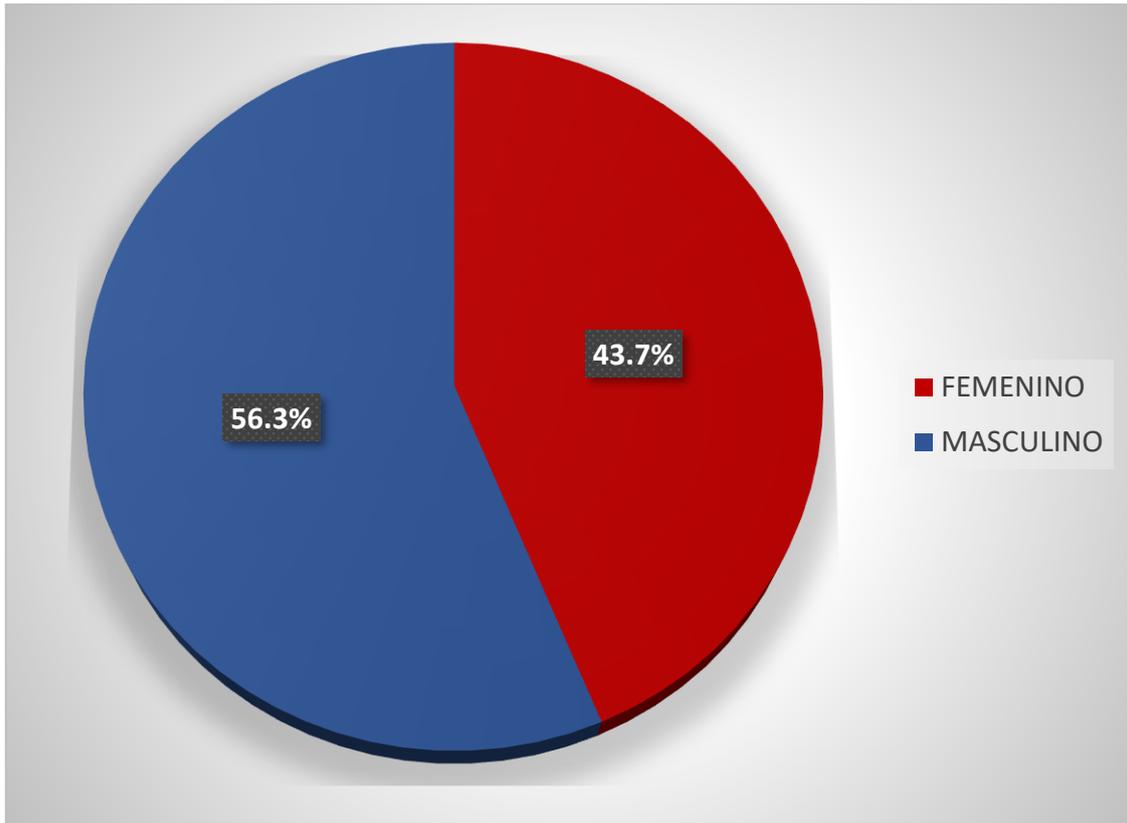


Figura 1. Distribución de la muestra según el género de los usuarios del área de farmacia Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre – diciembre 2021.

INTERPRETACIÓN: Tabla 1 y Figura 1 se observa que el 56% de pacientes son de sexo masculino, mientras que el 44% es femenino, en el área de farmacia de consulta externa del Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre – diciembre 2021.

Tabla 2. Distribución de la muestra según el rango de edad de los usuarios del área de farmacia de consulta externa del Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca

<b>EDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
18 a 30	84	23%
31 a 45	121	33.1%
46 a 60	95	26%
61 a más	66	18%
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

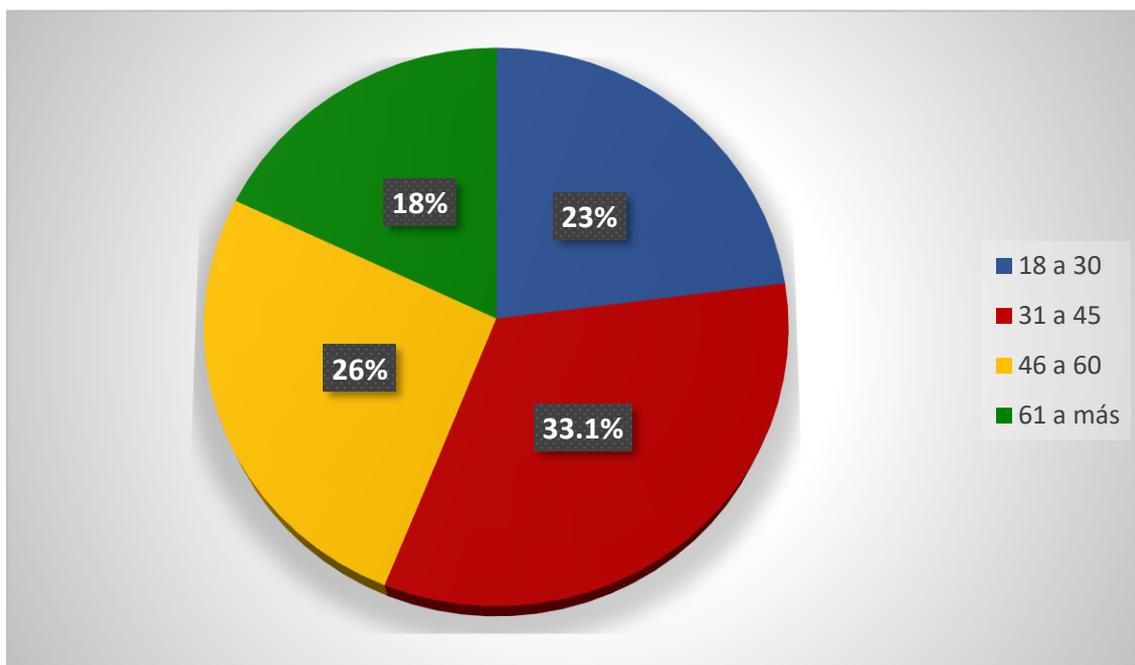


Figura 2. Distribución de la muestra según el rango de edad de los usuarios del área de farmacia de consulta externa del Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca.

INTERPRETACIÓN: Tabla 2 y Figura 2 se observa que el 33.1% entre 31 a 45 años, 26% entre 46 a 60 años el 23% tienen edades entre 18 a 30 años, y finalmente el 18% entre 61 a más años, lo cual evidencia que acuden pacientes

de todas las edades al área de farmacia de consulta externa del Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre – diciembre 2021.

**DIMENSIONES: DIMENSIÓN 1, TÉCNICO - CIENTÍFICA.**

Tabla 3. Promedio y porcentaje de la dimensión técnico – científica.

<b>ESCALA</b>	<b>CANTIDAD RESPUESTAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<i>1 Nada Satisfecho</i>	463	25.3%
<i>2 Insatisfecho</i>	334	18.8%
<i>3 Medianamente Satisfecho</i>	483	26.39%
<i>4 Satisfecho</i>	308	16.83%
<i>5 Totalmente Satisfecho</i>	232	12.68%
<b>TOTAL</b>	<b>1830</b>	<b>100%</b>

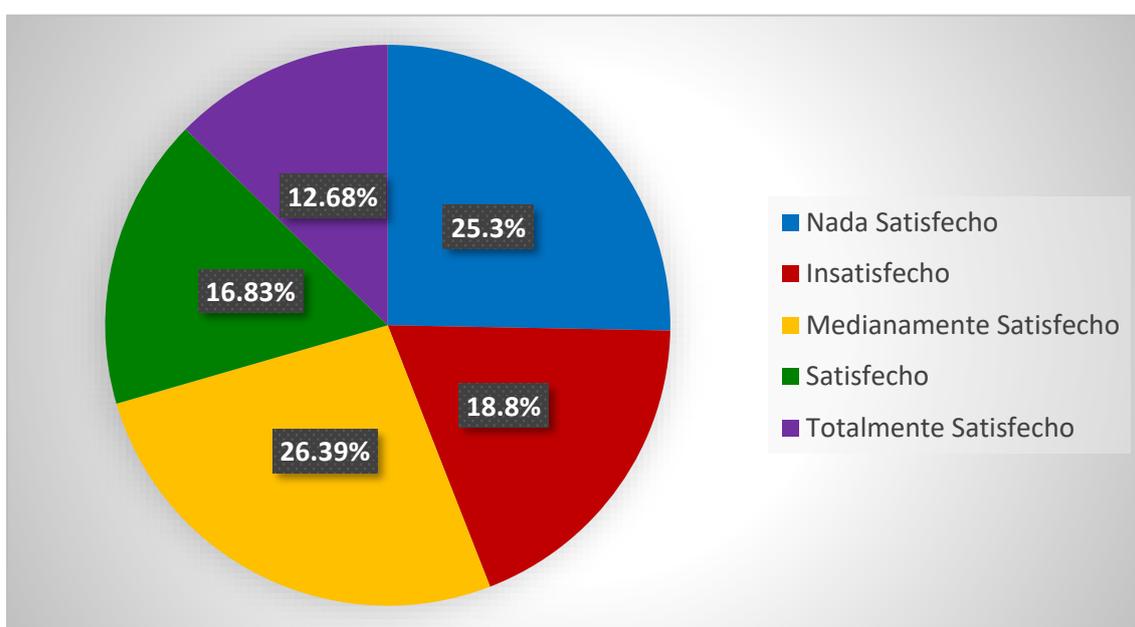


Figura 3. Promedio y porcentaje de la dimensión técnico – científica.

INTERPRETACIÓN: Tabla 3 y Figura 3 observamos que el 26.39% de pacientes indican sentirse medianamente satisfechos en cuanto a la dimensión técnica – científica de la satisfacción del usuario en el área de farmacia de consulta externa del Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre – diciembre 2021.

**DIMENSIONES: DIMENSIÓN 2, HUMANA.**

Tabla 4. Promedio y porcentaje de la dimensión humana.

<b>ESCALA</b>	<b>CANTIDAD RESPUESTAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<i>1 Nada Satisfecho</i>	9	0.35%
<i>2 Insatisfecho</i>	62	2.42%
<i>3 Medianamente Satisfecho</i>	204	7.96%
<i>4 Satisfecho</i>	609	23.77%
<i>5 Totalmente Satisfecho</i>	1678	65.5%
<i>TOTAL</i>	2562	100%

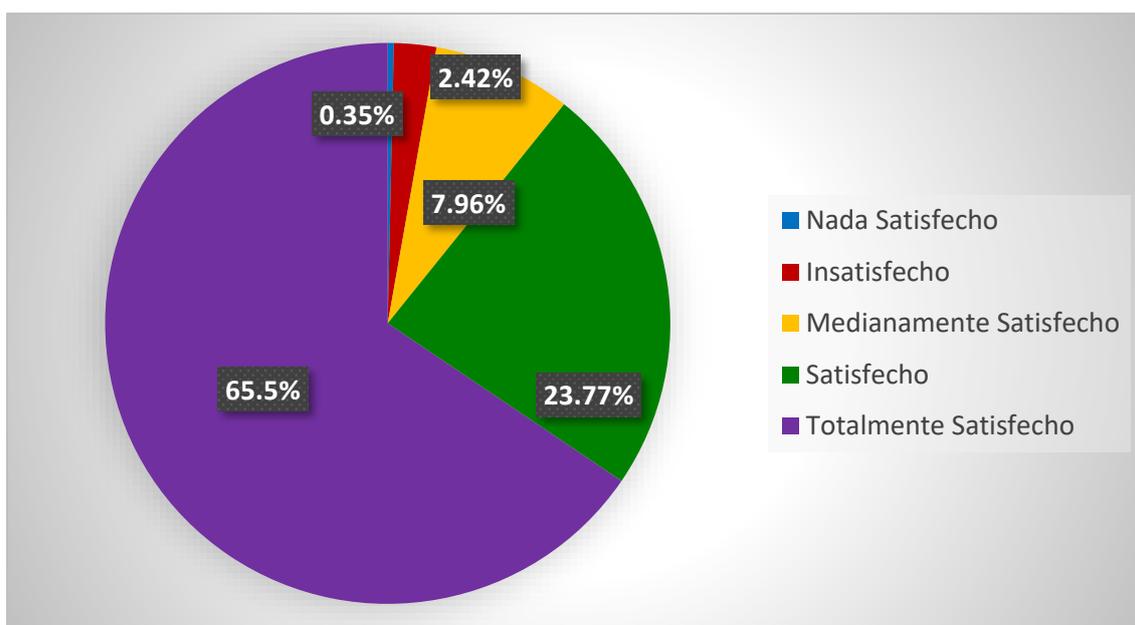


Figura 4. Promedio y porcentaje de la dimensión humana.

INTERPRETACIÓN: Tabla 4 y Figura 4 podemos observar que el 65.5% de usuarios se muestran totalmente satisfechos y el 23.77% de usuarios se siente Satisfecho con relación a la dimensión humana de la satisfacción del usuario en el área de farmacia de consulta externa del Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre – diciembre 2021.

**DIMENSIONES: DIMENSIÓN 3, ENTORNO.**

Tabla 5. Promedio y porcentaje de la dimensión entorno.

ESCALA	CANTIDAD RESPUESTAS	PORCENTAJE
1 Nada Satisfecho	624	28.42%
2 Insatisfecho	641	29.19%
3 Medianamente Satisfecho	404	18.40%
4 Satisfecho	375	17.08%
5 Totalmente Satisfecho	152	6.92%
TOTAL	2196	100%

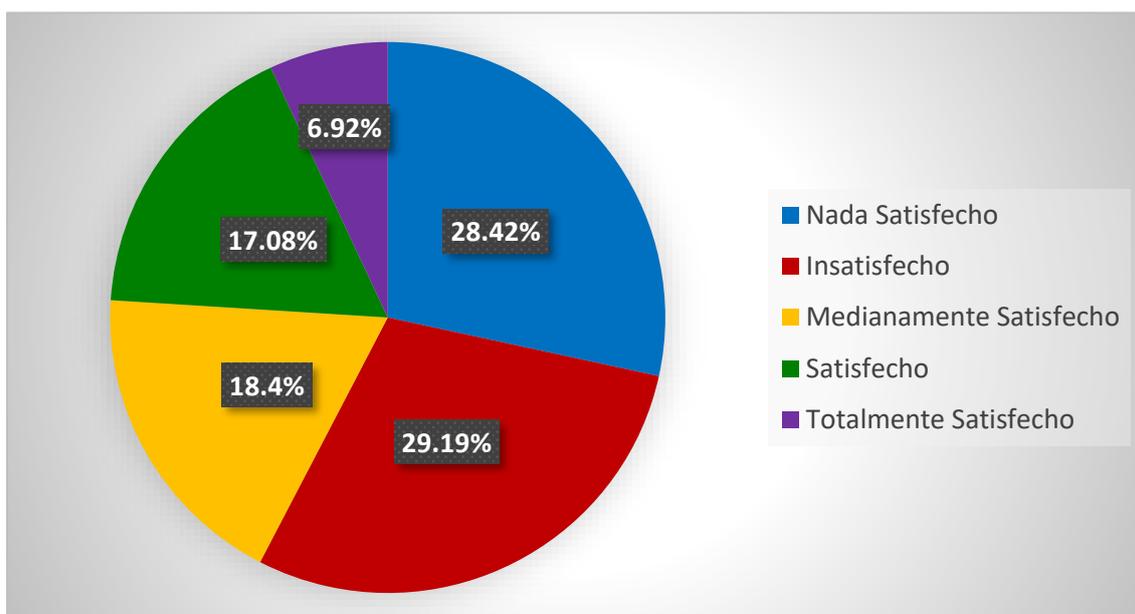


Figura 5. Promedio y porcentaje de la dimensión entorno.

INTERPRETACIÓN: Tabla 5 y Figura 5, podemos observar que el 29.19% manifiestan estar Insatisfechos, solo el 17.08% Satisfechos, con respecto a la dimensión entorno de la satisfacción del usuario en el área de farmacia de consulta externa del Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre – diciembre 2021.

Tabla 6. Promedio y porcentaje de las dimensiones de la variable de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital II Carlos Monge Medrano, setiembre – diciembre 2021.

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PROMEDIO</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>Técnica - Científica</b>	26.39%	3.32	Insatisfecho
<b>Humana</b>	65.50%	4.56	Medianamente Satisfecho
<b>Entorno</b>	29.19%	2.45	Insatisfecho
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>40.36%</b>	<b>3.443</b>	<b>Insatisfecho</b>

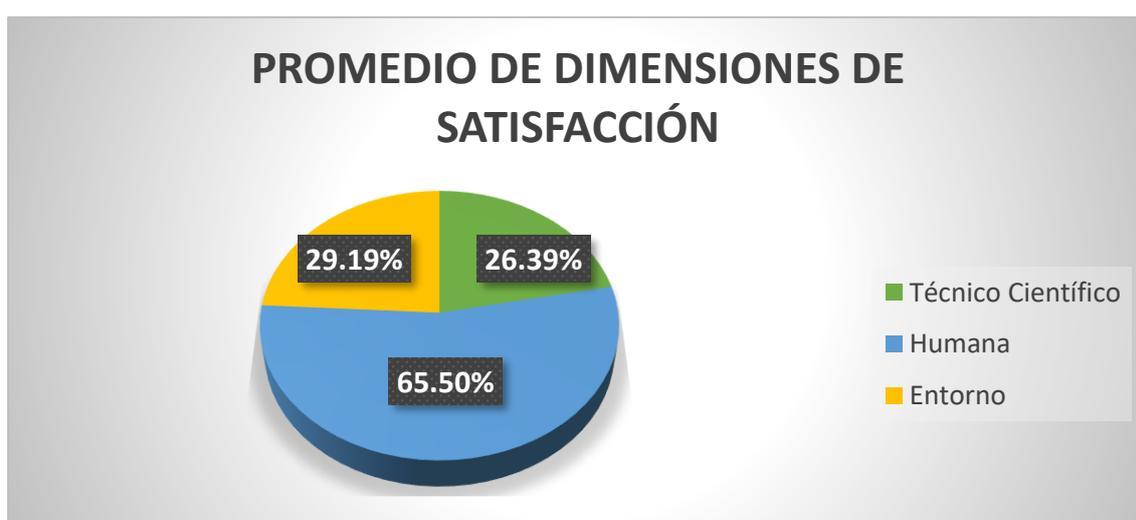


Figura 6. Porcentaje de las dimensiones de la variable de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital II Carlos Monge Medrano, setiembre – diciembre 2021.

INTERPRETACIÓN: Tabla 6 y Figura 6, se evidencia que en su mayoría los usuarios mostraron sentirse Insatisfechos en cada una de las dimensiones de Satisfacción, por lo que en un promedio general con respecto a la Satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Carlos Monge Medrano es de Insatisfecho con un porcentaje total de 40.36% y con un promedio de 3.443 en la escala de Likert.

## 1.2. Resultados sobre la calidad de servicio.

Para la obtención de los resultados a cerca de la calidad de servicio usamos el modelo SERVQUAL el cual establece ciertas dimensiones para su medición, estas se dividen en 5.

- Elementos tangibles.
- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.

### **DIMENSIONES: Dimensión 1, Elementos Tangibles.**

Tabla 7. Promedio y porcentaje de la dimensión elementos tangibles.

<b>ESCALA</b>	<b>CANTIDAD RESPUESTAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<i>1 Nunca</i>	22	2.0%
<i>2 Casi Nunca</i>	280	25.50%
<i>3 A veces</i>	379	34.52%
<i>4 Casi Siempre</i>	336	30.60%

5 Siempre	81	7.38%
TOTAL	1098	100%

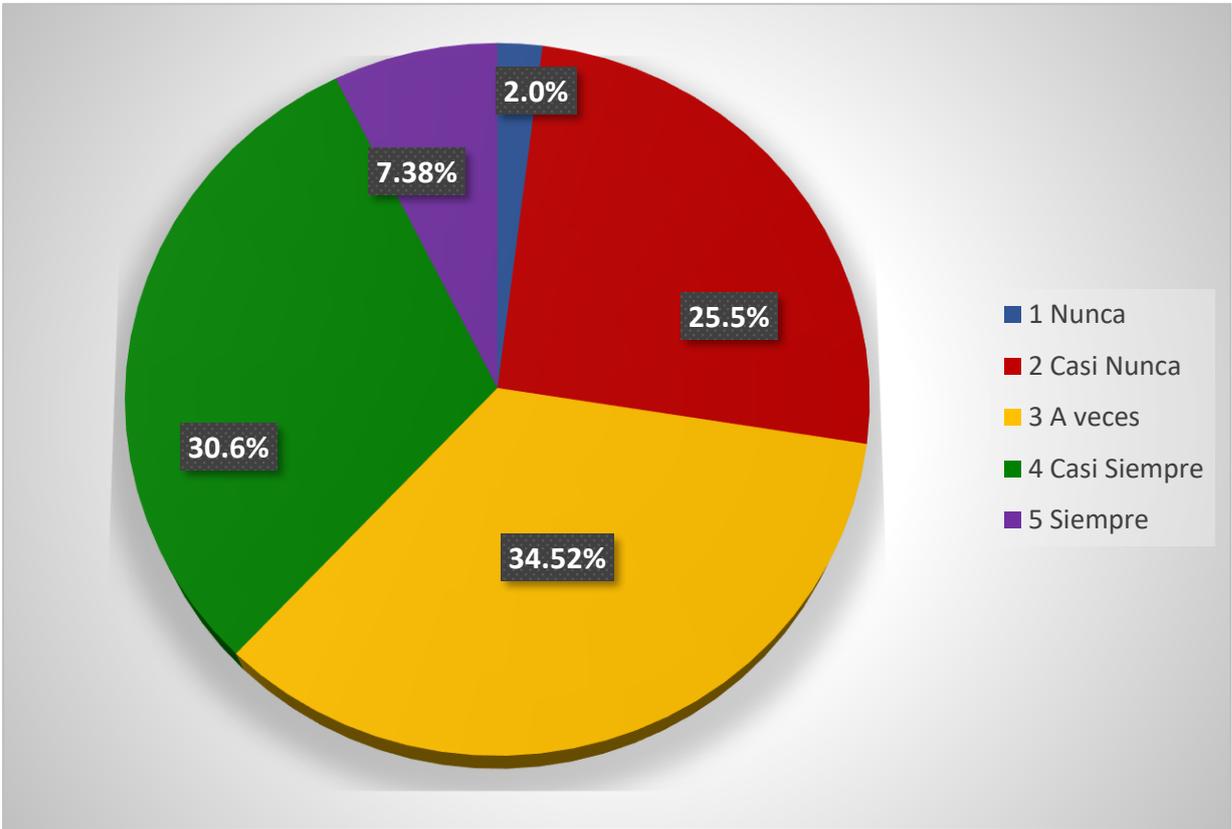


Figura 7. Promedio y porcentaje de la dimensión elementos tangibles.

INTERPRETACIÓN: Tabla 7 y Figura 7, en relación a la dimensión elementos tangibles el 34.52% de usuarios indican A Veces, el 30.60% Casi Siempre con respecto a calidad de servicio en el área de farmacia de consulta externa del Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre – diciembre 2021.

**DIMENSIONES: Dimensión 2, Fiabilidad.**

Tabla 8. Promedio y porcentaje de la dimensión fiabilidad.

<b>ESCALA</b>	<b>CANTIDAD RESPUESTAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<i>1 Nunca</i>	35	3.19%
<i>2 Casi Nunca</i>	223	20.31%
<i>3 A veces</i>	424	38.62%
<i>4 Casi Siempre</i>	369	33.61%
<i>5 Siempre</i>	47	4.28%
<b>TOTAL</b>	<b>1098</b>	<b>100%</b>

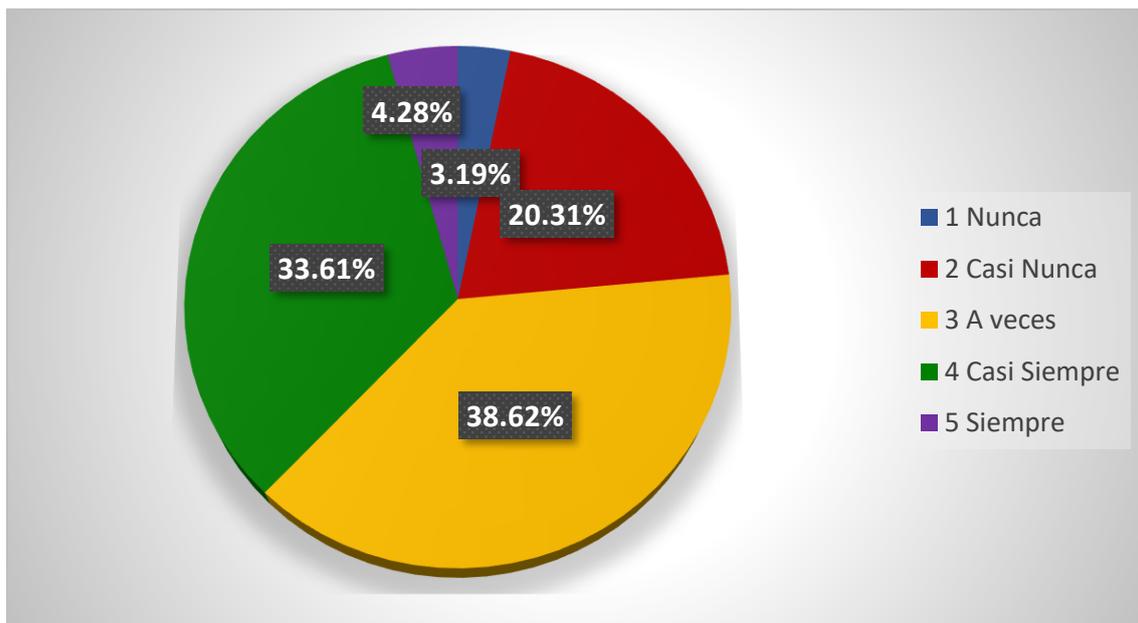


Figura 8. Promedio y porcentaje de la dimensión fiabilidad.

INTERPRETACIÓN: Tabla 8 y Figura 8, se puede observar que con la dimensión fiabilidad los usuarios indicaron en un 38.62% A Veces, 33.61% Casi Siempre y 4.28% Siempre en cuanto a la calidad de atención en el área de farmacia de consulta externa del Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre – diciembre 2021.

**DIMENSIONES: Dimensión 3, Capacidad de Respuesta.**

Tabla 9. Promedio y porcentaje de la dimensión capacidad de respuesta.

<b>ESCALA</b>	<b>CANTIDAD RESPUESTAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<i>1 Nunca</i>	8	0.73%
<i>2 Casi Nunca</i>	92	8.38%
<i>3 A veces</i>	267	24.32%
<i>4 Casi Siempre</i>	371	33.79%
<i>5 Siempre</i>	360	32.79%
<i>TOTAL</i>	1098	100%

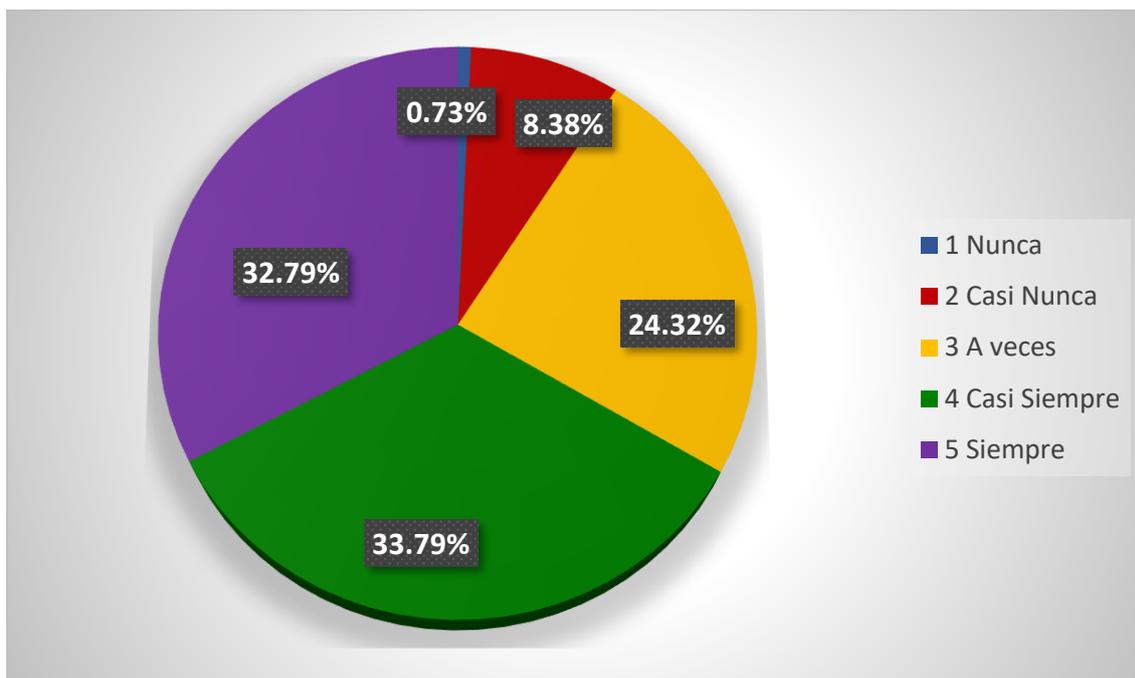


Figura 9. Promedio y porcentaje de la dimensión capacidad de respuesta.

INTERPRETACIÓN: Tabla 9 y Figura 9, con relación a la dimensión capacidad de respuesta el 33.79% de usuarios manifiestan Casi Siempre y el 32.79% refiere Siempre en cuanto a la calidad de atención en el área de farmacia de consulta externa del Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre – diciembre 2021.

**DIMENSIONES: Dimensión 4, Seguridad.**

Tabla 10. Promedio y porcentaje de la dimensión seguridad.

ESCALA	CANTIDAD RESPUESTAS	PORCENTAJE
1 Nunca	14	1.28%
2 Casi Nunca	93	8.47%
3 A veces	345	31.42%
4 Casi Siempre	483	43.99%
5 Siempre	163	14.85%

TOTAL	1098	100%
-------	------	------

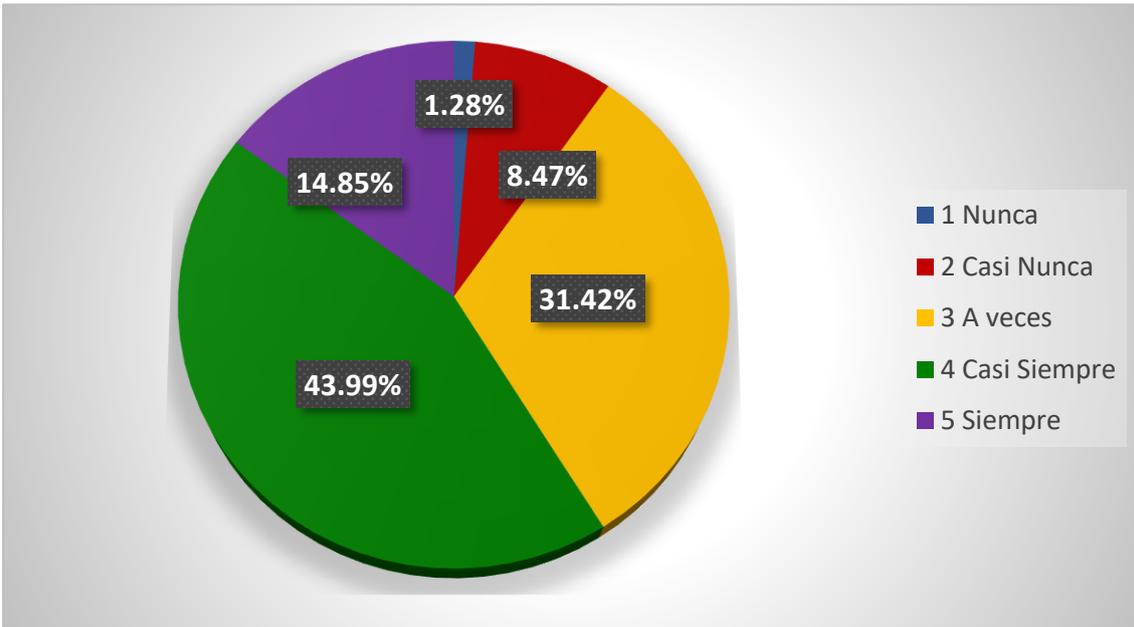


Figura 10. Promedio y porcentaje de la dimensión seguridad.

INTERPRETACIÓN: Tabla 10 y Figura 10, observamos que en referencia a la dimensión seguridad el 43.99% manifiesta Casi Siempre y 31.42% A Veces en relación a la calidad de atención en el área de farmacia de consulta externa del Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre – diciembre 2021.

**DIMENSIONES: Dimensión 5, Empatía.**

Tabla 11. Promedio y porcentaje de la dimensión empatía.

ESCALA	CANTIDAD RESPUESTAS	PORCENTAJE
1 Nunca	1	0.09%
2 Casi Nunca	34	3.10%
3 A veces	126	11.48%

4 Casi Siempre	413	37.61%
5 Siempre	524	47.72%
<b>TOTAL</b>	1098	100%

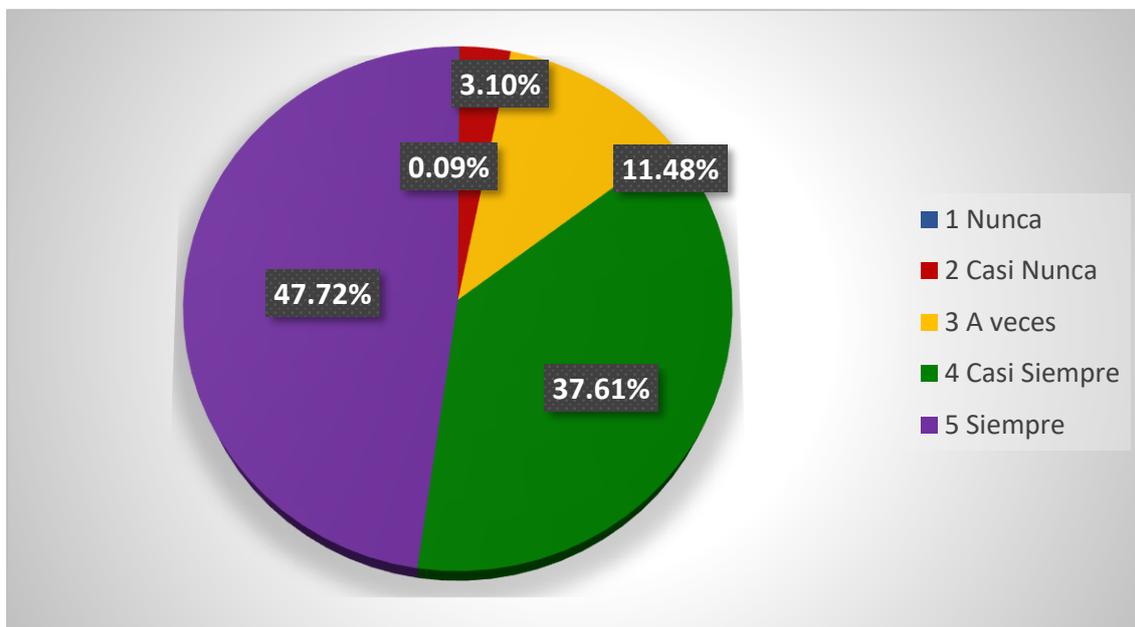


Figura 11. Promedio y porcentaje de la dimensión empatía.

INTERPRETACIÓN: Tabla 11 y Figura 11, se evidencia que con relación a la dimensión empatía el 47.72% Siempre y el 37.61% refiere Casi Siempre respecto a la calidad de atención en el área de farmacia de consulta externa del Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre – diciembre 2021.

Tabla 12. Promedio y Porcentaje de las dimensiones de la variable calidad de atención del área de farmacia en el Hospital II Carlos Monge Medrano Juliaca setiembre – diciembre 2021.

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PROMEDIO</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>Elementos Tangibles</b>	34.52%	3.16	Mala
<b>Fiabilidad</b>	38.62%	3.16	Regular

<b>Capacidad de Respuesta</b>	33.79%	3.9	Mala
<b>Seguridad</b>	43.99%	3.63	Regular
<b>Empatía</b>	47.72%	4.3	Regular
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>39.73%</b>	<b>3.63</b>	<b>Regular</b>

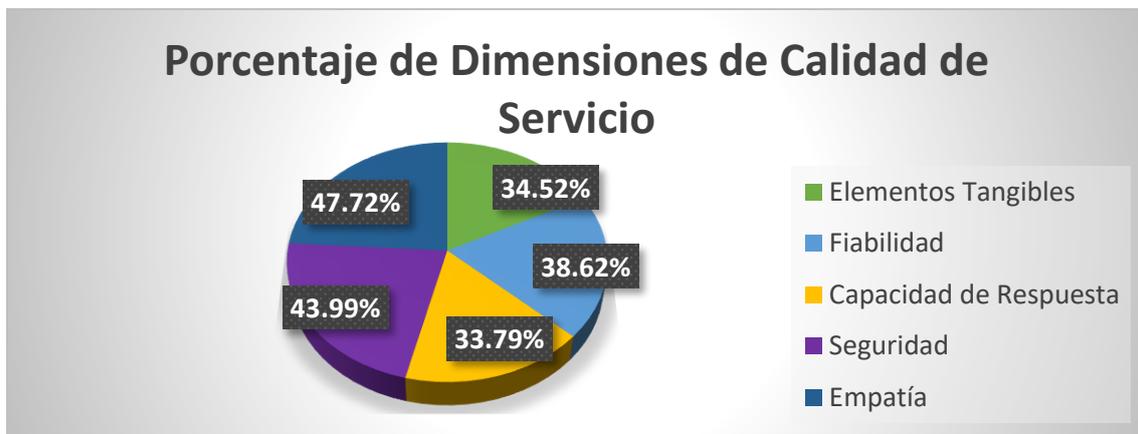


Figura 12. Porcentaje de las dimensiones de la variable calidad de atención del área de farmacia en el Hospital II Carlos Monge Medrano Juliaca setiembre – diciembre 2021.

INTERPRETACIÓN: Tabla 12 y Figura 12, se evidencia que los usuarios refieren que la calidad de atención en el área de farmacia del Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca agosto – diciembre 2021 es Regular, con un porcentaje general del 39.73% y un promedio de 3.63 en la escala de Likert.

## IV. DISCUSIÓN.

### 4.1. Discusión de resultados

El presente trabajo de investigación es de los primeros en medir la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el área de farmacia de consulta externa del Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca. Sin embargo, se halló un trabajo de investigación como antecedente “Influencia de la calidad de servicio en la

satisfacción de los usuarios de las prestaciones de salud del Hospital II Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca en el año 2013.”, en el que evalúan la atención en todos los servicios del hospital, por lo que no se encontró datos con los cuales podamos comparar directamente los datos obtenidos en el presente proyecto.

En nuestros resultados de Calidad de Servicio indican que en general en cada una de las dimensiones los usuarios refieren una “regular” calidad de servicio del área de farmacia con el 39.73%, similar al estudio de Cortez <sup>(39)</sup> quienes encontraron una calidad media de 38% en la farmacia del hospital rural Nueva Cajamarca.

Sin embargo, en otros estudios como la de Guerrero <sup>(17)</sup>, Ayala <sup>(37)</sup> y Balcázar <sup>(38)</sup> en diferentes establecimientos de salud de Lima, la calidad de atención de la farmacia fue de buena calidad con resultados de 72.2%, 87.5% y 86.5 % respectivamente.

Lo cual podría indicar que la atención de farmacia de los establecimientos de salud de la ciudad de Lima según encuestas a los usuarios son de mejor calidad que los de provincia.

Las dimensiones que tuvieron mejores resultados en nuestra investigación fueron: empatía 47.72% y seguridad 43.99% y menores para las dimensiones elementos tangibles y capacidad de respuesta con 34.52% y 33.79% respectivamente.

Del mismo modo la investigación de Chávez <sup>(18)</sup> en un hospital de Trujillo, las dimensiones de empatía 65.7% y seguridad 53.5% tuvieron mejores resultados.

Pero en otros como el de Ayala <sup>(37)</sup> en Huaycán los mejores resultados fueron para las dimensiones elementos tangibles 97.5 y seguridad 90%. En el estudio

de Balcázar <sup>(38)</sup> en Chorrillos los mejores resultados fueron para las dimensiones capacidad de respuesta 80.8% y tangibilidad 75%.

En cuanto a la satisfacción del usuario, el 40.36% está “Insatisfecho” con el servicio de atención en el área de farmacia. Similar al estudio de Cortez <sup>(39)</sup> la satisfacción del usuario de farmacia fue baja con un nivel de 48.0%.

Lo cual difiere con los resultados de Mendieta <sup>(16)</sup> en Trujillo, Ayala <sup>(37)</sup> en Huaycán y Balcázar <sup>(38)</sup> en Chorrillos, la satisfacción del usuario de farmacia de los diferentes establecimientos fue alta con porcentajes de 100%, 87.5% y 92.3% respectivamente.

En cuanto a las dimensiones de satisfacción del usuario los mejores resultados fueron para humana 65.5%, entorno 29.19% y técnico-científico 23.39%.

Balcázar<sup>(38)</sup> determino que sus mejores dimensiones fueron la humanística 90.4%.

Estos resultados podrían indicar que existe relación directa entre la calidad de servicio con la satisfacción del usuario como lo indican diversos investigadores.

## **4.2. Conclusiones**

Con base en los resultados se determina que en el área de farmacia del Hospital II Carlos Monge Medrano:

- El nivel de satisfacción es de 40.36% y con un promedio de 3.443 en la escala de Likert, calificándose como “Insatisfecho”.
- La calidad de atención fue de 39.73% con un promedio de 3.63 en la escala de Likert, calificándose como “Regular”.
- Los resultados regulares fueron para las dimensiones fueron seguridad y fiabilidad con 43.9% y 38.6 %; 3.63 y 3.16 de promedio en la escala de Lickert, respectivamente.
- Los resultados malos fueron para las dimensiones elementos tangibles y capacidad de respuesta con 34.52% y 33.79%; 3.16 y 3.9 de promedio en la escala de Lickert, respectivamente.

### **4.3. Recomendaciones**

Los resultados que obtuvimos gracias al cuestionario y posteriormente analizados evidenciaron que existen algunos aspectos que deberían mejorar dentro del establecimiento. Por la actual situación que atraviesa el hospital debido a la COVID-19, el área de almacenamiento del servicio de farmacia se vio afectado ya que parte de la infraestructura de este se designó a la atención a pacientes por COVID-19, por lo que por el momento varios de los insumos (como: cloruros, agua destilada , dextrosas y otros materiales) se encuentran en la sala de espera de farmacia del hospital, lo que dificulta en ocasiones la visibilidad del servicio de consulta externa y esto fue manifestado por los usuarios a través de los cuestionarios.

- Se recomienda designar una nueva área para reubicar los materiales e insumos mencionados anteriormente, esto mejoraría notablemente un cambio en la satisfacción del usuario.
- Se sugiere instaurar algunas plataformas o medios por los cuales los usuarios puedan informarse acerca de la atención en el servicio de farmacia, debido a que este fue uno de los puntos de mayor insatisfacción de los usuarios, siendo más del 98% el que indicó que no reciben ningún tipo de charlas informativas.
- Se recomienda vigilar constantemente el stock de medicamentos, insumos y materiales del servicio de farmacia, para de esta forma optimizar la atención a los usuarios.
- Se exhorta a las autoridades respectivas del hospital a realizar capacitaciones periódicas al personal de farmacia para que a su vez ellos orienten a los usuarios con respecto a algunas dudas sobre su tratamiento y otras inquietudes, para ayudarlos de manera oportuna.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Instituto Nacionales de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud, 2014. Usuarios de farmacias y boticas. Encuesta Nac Satisf Usuarios del Asegur Univers en Salud, 2014 [Internet]. 2014;87–95. Available from: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitaes/Est/Lib1192/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaes/Est/Lib1192/)
2. Dirección General de Salud de las Personas Dirección de Calidad en Salud. Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos. 2012;
3. Bleich SN, Ozaltin E, Murray CJL. How does satisfaction with the health-care system relate to patient experience? Bull World Health Organ. 2009;87(4):271–8.
4. Salud Américas [Internet]. 2017. 260 p. Available from: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
6. Placeres B, Fernández L, Santiesteban M. Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. Medisur. 2016;14(3):280–8.
7. RUIZ MAYEN MA, ESCUDERO CARRETERO MJ, GIJON MT. Calidad Percibida Por Pacientes Externos, Sobre El Servicio Prestado Por La Unidad De Gestión Clínica De Farmacia Del Hospital Universitario Virgen De Las Nieves (Huvn). 2012;1–12.
8. Sánchez L. “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en guadalupe, nuevo león.” 2012;90. Available from: <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>
9. Maurandi Guillén MD, Hernández Rex A, Abaurre Labrador R, Arrebola Vargas C, García-Delgado P, Martínez-Martínez F. Satisfacción de los usuarios

de Farmacia comunitaria con un servicio de dispensación pilotado. *Ars Pharm.* 2012;53(2):37–43.

10. María B, Angulo CP. Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente del Área de Farmacia de la Clínica Maison de Santé, sede Surco, Lima 2015. *Univ César Vallejo.* 2018;117.

11. Ramírez Saavedra V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. *Univ César Vallejo.* 2016;

12. Cervantes Liñán L. CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE , LIMA - PERU 2015. *Univ Inca Garcilazo la Vega.* 2015;0–120.

13. Camarena Huachhuaco P. LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD SAN MARTÍN DE PORRES, DISTRITO VILLA EL SALVADOR, 2019. *Univ Maria Aux.* 2019;53.

14. Arica Requena MP, Florez López FL. EL SERVICIO DE ATENCIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE FARMACIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO PRIMER SEMESTRE 2018. *Univ Priv Antenor Orrego.* 2018;62.

15. Bustamante-Fustamante FL, Gálvez-Díaz N del C. Nivel De Satisfacción Del Usuario Externo Que Acude Al Servicio De Farmacia, De Un Hospital Del Ministerio De Salud De Cajamarca-Perú. *Tzhoecoen.* 2017;9(1).

16. Mendieta Franco, L C. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD MELVIN JONES, DISTRITO DE PORVENIR - JUNIO 2020. *Univ. Cesar Vallejo. Trujillo,* 2020.

17. Gerson G.P. y L Rosario G.T. “CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA EN EL INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR ‘CARLOS ALBERTO PESCHIERA CARRILLO’ LIMA. *Univ. Norbert Wiener,* 2018.

18. Chávez García, L. E. CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE USUARIO QUE ACUDEN AL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL EL ESFUERZO, TRUJILLO, 2019. Univ. Cesar Vallejo. Trujillo, 2020.
19. Bach. Morocco Añamuro, X. CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEI SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD VICTOR RAÚL HINOJOSA LLERENA, AREQUIPA - 2019. Univ. Privada Autónoma del Sur. Arequipa, 2020.
20. Br. Barrientos valdéz, J. D. CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN SEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD LAURA CALLER - LOS OLIVOS, 2018. Univ. Escuela de Posgrado Cesar Vallejo. Lima, 2018.
21. Fernández C, Malma J. INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS PRESTACIONES DE SALUD DEL HOSPITAL II CARLOS MONGE MEDRANO DE LA CIUDAD DE JULIACA EN EL AÑO 2013 [Internet]. Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez. 2015. Available from: repositorio UANCV
22. Rafael Luque A. SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD RELACIONADO CON LA PERCEPCIÓN DEL TRATO A LOS PACIENTES DEL PUESTO DE SALUD 9 DE OCTUBRE DE LA CIUDAD DE JULIACA JULIO A SETIEMBRE 2018. Univ Andin Nestor Cáceres Velásquez [Internet]. 2018;107. Available from: Repositorio UANCV
23. Alonso Dos Santos M. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. Rev la Educ Super. 2016;45(178):79–95.
24. Arias A. Calidad de los Servicios y Satisfacción del Usuario. Documentación F de C de la, editor. Madrid; 2013. 1-99 p.
25. Paredes Hernández E, Velasco Espitia ME. Comportamiento del consumidor. Universidad de Pamplona. Colombia: Programas de Estudios a Distancia; p. 1–70.

26. Vigo I, Morón C, Carbajal R, Cerna B, Morales M, Borja A. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Minsa [Internet]. 2002;1 Available from: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07 - Encuesta Usuarios Externos.pdf>
27. Camisón C, Cruz S, Gonzáles T. GESTIÓN DE LA CALIDAD: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas [Internet]. Cañizal A, Bazaco E, editors. Barcelona. Madrid: PEARSON EDUCACION, S.A.; 2006. 1464 p. Available from: <https://books.google.com.ec/books?id=k449DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
28. Consenso de Calidad de gestión. Sistema de gestión de la calidad en salud. Doc Of. 2006;1(1):1–34.
29. Sanabria R., P. E. PE, Romero C., V. d. C. V del C, Flórez L., C. I. CI. El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. Univ Empres. 2015;16(27):165–213.
30. Carro Paz R, Gonzáles Gómez D. ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL. Mar Del Plata; p. 63.
31. Jair E, Oliva D. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar Rev Ciencias Adm y Soc. 2005;15(25):64–80.
32. Personas DG de S de las. Sistema de Gestion de la Calidad en Salud [Internet]. 2007. p. 24. Available from: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGQUALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGQUALIDAD-1.pdf)
33. Samuel T, Stanescu V, Luisa C, Samuel MT, Luisa C, Stanescu V. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium. 2015;18(35):57–76.
34. Tigani D. Excelencia en Servicio. 2006;1:69.
35. Nishizawa RM. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity

company Ayuda Experto. Perspectivas [Internet]. 2014;(34):181–209. Available from: <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

36. Hernández Sampietri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio M del P. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. 6th ed. Meéndez Valencia S, Mendoza Torres CP, editors. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Mexico; 2014. 600 p.

37. Ayala Matta C.A. Calida de de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycan, 2020. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55322/Ayala\\_MC A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55322/Ayala_MC A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

38. Balcazar Giraldo B. “Calidad de atención y satisfacción de usuario del servicio de farmacia de un centro de salud mental comunitario, Chorrillos 2021” <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/731/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

39. Cortéz Cotrina J. C “Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de farmacia del hospital rural Nueva Cajamarca, 2021” [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67733/Cortez\\_CJ C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67733/Cortez_CJ C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS.

### ANEXO A: Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

#### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Este cuestionario ayudará a recabar información necesaria y así determinar su satisfacción con el servicio de farmacia, para lo cual, le rogamos su honestidad, para ello marque con una "X" en el cuadro que crea conveniente. Le agradezco infinitamente por su participación.

<b>EDAD:</b> 18 a 30 ( ); 31 a 45 ( ); 46 a 60 ( ): 61 a más ( ) <b>GÉNERO:</b> (M) (F)
<b>1</b> = Nada satisfecho; <b>2</b> = Insatisfecho; <b>3</b> = Medianamente satisfecho; <b>4</b> = Satisfecho; <b>5</b> = Totalmente satisfecho

N°	DIMENSIONES	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: Técnico – Científica</b>						
1	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido					
2	El personal de farmacia que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va entregar					
3	Usted comprende las indicaciones relacionadas a los medicamentos adquiridos					
4	El personal de farmacia le orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar					

5	En el área de farmacia le otorgan todos los medicamentos recetados por el medico					
6	El personal de farmacia mantiene confidencialidad de su diagnostico					
7	El tiempo que dura su atención es suficiente					
<b>DIMENSIÓN 2: Humana</b>						
8	El personal de farmacia le brindo un trato cordial y amable					
9	El personal de farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes					
10	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos					
11	El personal de farmacia muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema de salud					
12	El personal de farmacia respeta su privacidad durante la atención					
13	El personal de farmacia lo atiende cuidadosamente					
14	El personal de farmacia se encuentra correctamente uniformado y limpio					
<b>DIMENSIÓN 3: Entorno</b>						
15	La sala de espera del área de farmacia está limpia					
16	Las sala de espera del área de farmacia tiene buena ventilación					
17	El local de la farmacia está limpia y ordenada					
18	El local de la farmacia está bien iluminada					
19	Los baños cercanos a la farmacia están limpios permanentemente					

20	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca de la farmacia					
----	---	--	--	--	--	--

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO.

1 = Nunca; 2 = Casi Nunca; 3 = A Veces; 4 = Casi Siempre; 5 = Siempre

N°	DIMENSIONES	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles</b>						
1	En el hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca las señalizaciones (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los usuarios					
2	El servicio de farmacia cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención					
3	Los ambientes del servicio de farmacia están limpios, cómodos y acogedores					
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>						
4	Se entrega información y orientación suficientes al usuario, en cuanto a ubicación y trámites necesarios.					
5	El personal del servicio de farmacia le transmite un alto grado de confianza					

6	Cuando tiene algún problema, el personal se muestra muy interesado en resolverlo					
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta</b>						
7	La atención en el área de farmacia fue rápida					
8	El personal del área de farmacia siempre está dispuesto a resolver las preguntas o inquietudes					
9	El personal del servicio de farmacia le brinda recomendaciones oportunas ante un problema presentado					
<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>						
10	En el servicio de farmacia se le brinda la información correcta ante sus dudas respecto al medicamento solicitado					
11	El personal de farmacia brinda explicaciones suficientes al usuario sobre el tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa					
12	Se siente seguro al realizar una consulta sobre alguna duda					
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>						
13	El personal de farmacia le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia					

<b>14</b>	El personal de farmacia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención					
<b>15</b>	El personal del servicio de farmacia le explica con palabras simples las consultas realizadas					

## ANEXO B: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de servicio del área de farmacia, Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca, setiembre – diciembre 2021??</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio del área de farmacia, hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre - diciembre 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio del área de farmacia, hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre - diciembre 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio del área de farmacia, hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre - diciembre 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de servicio del área de farmacia, hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre - diciembre 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión empatía de la calidad de servicio del área de farmacia, hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre - diciembre 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinamos el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de servicio del área de farmacia, hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre - diciembre 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>Evidenciamos el nivel la satisfacción del usuario y la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio del área de farmacia, hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre - diciembre 2021.</p> <p>Establecimos el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio del área de farmacia, hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre - diciembre 2021.</p> <p>Identificamos el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio del área de farmacia, hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre - diciembre 2021.</p> <p>Determinamos el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de servicio del área de farmacia, hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre - diciembre 2021.</p> <p>Establecimos el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión empatía de la calidad de servicio del área de farmacia, hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre - diciembre 2021.</p>

### ANEXO C: Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	N° DE ITEMS	VALOR
V <sub>1</sub> . Satisfacción del Usuario	Es una reacción favorable que se obtiene de la interacción de un usuario frente a un producto o servicio	Es la apreciación que tiene el paciente con respecto al servicio y atención recibida en el establecimiento de salud.	Dimensión técnico – científica	Efectividad Eficacia Eficiencia Continuidad Seguridad Integralidad	Tipo de variable según su naturaleza: cualitativa.  Escala de Medición: Ordinal	1 - 7	<b>SATISFECHO</b> (74 – 100)  <b>MEDIANAMENTE SATISFECHO</b> (47 - 73)  <b>INSATISFECHO</b> (20 - 46)
			Dimensión humana	Respeto a los derechos Información completa Interés manifiesto Amabilidad Ética		8 - 14	
			Dimensión del entorno	Comodidad Ambientación Limpieza Orden Privacidad		15 - 20	
V <sub>2</sub> . Calidad de Servicio	Se reconoce como la totalidad de las características de un producto o servicio que está sujeto a su habilidad para satisfacer las necesidades	Es un alto nivel de excelencia profesional, usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgo para el paciente, y lograr un alto grado de satisfacción e impacto final positivo en la salud	Elementos tangibles	Infraestructura. Señalización. Materiales y equipos.	Tipo de variable según su naturaleza: cualitativa.  Escala de Medición: Ordinal	1 - 3	<b>BUENA</b> (56 – 75)  <b>REGULAR</b> (36 - 55)  <b>MALA</b> (15 - 35)
			Fiabilidad	Información y orientación Confianza en el personal Resolución de problemas		4 - 6	
			Capacidad de respuesta	Atención inmediata Absolución de inquietudes Recomendaciones.		7 - 9	
			Seguridad	Información correcta Explicación sobre su medicamento Seguridad ante consultas		10 - 12	
			Empatía	Amabilidad. Respeto Comprensión		12 - 15	

## **ANEXO D: Consentimiento informado.**

**Título de la Investigación:** SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE FARMACIA, HOSPITAL II CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA SETIEMBRE - DICIEMBRE 2021.

**Investigadores principales:** Auccatinco Bernal, Xioxmara Majarina, Apaza Aruquipa. Erika Angelica.

**Sede donde se realizará el estudio:** Servicio de farmacia de consulta externa del hospital II Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca, San Román, Puno.

**Nombre del participante:** \_\_\_\_\_

A usted se le ha invitado a participar en este estudio de investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Este proceso se conoce como consentimiento informado. Siéntase con la libertad absoluta para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas al respecto. Una vez que comprenda el estudio y si usted desea participar en forma **voluntaria**, entonces se pedirá que firme el presente consentimiento, de la cual se le entregará una copia firmada y fechada.

### **1. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

En la actualidad uno de los mayores problemas que se presentan en los establecimientos de salud del país es la calidad de atención que se brinda a través de los diferentes departamentos y servicios con los que cuentan, siendo uno de estos el servicio de farmacia; estas instituciones se han visto involucradas en numerosos reclamos por parte de los usuarios, en su mayoría de los establecimientos de salud pertenecientes al MINSA, debido a que estos ofrecen un servicio de salud que a consideración de los usuarios es de baja calidad.

Buscamos por medio del cuestionario recabar información sobre la satisfacción que los usuarios perciben del servicio de farmacia de consulta externa del Hospital II Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca.

Para finalmente los resultados obtenidos en esta investigación sirvan como datos actuales de suma importancia para la toma de decisiones por parte de los directivos del hospital y del servicio de farmacia, para formular planes de intervención e implementar políticas y prácticas para mejorar la calidad de servicio y por ende la satisfacción de los usuarios que asisten a esta área.

## **2. OBJETIVO DEL ESTUDIO**

Determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio del área de farmacia.

## **3. BENEFICIOS DEL ESTUDIO**

Posteriormente a la investigación se pretende que las autoridades del establecimiento tomen las medidas respectivas para mejorar la calidad del servicio del área de farmacia.

## **4. PROCEDIMIENTO DEL ESTUDIO**

El entrevistador se acercará a usted y lo dirigirá al escritorio en el cual se le hará entrega del cuestionario para que pueda responder las preguntas correspondientes.

## **5. RIESGO ASOCIADO CON EL ESTUDIO**

El estudio no conlleva ningún riesgo, ni recibe ningún beneficio. No recibirá compensación o pago alguno por su participación. Usted tiene el derecho de retirar el consentimiento en cualquier momento.

## **6. CONFIDENCIALIDAD**

Sus datos e identificación serán mantenidas con estricta reserva y confidencialidad por el grupo de investigadores. Los resultados del estudio serán publicados en diferentes revistas médicas, sin evidenciar material que pueda atentar contra su privacidad.

## **7. ACLARACIONES**

- Es completamente **voluntaria** su decisión de participar en el estudio.

- En caso de no aceptar la invitación como participante, no habrá ninguna consecuencia desfavorable alguna sobre usted.
- Puede retirarse en el momento que usted lo desee, pudiendo informar o no, las razones de su decisión, lo cual será respetada en su integridad.
- No tendrá que realizar gasto alguno durante el estudio. No recibirá pago por su participación.
- Para cualquier consulta usted puede comunicarse con:
  - Xioxmara Majarina Auccatinco Bernal, al teléfono 913150730, al correo electrónico: xioxmayhita@gmail.com
  - Erika Angélica Apaza Aruquipa, al teléfono celular 995231334, al correo electrónico: erika.a.apazaruquipa@gmail.com
  - Miguel Angel Inocente Camones, al teléfono 928920380, al correo electrónico: miguel.inocente@uma.edu.pe
- Sí considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación en el estudio, puede, si así lo desea, firmar la Carta de Consentimiento Informado dispuesto en este documento.

## 8. CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, \_\_\_\_\_ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación en forma **voluntaria**. Recibiré una copia firmada y fechada de esta forma de consentimiento.

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Documento de identidad: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos del investigador:

\_\_\_\_\_

Firma del investigador:

\_\_\_\_\_

Documento de identidad:

\_\_\_\_\_

Nombre y apellidos del testigo:

\_\_\_\_\_

Firma del testigo:

\_\_\_\_\_

Documento de identidad:

\_\_\_\_\_

Juliaca, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2021.

## **ANEXO E: Documentos obtenidos para desarrollo de la investigación**

**Anexo C: Validación de instrumentos de recolección de datos**

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

**FICHA DE VALIDACIÓN**

<b>Nombre del instrumento de evaluación</b>	Satisfacción del usuario y calidad de servicio del área de farmacia.
<b>Tesistas</b>	- Xiomara Majarina Auccatenco Bernal. - Erika Angelica Apaza Aruquipa.
<b>Título de investigación: SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE FARMACIA, HOSPITAL II CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA AGOSTO – DICIEMBRE 2021.</b>	

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

<b>PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR</b>	<b>Menos de 50</b>	<b>50</b>	<b>60</b>	<b>70</b>	<b>80</b>	<b>90</b>	<b>100</b>
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**

- ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?  
NINGUNO
- ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?  
NINGUNO
- ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?  
NINGUNO



Fecha: 16 de Julio de 2021

Validado por: Mg. QF Enrique MONTANCHEZ Mercado

**Anexo C: Validación de instrumentos de recolección de datos**

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

**FICHA DE VALIDACIÓN**

<b>Nombre del instrumento de evaluación</b>	Satisfacción del usuario y calidad de servicio del área de farmacia.
<b>Tesistas</b>	- Xioxmara Majarina Auccatinco Bernal. - Erika Angelica Apaza Aruquipa.
<b>Título de investigación: SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE FARMACIA, HOSPITAL II CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA AGOSTO – DICIEMBRE 2021.</b>	

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	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**

Ninguna

Fecha: 21 de julio de 2020

Validado por: Mg. QF Reyna Emperatriz Hernández Guerra

Firma:   
 Q.F. QUÍMICO FARMACEUTICO  
 Reyna E. Hernández Guerra  
 C O F P 00920

**Anexo C: Validación de instrumentos de recolección de datos**

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

**FICHA DE VALIDACIÓN**

<b>Nombre del instrumento de evaluación</b>	Satisfacción del usuario y calidad de servicio del área de farmacia.
<b>Tesistas</b>	- Xiomara Majarina Aucatinco Bernal. - Erika Angelica Apaza Aruquipa.
<b>Título de investigación: SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE FARMACIA, HOSPITAL II CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA AGOSTO – DICIEMBRE 2021.</b>	

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

<b>PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR</b>	<b>Menos de 50</b>	<b>50</b>	<b>60</b>	<b>70</b>	<b>80</b>	<b>90</b>	<b>100</b>
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?
2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?
3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

Fecha: 14 de julio de 2020

Validado por: Mg. Pablo Antonio La Serna La Rosa

Firma:





# UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

RESOLUCION N° 268-2021-FCSA-UMA

Lima, 21 de agosto del 2021

## EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD MARIA AUXILIADORA

Visto: El informe de conformidad N°159/UDI-UMA/2021 Mg. Eduardo Percy Matta Solis del Proyecto de Tesis presentado por los Bachilleres en Farmacia y Bioquímica, **ERIKA ANGELICA APAZA ARUQUIPA Y XIOXMARA MAJARINA AUCCATINCO BERNAL**.

### CONSIDERANDO:

Que, mediante el expediente presentado **ERIKA ANGELICA APAZA ARUQUIPA Y XIOXMARA MAJARINA AUCCATINCO BERNAL**, egresado de la Carrera Profesional de Farmacia y Bioquímica solicita la aprobación del Proyecto de Tesis "**SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO CON LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE FARMACIA, HOSPITAL II CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA JUNIO – OCTUBRE 2021**".

Que, el mencionado documento cuenta con la aprobación del **Mg. Eduardo Matta Solis**, quien ha revisado el Proyecto de Tesis realizando las observaciones, correcciones y aprobación correspondiente, emiten el Dictamen favorable y su inscripción correspondiente;

Que, en tal sentido se inscribe el presente Proyecto de Tesis al libro de Inscripción de Proyecto de Tesis en la Oficina de Grados y Títulos;

Que, con tal motivo es menester dictar la resolución correspondiente;

Estando el Dictamen de la Comisión Revisora del Proyecto de Tesis en concordancia con las disposiciones reglamentarias vigentes, y en uso de las atribuciones a este Decanato, por la Ley Universitaria 30220, y el Estatuto de la Universidad;

### RESUELVE:

**PRIMERO.** - **APROBAR** el Proyecto de Tesis: "**SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO CON LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE FARMACIA, HOSPITAL II CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA JUNIO – OCTUBRE 2021**", presentado por los Bachilleres: de la Carrera Profesional de Farmacia y Bioquímica.

**SEGUNDO.** - **DEJAR ESTABLECIDO** que los bachilleres están en condiciones de continuar con el trámite respectivo para optar el Título Profesional, debiendo sujetarse a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y títulos, teniendo en cuenta los plazos aprobados.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. Jhonnal Samaniego Joaquin  
Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud  
Universidad María Auxiliadora

SEÑOR DIRECTOR DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO II, DE LA CIUDAD DE JULIACA.

MED. RICHARD SANGA YAMPASI.

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTA PARA TESIS DE INVESTIGACIÓN.



Es grato dirigimos a Ud. Para expresarle un cordial saludo; Yo Xioxmara Majarina Aucatinco Bernal, identificada con DNI 70577892 y Erika Angelica Apaza Aruquipa, identificada con DNI 76374568; bachilleres de la carrera profesional Farmacia y Bioquímica, ante usted presento y expongo.

Que siendo bachilleres nos encontramos realizando la tesis de investigación "SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO CON LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE FARMACIA, HOSPITAL II CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA JUNIO - OCTUBRE 2021" para optar el título profesional en la Universidad María Auxiliadora de la ciudad de Lima, para lo cual como parte del trabajo de investigación necesitamos realizar algunas encuestas a los pacientes o familiares de pacientes del departamento de farmacia, específicamente el servicio de consulta externa. Por ello, mediante la presente solicitamos **AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTAS A PACIENTES DEL SERVICIO DE FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA**, para de esta forma continuar con el trabajo de investigación.

Para lo cual adjuntamos los siguientes documentos.

- Resolución de aprobación del proyecto de tesis, emitido por la universidad María Auxiliadora de la ciudad de Lima.
- Pago de derecho.
- Copia simple de DNI Bachiller Xioxmara Majarina Aucatinco Bernal.
- Copia simple de DNI Bachiller Erika Angelica Apaza Aruquipa.

Ruego atienda la solicitud por ser de justicia.

Atentamente



Xioxmara Majarina Aucatinco Bernal  
DNI: 70577892

Erika Angelica Apaza Aruquipa  
DNI: 76374568

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Juliaca, 01 de septiembre 2021

PROVEIDO N° 186 -2021 -J-UADI-HCMM-RED-S-SR/J

Señor:

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

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

SOLICITANTE : Srta. AUCCATINCO BERNAL Xioxmara Majarina  
Srta. APAZA ARUQUIPA Erika Angelica

**REGISTRO N° 015303 - 2021**

Mediante el presente me dirijo a Ud. para saludarlo cordialmente, así mismo presentarles a las Bachilleras de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad María Auxiliadora de la ciudad de Lima. Srta. Auccatinco Bernal Xioxmara Majarina y Srta. Apaza Aruquipa Erika Angelica, quienes ejecutaran el Proyecto de Investigación titulado **"SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO CON LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE FARMACIA, HOSPITAL II CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA JUNIO – OCTUBRE 2021"** contando con la opinión favorable de las instancias correspondientes, considera procedente para que las interesadas obtengan información para su tesis, solicito le brinde las facilidades para recabar información.

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

Atentamente.

CACC/mecp  
Cc. Interesado



**Q.F. FERDY CALLO APAZA**  
C.O.F.P. N° 15438  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA  
HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO  
Vº Bº FAVORABLE.  
01-09-2021

**ANEXO F: Evidencias fotográficas del trabajo de campo**



