

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE FARMACIA Y
BIOQUIMICA



**Satisfacción del usuario que acude a la farmacia del Centro
de Salud Mental de Wichanza, Trujillo – 2022**

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Autor:

Gutierrez Valeriano, Maria del Pilar

Asesor:

Flores Ballena, Jaime
(ORCID 0000-0001-6327-738X)

Nuevo Chimbote – Perú

2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	ii
PALABRAS CLAVE	iii
TÍTULO	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN	1
METODOLOGÍA	12
Tipo y Diseño de Investigación	12
Población, Muestra y Muestreo	12
Técnicas e Instrumentos de Investigación.	14
Procesamiento y Análisis de la Información.	15
RESULTADOS	16
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	39
CONCLUSIONES	41
RECOMENDACIONES.....	42
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Edad de los usuarios que acuden a la farmacia del CSMW	16
Tabla 2	Género de los usuarios que acuden a la farmacia del CSMW	17
Tabla 3	Grado de instrucción de los usuarios que acuden a la farmacia del CSMW	18
Tabla 4	Estado civil de los usuarios que acuden a la farmacia del CSMW	19
Tabla 5	Tipo de usuario que acude a la farmacia del CSMW	20
Tabla 6	Atención sin discriminación	21
Tabla 7	Atención según orden de llegada	22
Tabla 8	Atención sin errores	23
Tabla 9	Conocimiento sobre el procedimiento para poner quejas o reclamos	24
Tabla 10	Disponibilidad de los medicamentos en la farmacia	25
Tabla 11	Tiempo utilizado en la atención.....	26
Tabla 12	Solución inmediata de sus problemas o dificultades	27
Tabla 13	Priorización del personal en atender a los usuarios	28
Tabla 14	El personal respeta su privacidad durante su atención	29
Tabla 15	Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas.....	30
Tabla 16	Personal farmacéutico inspira confianza	31
Tabla 17	Personal brinda un trato amable y respetuoso	32
Tabla 18	Preocupación por atender las dudas e inquietudes.....	33
Tabla 19	Personal brinda información útil para su tratamiento.....	34
Tabla 20	Comprensión del estado emocional cuando son atendidos.....	35
Tabla 21	Presentación o apariencia adecuada del personal	36
Tabla 22	Ambiente adecuado para brindar la atención.....	37
Tabla 23	Nivel de satisfacción de los usuarios de la farmacia del CSMW	38

1 Palabras clave

Tema	Satisfacción, calidad
Especialidad	Salud Pública

Keywords

Subject	Satisfaction, quality
Speciality	Public health

Línea de investigación

Línea de investigación	Farmacia Clínica y Comunitaria.
Área	Ciencias Médicas y de Salud.
Subárea	Ciencias de la Salud
Disciplina	Ciencias del Cuidado de la Salud y Servicios.

2 Constancia de originalidad



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Satisfacción del usuario que acude a la farmacia del Centro de Salud Mental de Wichanza, Trujillo - 2022**" del (a) estudiante: **GUTIERREZ VALERIANO MARIA DEL PILAR**, identificado(a) con Código N° **1315100028**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **28%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 21 de septiembre de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

3 Título

Satisfacción del usuario que acude a la farmacia del Centro de Salud Mental de Wichanza, Trujillo – 2022.

4 Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acude a la farmacia del Centro de Salud Mental de Wichanza, Trujillo – 2022. El problema de investigación fue ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario que acude a la farmacia del Centro de Salud Mental de Wichanza, Trujillo – 2022?; la metodología aplicada fue no experimental de tipo transversal descriptivo, cuya muestra de estudio se compuso de 152 usuarios. En la recolección de datos se utilizó la encuesta, siendo el instrumento respectivo, el cuestionario tipo SERQUAL que permite medir las dimensiones de la satisfacción. Entre sus resultados se obtuvo la farmacia cuenta con buena infraestructura, personal atento y confianza en el servicio. Concluyendo que el nivel de satisfacción de los usuarios o pacientes es bueno, es decir se encuentran satisfechos en un 61%, lo que indica que para alcanzar la excelencia debe superar el 39% que se sienten regularmente satisfechos.

Palabras claves: calidad, atención, servicio fiable, satisfacción

5 Abstract

The objective of this research work was to determine the level of satisfaction of the users who go to the pharmacy of the Wichanza Mental Health Center, Trujillo - 2022. The research problem was: What is the level of satisfaction of the user who goes to the pharmacy of the Mental Health Center of Wichanza, Trujillo - 2022? ; The applied methodology was non-experimental of a descriptive cross-sectional type, whose study sample consisted of 152 users. In the data collection, the survey was used, the respective instrument being the SERQUAL-type questionnaire that allows measuring the dimensions of satisfaction. Among its results, the pharmacy has a good infrastructure, attentive staff and confidence in the service. Concluding that the level of satisfaction of the users or patients is good, that is, they are satisfied by 61%, which indicates that to achieve excellence it must exceed 39% who feel regularly satisfied.

Keywords: quality, care, reliable service, satisfaction

6 Introducción

Antecedentes y fundamentación científica

De los Ángeles (2017), en su el trabajo “Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada sobre la calidad de atención”, Nicaragua; ejecutó un estudio descriptivo de corte transversal; la muestra del estudio fue de 36 pacientes hospitalizados. Entre ellos, el 33% de los encuestados tenían entre 51 y 60 años de edad, de los cuales el 67% eran mujeres, el 52,8% eran estudiantes universitarios y el 64% eran de ciudades. Concluyó que las expectativas y percepciones de los usuarios de las 5 dimensiones de la calidad de atención recibida en hospitales privados se encuentran plenamente satisfechas con la calidad de atención, lo que indica que la atención brindada fue muy satisfactoria, así como un índice de calidad de servicio adecuado para hospitales privados.

Maggi (2018), en su trabajo “Evaluación de la calidad de atención en relación a la satisfacción de los usuarios del Servicio de Urgencias Pediátricas Hospital General de Milagro” (Ecuador); desarrolló un diseño de estudio transversal analítico; 357 niños representativos como muestra de estudio. Los resultados indicaron que los usuarios de emergencias pediátricas estaban insatisfechos con la tangibilidad, confiabilidad, seguridad y empatía; mientras que la capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecha porque las expectativas y percepciones se calificaron como bajas. Se concluyó que el servicio no brindaba la suficiente seguridad a los pacientes y carecía de atención a la calidez del trato.

Abraham (2020) en su trabajo “Satisfacción del usuario. Percepción de los servicios de internación en el Hogar de Ancianos Santa Fe Avellaneda Santa Fe, 2018”; desarrolló un estudio transversal, observacional y cuantitativo. Se utilizó una encuesta diseñada SERQUAL, para recopilar datos; la muestra estuvo conformada por 182 encuestados. Los resultados mostraron que el 50% se identificaron como mujeres, 50% se identificaron como hombres, 18% eran jóvenes; el 28,5% eran jóvenes; el 38,8% eran adultos y el 14,7% ancianos. Concluyó que el 80% de las personas están

satisfechas con el servicio. Esto le da la oportunidad de visualizar de manera concreta cuáles son las fortalezas de la institución en cuanto a atender a los usuarios y cumplir con sus expectativas. El método es continuar teniendo en cuenta las opiniones de los usuarios para brindar el servicio de calidad especificado en la misión de la institución, continuar desarrollándose en la dirección de las expectativas de los usuarios y superar continuamente el nivel de calidad.

Cruz y Salazar (2018) en su trabajo “Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del hospital de agudos de Grau Essalud”. Lima - 2017”, en Lima; realizó un estudio cuantitativo de corte transversal utilizando un diseño no experimental. Trabajó con 157 usuarios y la técnica utilizada fue una encuesta SERVQUAL modificada. En cuanto a la satisfacción global, el 89,8% se mostró insatisfecho con la atención. Se determinó correlación entre calidad y satisfacción con $\rho = 0,5$ y $p < 0,05$. Los resultados obtenidos muestran que las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se relacionan directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios durante las consultas externas del hospital de urgencias de Grau.

Álamo (2021), en su trabajo “Análisis de requerimientos y satisfacción de los usuarios externos de los servicios de emergencia de adultos en el Hospital Nacional Edgardo Reballiati Mārtaña en el año 2019”, Lima; diseñó un estudio transversal y prospectivo. La muestra fue de 109 reclamos recolectados de los libros de reclamos de salud mediante formularios, así como 421 encuestas de satisfacción de usuarios externos. En cuanto a la satisfacción global de los usuarios externos, el 54,6 % de los usuarios se mostró insatisfecho y la dimensión con mayor insatisfacción fue la fiabilidad, seguida de la seguridad y la empatía con un 57,7 % y un 54,4 % respectivamente. Se concluyó que el análisis de las quejas y satisfacción de los usuarios externos muestra que una de las principales causas de quejas e insatisfacción de los pacientes o familiares es el comportamiento inadecuado o grosero del personal médico por la falta de empatía mostrada.

Armas (2018) en su trabajo “Factores relacionados con la satisfacción de los usuarios con los servicios de farmacia del Instituto Regional de Enfermedades Oncológicas” - IREN NORTE, Trujillo, utilizó un estudio transversal descriptivo y analítico. Se encuestó a 425 usuarios de los servicios de farmacia. Entre los resultados se identificaron factores relacionados con la satisfacción de los usuarios con los servicios de farmacia: participantes del SIS (Seguro Integral de Salud) 84%, familiares 67,5%, mujeres 74,6%, hombres 25,4% en el grupo etario de 36-49 años conformaron el 54,6%, originario de Trujillo (53,4%), los usuarios con educación secundaria representaron el 41,29%. Según el análisis estadístico, el factor con mayor impacto de la dimensión estructural sobre la satisfacción es la edad ($p=0,026$). Se cuantifican los factores relacionados con el nivel de satisfacción y se relacionan con tres dimensiones de la calidad: estructura, proceso y resultado, con el fin de lograr la plena satisfacción en las dimensiones de estructura, proceso y resultado y alcanzar un nivel de satisfacción plena global.

En Salud hablar de satisfacción del usuario se le puede definir de varias formas según la atención que recibe el paciente por servicio cuando se quiere medir en forma independiente la atención recibida en la atención sanitaria cumple con las expectativas del usuario. Debido al tipo de servicios de salud recibidos o al sistema de salud en su conjunto, las evaluaciones de la calidad de los sistemas de salud desde la perspectiva de los usuarios externos se han incrementado en las últimas décadas. Estudiar los sistemas de salud desde el punto de vista del usuario es importante porque los pacientes satisfechos se adhieren más a su tratamiento y están más dispuestos a participar en la prestación de la atención, lo que ayudará a reducir el gasto innecesario en atención médica.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) propuso un sistema de referencia para evaluar la efectividad de los sistemas de salud en el año 2000, enfatizando que su objetivo no es solo mejorar y mantener la salud de la población, sino también satisfacer las necesidades de los usuarios. Al enfatizar esto, se aclara que la satisfacción del cliente y la percepción de la calidad de los servicios dependen más que de los

resultados de salud alcanzados; también implican que se pueden cumplir las expectativas razonables de la sociedad en términos de salud. Perú ha aprobado la Ley N° 29344, Ley Marco del Seguro Universal en Salud, que declara el derecho de todos los ciudadanos que viven en el país al acceso oportuno a una atención de salud de calidad. Con el fin de brindar acceso a servicios de salud diferenciados bajo el plan de seguro de salud básico, el gobierno peruano quiere que los financiadores públicos y privados y los proveedores de atención médica ofrezcan servicios de alta calidad sin discriminación a través del seguro de salud.

Los usuarios de los servicios de salud están insatisfechos en Perú a pesar de las recientes mejoras en los seguros y la prestación de atención. La satisfacción de los usuarios del Ministerio de Salud (MINSA) y las autoridades públicas locales (66,7 %) es inferior al promedio nacional y al nivel institucional de otros proveedores de salud (en 3,8 puntos porcentuales con respecto a 2014). Existe la necesidad de investigar estos factores a nivel nacional o del sistema de salud porque, a pesar de que estos estudios corresponden a experiencias específicas, han descrito factores relacionados con la satisfacción de los usuarios externos en los establecimientos de salud peruanos.

Es necesario exigir la humanización de la atención médica y los servicios de mayor calidad a medida que la gente avanza, particularmente en la industria médica. Para lograr que los usuarios estén contentos con la atención que reciben, la calidad de la atención en salud debe basarse en acciones encaminadas a brindar a los mejores especialistas los servicios de salud más asequibles y equitativos. Cumplir o no cumplir con las expectativas del sujeto para algo. Medir la satisfacción no es solo una gran medida, sino también una gran herramienta.

En los últimos años, ha habido un mayor interés en temas de evaluación, auditoría y calidad. El cuestionamiento de la práctica médica y la mejora de las competencias profesionales y económicas han propiciado este fenómeno. Existen numerosas formas de medir la calidad de la atención dada la forma en que se define y practica actualmente, lo que ha llevado a una diversificación de las técnicas de medición. Por un lado, está el punto de vista del médico experto, que también tiene en

cuenta elementos de la interacción proveedor-paciente. A pesar de la importancia y el valor de este punto de vista, en los últimos años ha aumentado el interés por utilizar las opiniones de los pacientes como medidas importantes de la calidad de la atención para satisfacer sus preferencias y expectativas únicas.

Pero la calidad no es un problema sólo de especialistas. Los pacientes ahora tienen más preguntas sobre la atención que reciben, no solo sobre aspectos de la salud o el tratamiento, sino también sobre los avances tecnológicos en la atención. La perspectiva del paciente, así como la de sus familiares y la de los propios proveedores, pueden ser consideradas al evaluar la satisfacción con la atención. No es bueno conformarse con los informes que pueden dar los pacientes, porque muchas veces no tienen todos los elementos de información sobre lo que está pasando. Por lo tanto, se debe consultar a los familiares y proveedores siempre que sean posible y se deben comparar los dos enfoques. Según el Dr. Fernández Busso hay una serie de cambios, puso en primer plano el tema de la calidad asistencial, haciendo de la calidad la bandera del sistema sanitario.

La satisfacción del usuario es la métrica que desea utilizar, en mi opinión, para determinar si está teniendo éxito en su objetivo principal, que es ofrecer a los usuarios un servicio de alta calidad. Con este enfoque, está claro que está juzgando por la efectividad, midiendo qué tan bien el servicio logra este objetivo desde la perspectiva del usuario. (Rey 2020, p.138)

Cualquier negocio que asegure la satisfacción del cliente obtendrá los siguientes beneficios:

1. Fidelización de clientes (traducida en ventas futuras).
2. Distribución gratuita (conversión a nuevos clientes).
3. Cierta grado de participación en el mercado.

Debido a que la lealtad a la empresa se puede determinar en función del grado de satisfacción del cliente, las empresas inteligentes deleitarán a sus clientes al hacer solo las promesas que pueden cumplir y luego cumplirlas. (Humano, 2017, págs. 19-22)

La satisfacción del usuario, que en Córdova (2021) se denomina pacientes, ha demostrado ser un indicador útil en este contexto para ayudar a evaluar el desempeño del servicio. Conocer qué variables influyen en esta indicación aumentará nuestro conocimiento global de los pacientes, sus características, intereses y percepciones, y la calidad de los servicios prestados, lo que permitirá desarrollar estrategias que incrementen el bienestar, mejoren los ingresos económicos e influyan en el comportamiento.

El modelo SERVPERF puede reemplazar a SERVQUAL al medir la satisfacción del cliente. Su nombre proviene del hecho de que enfatiza la evaluación del desempeño (desempeño del servicio) como una métrica para medir la calidad del servicio. Con la excepción de utilizar solo 22 enunciados sobre percepciones de desempeño percibido, tiene los mismos ítems y dimensiones que el modelo SERVQUAL. Las dimensiones del modelo SERVPERF derivadas del modelo SERVQUAL (solo percepción) son las siguientes:

1. Tangibilidad: La apariencia externa de recursos tangibles como edificios, maquinaria, personas y herramientas de comunicación.
2. La confiabilidad es la capacidad de realizar el servicio prometido con seriedad y sinceridad, omitiendo la parte correspondiente a los deseos del cliente.
3. Capacidad de respuesta: Voluntad y disposición para ayudar a los usuarios y brindar servicios oportunos.
4. Seguridad: el conocimiento y cuidado mostrado por los empleados y sus habilidades para inspirar confiabilidad y confianza.
5. Empatía: atención personalizada de los empleados hacia los clientes

La puntuación de SERVPERF se calcula como la suma de los puntos de percepción: $SERVPERF = \sum P_j$ Cuanto mayor sea la suma de dichos puntos de percepción, mayor será la calidad del servicio. (Huamán, 2017, pág. 27-28).

Es necesario exigir la humanización de la atención médica y los servicios de mayor calidad a medida que la gente avanza, particularmente en la industria médica. La calidad de la atención en salud debe basarse en actividades encaminadas a brindar una atención asequible y justa, brindada por los mejores profesionales, teniendo en cuenta los recursos disponibles, para que los usuarios estén satisfechos con la atención que reciben. El propósito de este trabajo es reflexionar sobre la necesidad de integrar los elementos técnicos que intervienen en el fenómeno de la calidad, así como los elementos objetivos y subjetivos del proceso, y enfatizar su elemento subjetivo: la satisfacción, que refleja la experiencia subjetiva obtenida de El fenómeno de la calidad. Cumplir o no cumplir con las expectativas del sujeto para algo. Medir la satisfacción no es solo una gran medida, sino también una gran herramienta.

Existen diferentes enfoques para la evaluación de la calidad. Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la norma ISO 9000, 2000 establece que “se considera calidad al conjunto de características del producto que cumplen con sus requisitos de producción”. Estructura, proceso y resultado son los tres elementos de un marco conceptual para evaluar la atención, según Donabedian, quien también define la calidad como "la medida en que se brinda la atención que brinda el equilibrio más favorable de riesgo y beneficio".

Según lo definido por B. Zas et al., el proceso de calidad total se maximiza como una forma de vida organizacional que permite a todos los involucrados realizar sus tareas de manera plena y completa en el momento y lugar que más les convenga. Lo define el usuario, no la institución, es una forma de darle al usuario lo que quiere, quiere y exige, es crear usuarios satisfechos.

Si bien cumplir con las expectativas de los usuarios de atención médica es un proceso intersubjetivo complejo, el objetivo principal de la prestación de atención médica no es diferente de cualquier otro tipo de servicio: la satisfacción del usuario

(paciente y pares). Sin embargo, solo puede haber usuarios verdaderamente satisfechos si los proveedores de servicios también están satisfechos, lo que complica las acciones de los storyboards y los administradores de estos servicios para lograr una funcionalidad que cumpla con todas las condiciones de prestación del servicio.

Justificación de la investigación

Justificación teórica: Debido a la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en los establecimientos que velan por la salud de la población, se ha hecho necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios. Logrando así aportar con nuevos conocimientos o resultados a los existentes, para que sea de base para otros estudios similares.

Justificación metodológica: la investigación es de tipo descriptivo, dado que solo se analizó la variable satisfacción y se conoció su comportamiento en la entidad en estudio; por lo que para su evaluación se utilizó un cuestionario debidamente validado; lo que conllevó a definir la percepción que tiene el usuario después de haber recibido la atención profesional.

Justificación social: Para garantizar la satisfacción total del cliente, optimizar los resultados, elevar el nivel de atención diariamente, lograr la excelencia y permitir que el centro de salud

mejore su reputación entre los clientes, tome medidas para mejorar continuamente los servicios que brinda. Estas mejoras complacen a los trabajadores, quienes posteriormente contribuyen al desarrollo moral, físico y económico de ellos y sus familias.

Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario que acude a la farmacia del Centro de Salud Mental de Wichanza, Trujillo – 2022?

Conceptuación y operacionalización de las variables

Definición conceptual de la variable	Dimensiones	Indicadores	Tipo de escala de medición
La satisfacción es un indicador que facilita la valoración en la prestación del servicio o la compra de un producto. (Córdova, 2021)	Fiabilidad	Atención sin discriminación	Escala ordinal Malo Regular Buena Excelente
		Orden de llegada	
		Sin errores	
		Mecanismos para reclamar	
		Existencia de medicamentos recetados	
	Capacidad de respuesta	Atención rápida	
		Solución inmediata a su problema o dificultad	
		Personal prioriza atenderlo	
	Seguridad	Respeto de su privacidad	
		Tiempo para responder sus dudas o preguntas	
		Personal le inspira confianza	
	Empatía	Trato amable y respetuoso	
		Preocupación del personal por absolver todas sus dudas e inquietudes	

		Personal brinda información útil para su tratamiento	
		Personal comprende su estado emocional durante la atención	
	Tangibilidad	Personal presenta vestimenta adecuada	
		Ambiente adecuado para el expendio de medicamentos	

Hipótesis

De acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista (2014), el presente estudio por ser de tipo descriptivo no se formula hipótesis, dado que no se pretende establecer relaciones entre variables de estudio o de causa efecto, pues se está trabajando solo con una variable, por lo cual no se puede predecir los resultados.

Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acude a la farmacia del Centro de Salud Mental de Wichanza, Trujillo – 2022.

Objetivos específicos

1. Identificar las principales características sociodemográficas de los usuarios que acude a la farmacia del Centro de Salud Mental de Wichanza, Trujillo – 2022.

2. Determinar las debilidades de la satisfacción de los usuarios que acude a la farmacia del Centro de Salud Mental de Wichanza, Trujillo – 2022, según dimensiones.

7 Metodología

a) Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación básica es fundamental porque se caracteriza porque parte y se mantiene dentro de una fundamentación teórica. El objetivo es aumentar el conocimiento científico sin comprometer ningún aspecto práctico. (Hernández, Fernández y Bautista, 2014)

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es transversal descriptivo, pues se pretende analizar la variable en un determinado tiempo, y describir los resultados encontrados. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

Gráfico de diseño de investigación es:



Donde:

M: Grupo de estudio compuesto pacientes

O1: Observación del grupo de estudio respecto a la satisfacción del usuario.

b) Población, muestra y muestreo

Población

Se conformó por todos los usuarios con SIS que acuden a la farmacia del Centro de Salud Mental de Wichanza, que aproximadamente en un mes son 250 personas.

Criterios de inclusión

Todos los pacientes mayores de 18 años que cuentan con Seguro Integral de Salud (SIS), que pertenezcan al Centro de Salud Mental de Wichanza (CSMW).

Criterios de exclusión

- ✓ Pacientes externos.
- ✓ Pacientes con Sistema Integrado de Salud que pertenecen a otros establecimientos de salud.
- ✓ Pacientes que no desean participar del estudio.
- ✓ Pacientes que no llenen correctamente las encuestas

Muestra

Para el cálculo de la muestra, se ha utilizado la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

n= Tamaño de la muestra

Z_{α} = Nivel de confianza deseada

p= proporción de la población con la característica deseada

q= proporción de la población sin la característica deseada

e= Nivel de error

N= tamaño de la población

Aplicando la fórmula muestral se obtuvo que n = 152 pacientes

Técnica de muestreo

La técnica que se utilizará es sistemática donde:

$$n' = N/n$$

$$n' = 250/152$$

$$n' = 1,65 \cong 2$$

c) Técnicas e instrumentos de investigación.

Técnicas

Encuesta: Es una técnica que permite conocer la opinión de las personas sobre un tema en específico mediante el uso de los ítems que pueden tener respuestas cerradas y abiertas.

Instrumentos

Cuestionario: Constituido por 22 preguntas, 04 preguntas relacionadas con las características sociodemográficas y 18 preguntas relacionadas con variable satisfacción. Las 18 preguntas se midieron mediante una escala de Likert de la siguiente manera para cada ítem:

Puntaje	Niveles
1 punto	Mala
2 puntos	Regular
3 puntos	Buena
4 puntos	Excelente

La suma del cuestionario dio un puntaje final que está agrupado por niveles, dicho puntaje suma 68 puntos (dado que son 18 ítems, y el máximo valor de la escala de Likert es 4). Se utilizó el cálculo de Baremo, se distribuyó en 3 partes o niveles (Borobia, 2017) de la siguiente manera:

Puntaje	Niveles
68 – 51 puntos	Buena
50 – 34 puntos	Regular
33 – 17 puntos	Mala

La variable características sociodemográficos está formado los ítems etapa de vida, sexo, edad, grado de instrucción, estado civil.

d) Confiabilidad y validez del instrumento

El instrumento ha sido adaptado tomando como referencia a Huamán (2017), quien midió el grado de satisfacción en una farmacia. Para calcular el Coeficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach, se utilizó un 10% de la muestra para realizar el piloto con el fin de validar la correlación de preguntas, obteniéndose un valor de 0.840, lo que indica que el cuestionario es aceptable y adecuado.

e) Procesamiento y análisis de la información.

Para el procesamiento de datos, se utilizó el programa de Excel y el paquete estadístico del SPSS Stastics 26 (2019), lo cual permitió diseñar las tablas y gráficos para mostrar los resultados obtenidos del cuestionario.

8 Resultados

Identificar las principales características sociodemográficas de los usuarios que acuden a la farmacia del Centro de Salud Mental de Wichanza.

Tabla 1

Edad de los usuarios que acuden a la farmacia del CSMW

Edad	N°	%
18 a 30 años	31	20%
31 a 43 años	32	21%
44 a 56 años	46	30%
Más de 56 años	43	28%
TOTAL	152	100%

Fuente: Aplicación de encuestas –Junio del 2022

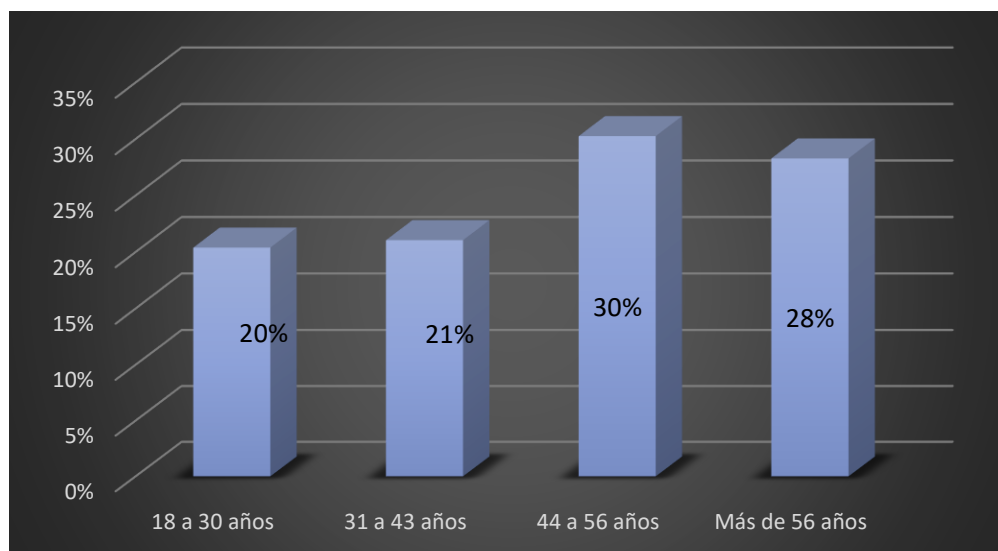


Figura 1. Edad de los usuarios que acuden a la farmacia del CSMW

Según se observa, la edad promedio que más resalta de los usuarios que acuden a la farmacia del CSMW es de 44 a más (58%), y en menor medida es de 18 a 43 años (42%).

Tabla 2

Género de los usuarios que acuden a la farmacia del CSMW

Género	N°	%
Masculino	37	24%
Femenino	115	76%
TOTAL	152	100%

Fuente: Aplicación de encuestas –Junio del 2022

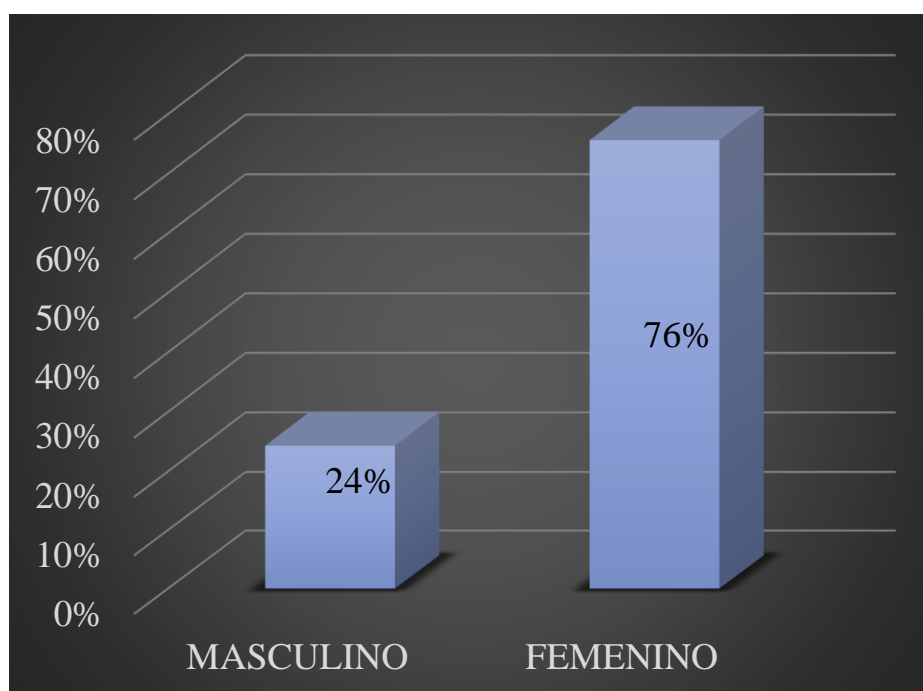


Figura 2. Género de los usuarios que acuden a la farmacia del CSMW

Los usuarios que más acuden a la farmacia del CSMW son del género femenino (76%), y el 24% son de género masculino.

Tabla 3

Grado de instrucción de los usuarios que acuden a la farmacia del CSMW

Grado de instrucción	N°	%
Sin estudios	0	0%
Primaria	52	34%
Secundaria	60	39%
Superior	40	26%
TOTAL	152	100%

Fuente: Aplicación de encuestas –Junio del 2022

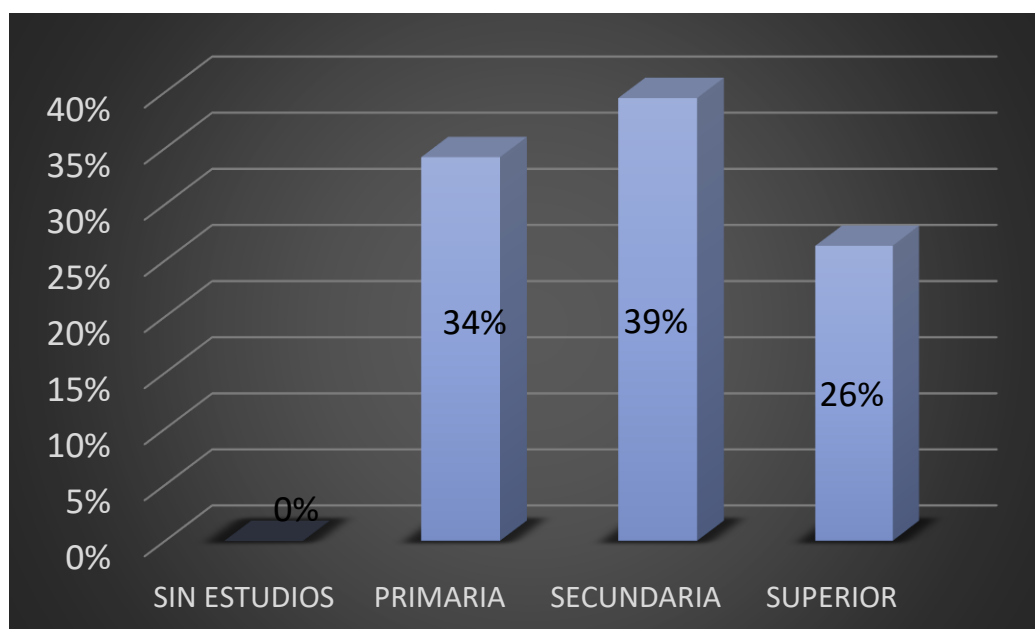


Figura 3. Grado de instrucción de los usuarios que acuden a la farmacia del CSMW

Del total de usuarios que acuden a la farmacia, en promedio el 39% tienen nivel secundario, el 34% tiene nivel primario, y solo el 26% tienen estudios superiores.

Tabla 4

Estado civil de los usuarios que acuden a la farmacia del CSMW

Estado civil	N°	%
Soltero (a)	71	47%
Casado (a)	18	12%
Conviviente	39	26%
Divorciado	4	3%
Viudo (a)	20	13%
TOTAL	152	100%

Fuente: Aplicación de encuestas –Junio del 2022

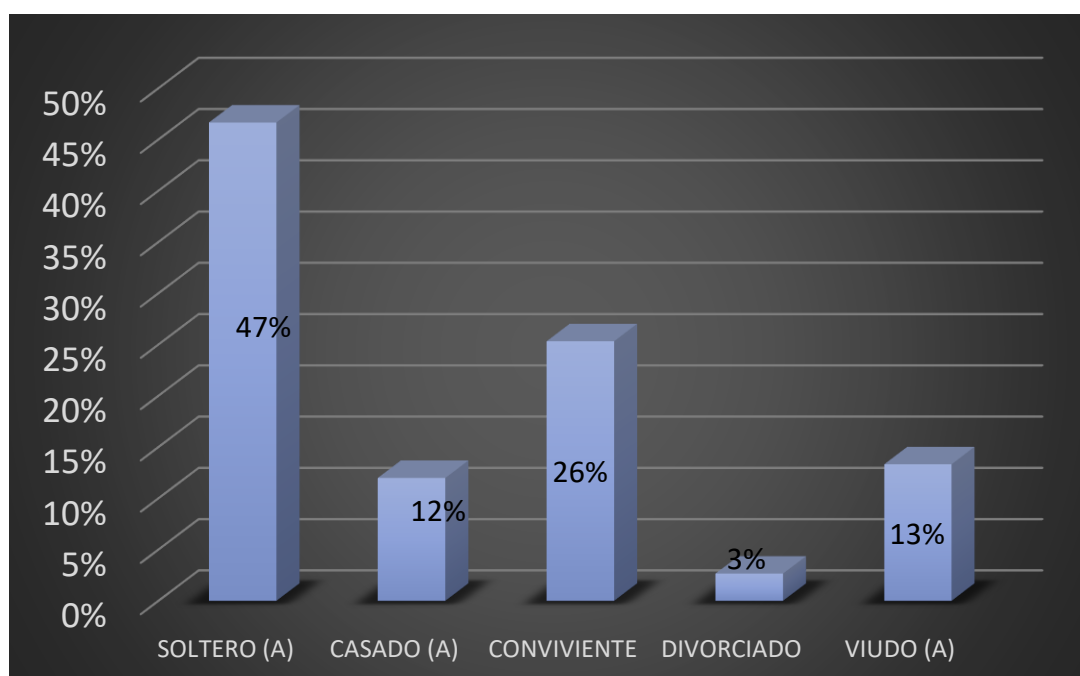


Figura 4. Estado civil de los usuarios que acuden a la farmacia del CSMW

En promedio, del total de los usuarios que acuden a la farmacia en estudio, el 47% son solteros, es decir sin carga familiar; el 26% son convivientes; el 13% son viudos; y en menor medida son casados (12%) y divorciados (3%).

Tabla 5

Tipo de usuario que acude a la farmacia del CSMW

Tipo de usuario	N°	%
Nuevo	62	41%
Continuador	90	59%
TOTAL	152	100%

Fuente: Aplicación de encuestas –Junio del 2022

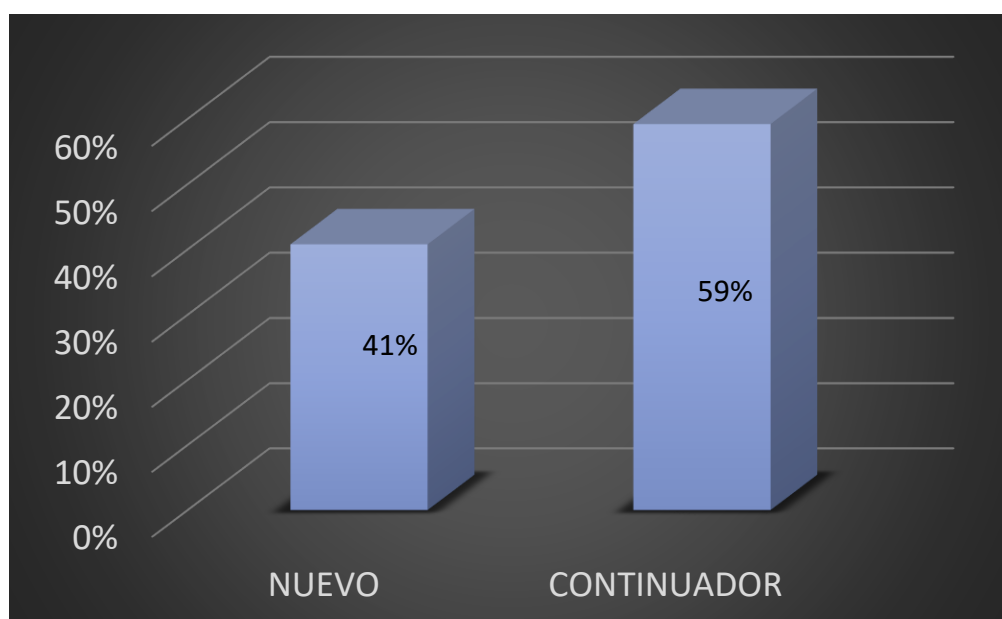


Figura 5. Tipo de usuario que acude a la farmacia del CSMW

Del total de usuarios encuestados que acuden a la farmacia, el 59% son usuarios continuadores, es decir que ya llevan un tiempo acudiendo a la farmacia por medicina, y el 42% son usuarios nuevos.

Determinar las debilidades de la satisfacción de los usuarios que acude a la farmacia del Centro de Salud Mental de Wichanza.

Tabla 6

Atención sin discriminación

Niveles	Nº	%
Baja	0	0%
Regular	4	3%
Buena	102	67%
Excelente	46	30%
TOTAL	152	100%

Fuente: Aplicación de encuestas –Junio del 2022

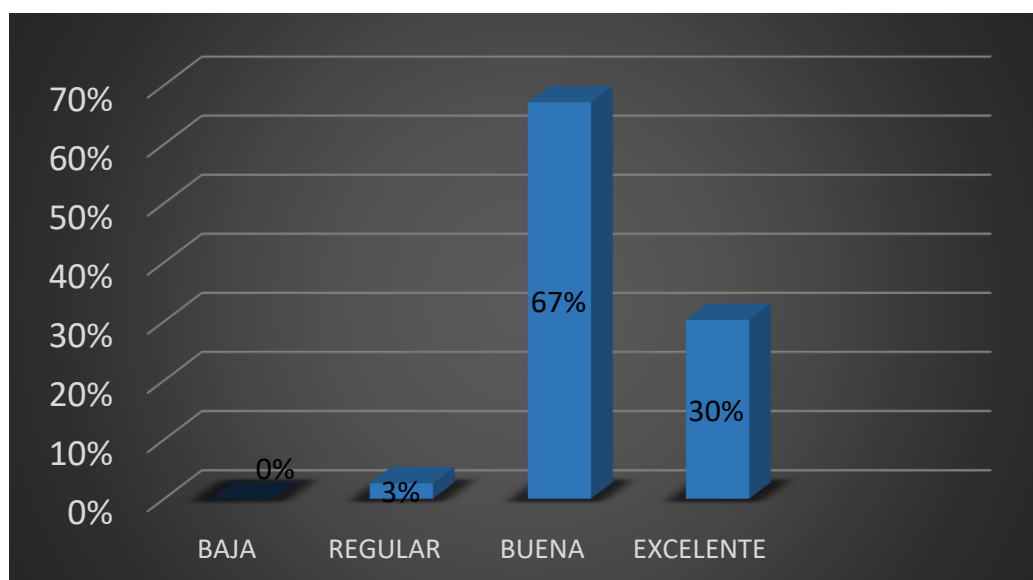


Figura 6. Atención sin discriminación

Según se observa, respecto a la atención sin discriminación que reciben los usuarios en la farmacia, el 67% lo califica como buena, el 30% como excelente, y solo el 3% lo califica como regular.

Tabla 7

Atención según orden de llegada

Niveles	N°	%
Baja	4	3%
Regular	2	1%
Buena	102	67%
Excelente	44	29%
TOTAL	152	100%

Fuente: Aplicación de encuestas –Junio del 2022

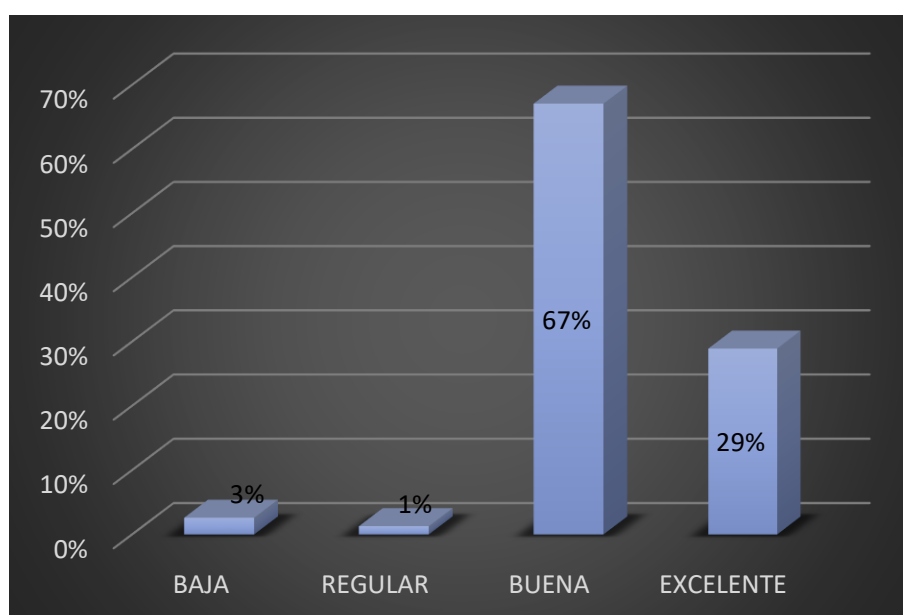


Figura 7. Atención según orden de llegada

Respecto a la atención según orden de llegada que reciben los usuarios en la farmacia, el 67% lo califica como buena, el 29% como excelente, el 3% lo califica como malo, y el 1% lo califica como regular.

Tabla 8

Atención sin errores

Niveles	N°	%
Baja	16	11%
Regular	8	5%
Buena	80	53%
Excelente	48	32%
TOTAL	152	100%

Fuente: Aplicación de encuestas –Junio del 2022

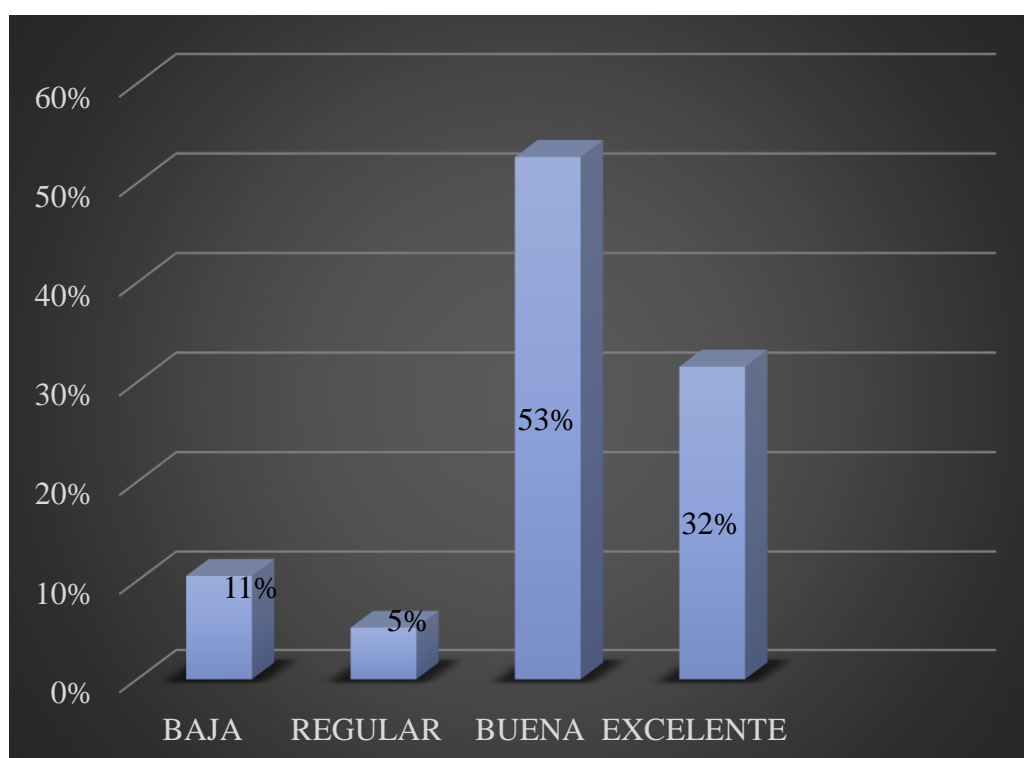


Figura 8. Atención sin errores

El 53% de los usuarios de la farmacia del CSMW califican como buena, la atención sin errores que reciben, el 32% como excelente, el 11% lo califica como baja, y el 5% lo califica como regular.

Tabla 9

Conocimiento sobre el procedimiento para poner quejas o reclamos

Niveles	N°	%
Baja	65	43%
Regular	22	14 %
Buena	41	27%
Excelente	24	16%
TOTAL	152	100%

Fuente: Aplicación de encuestas –Junio del 2022

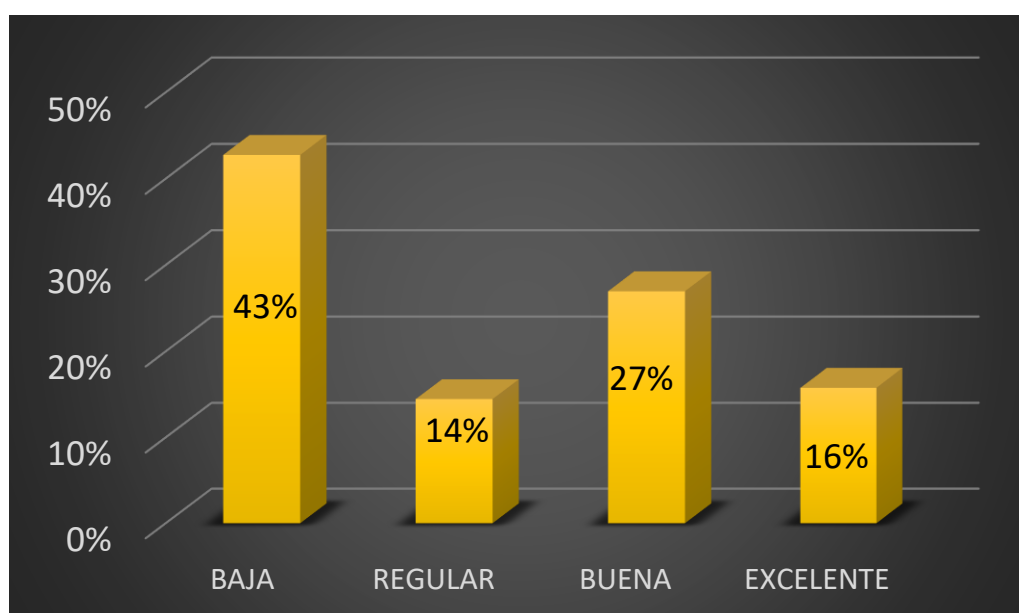


Figura 9. Conocimiento sobre el procedimiento para poner quejas o reclamos

El 43% de los usuarios de la farmacia del CSMW califican como bajo los conocimientos que tiene sobre el procedimiento para poner quejas o reclamos, un 27% lo califica como bueno, el 16% lo califica como excelente, y el 14% lo califica como regular.

Tabla 10

Disponibilidad de los medicamentos en la farmacia

Niveles	N°	%
Baja	7	5%
Regular	22	14%
Buena	91	60%
Excelente	32	21%
TOTAL	152	100%

Fuente: Aplicación de encuestas –Junio del 2022

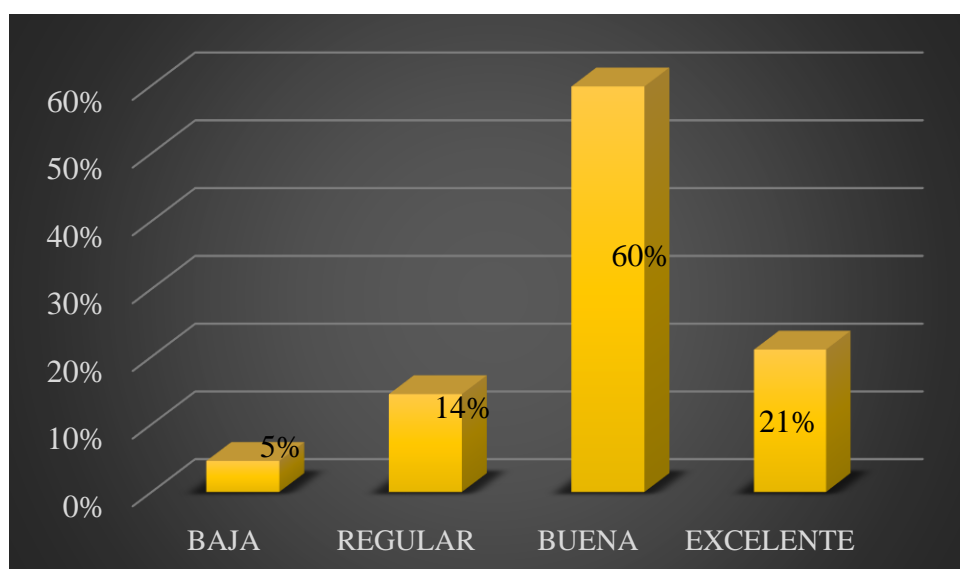


Figura 10. Disponibilidad de los medicamentos en la farmacia

El 60% de los usuarios de la farmacia del CSMW califican como buena la disponibilidad de medicamentos que hay, un 21% lo califica como excelente, el 14% lo califica como regular, y el 5% lo califica como baja.

Tabla 11

Tiempo utilizado en la atención

Niveles	N°	%
Baja	2	1%
Regular	26	17%
Buena	94	62%
Excelente	30	20%
TOTAL	152	100%

Fuente: Aplicación de encuestas –Junio del 2022

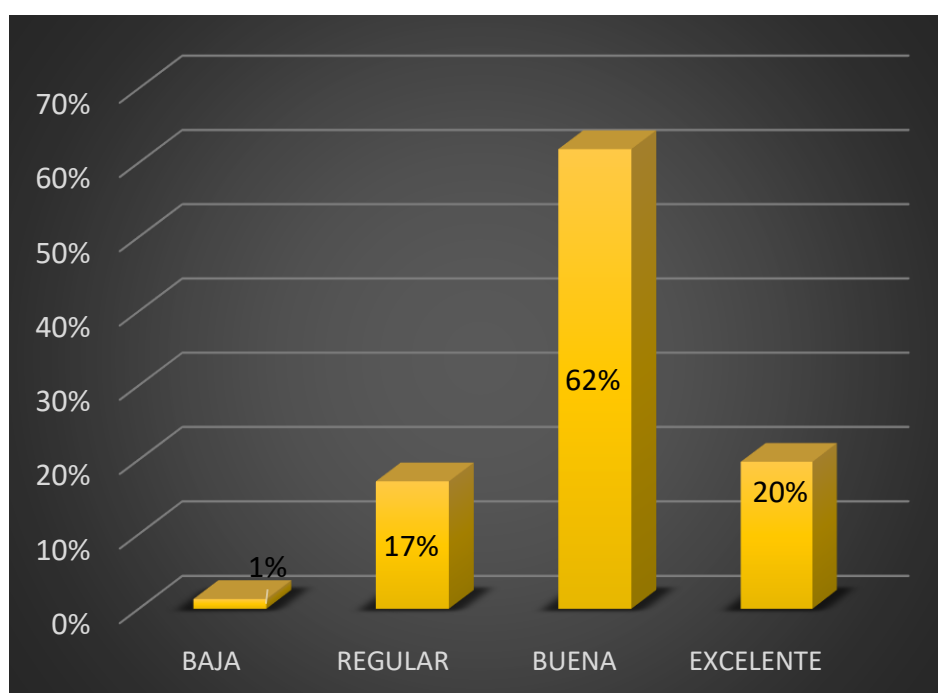


Figura 11. Tiempo utilizado en la atención

El 62% de los usuarios de la farmacia del CSMW califican como bueno el tiempo utilizado en la atención, un 20% lo califica como excelente, el 17% lo califica como regular, y el 1% lo califica como baja.

Tabla 12

Solución inmediata de sus problemas o dificultades

Niveles	N°	%
Baja	2	1%
Regular	16	11%
Buena	102	67%
Excelente	32	21%
TOTAL	152	100%

Fuente: Aplicación de encuestas –Junio del 2022

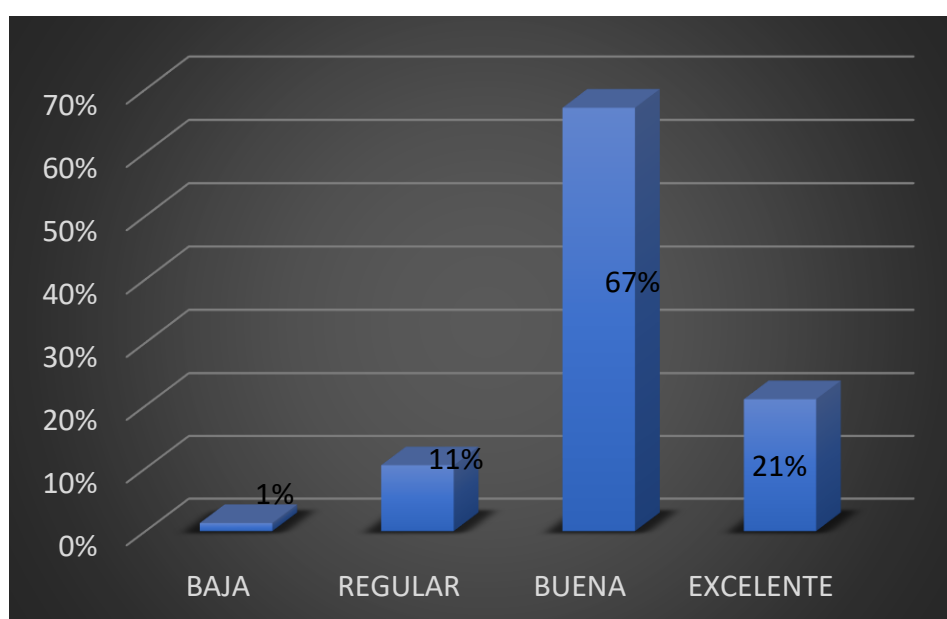


Figura 12. Solución inmediata de sus problemas o dificultades

El 67% de los usuarios de la farmacia del CSMW califican como buena la solución inmediata de los problemas o dificultades que se pueden presentar, el 21% lo califica como excelente, el 11% lo califica como regular, y el 1% lo califica como baja.

Tabla 13

Priorización del personal en atender a los usuarios

Niveles	N°	%
Baja	0	0%
Regular	14	9%
Buena	100	66%
Excelente	38	25%
TOTAL	152	100%

Fuente: Aplicación de encuestas –Junio del 2022

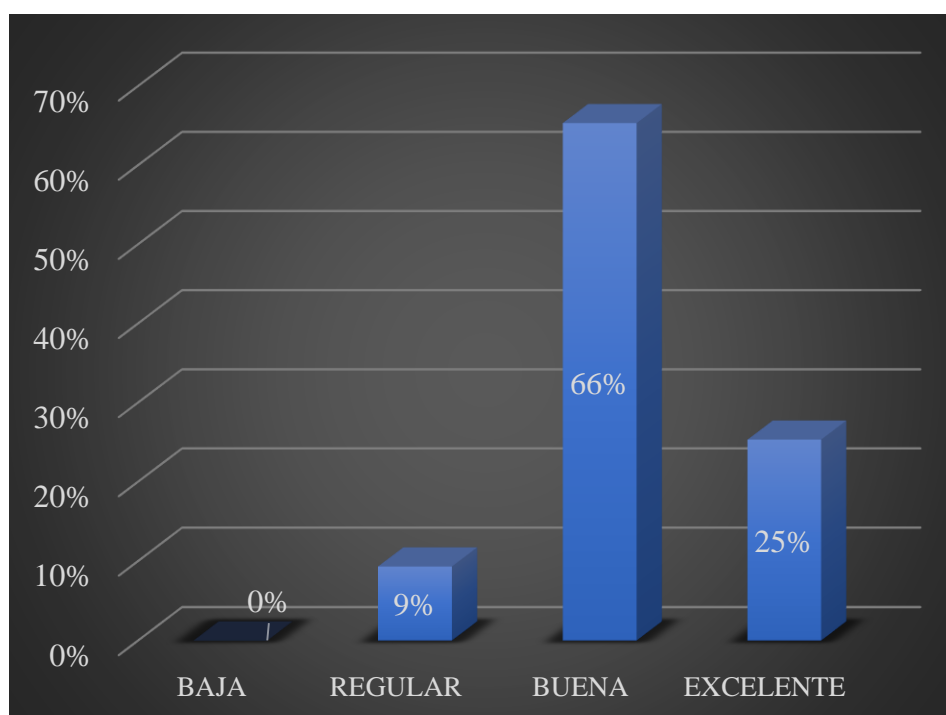


Figura 13. Priorización del personal en atender a los usuarios

El 66% de los usuarios de la farmacia del CSMW califican como buena la priorización del personal que muestra por atenderlos, el 25% lo califica como excelente, y el 9% lo califica como regular.

Tabla 14

El personal respeto su privacidad durante su atención

Niveles	N°	%
Baja	2	1%
Regular	4	3%
Buena	102	67%
Excelente	44	29%
TOTAL	152	100%

Fuente: Aplicación de encuestas –Junio del 2022

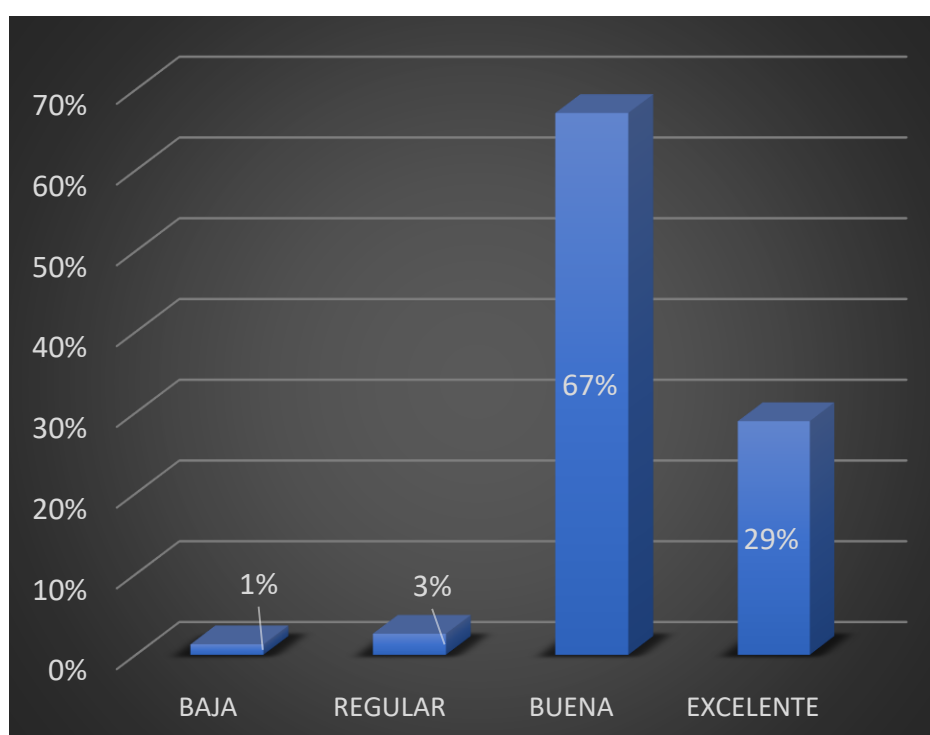


Figura 14. El personal respeto su privacidad durante su atención

El 67% de los usuarios de la farmacia del CSMW califican como bueno el hecho de que el personal respete su privacidad durante su atención, el 29% lo califica como excelente, el 3% lo califica como regular, y el 1% lo califica como bajo.

Tabla 15

Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas

Niveles	N°	%
Baja	0	0%
Regular	14	9%
Buena	83	55%
Excelente	55	36%
TOTAL	152	100%

Fuente: Aplicación de encuestas –Junio del 2022

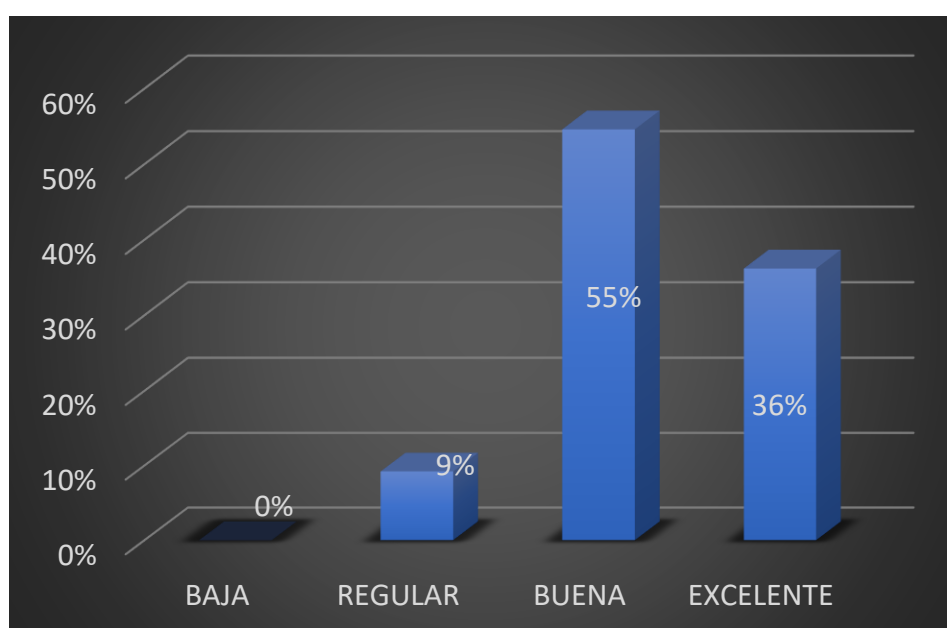


Figura 15. Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas

El 55% de los usuarios de la farmacia del CSMW califican como bueno el tiempo que utiliza el personal para atender las dudas o preguntas, el 36% lo califica como excelente, y el 9% lo califica como regular.

Tabla 16

Personal farmacéutico inspira confianza

Niveles	N°	%
Baja	0	0%
Regular	2	1%
Buena	78	51%
Excelente	72	47%
TOTAL	152	100%

Fuente: Aplicación de encuestas –Junio del 2022

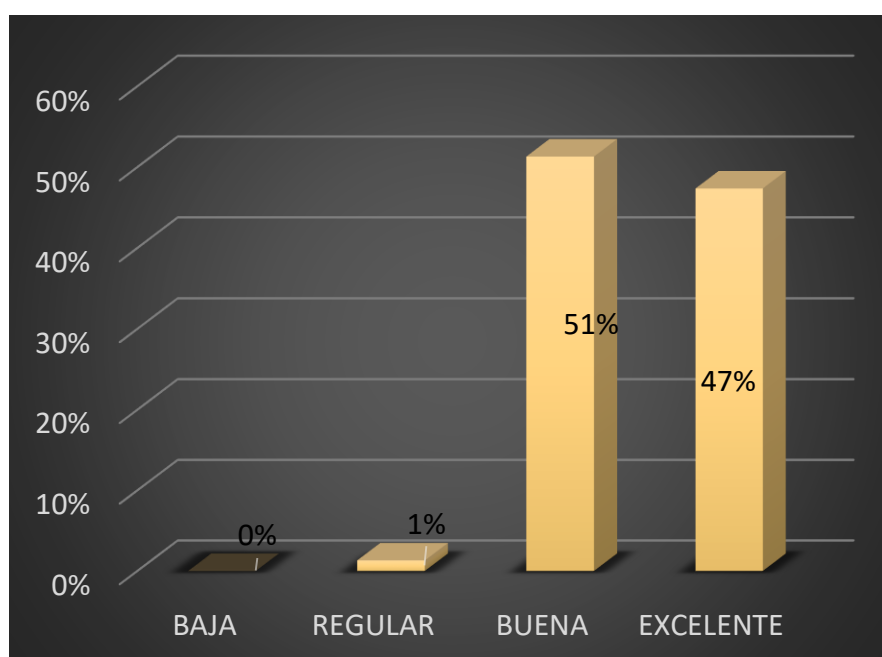


Figura 16. Personal farmacéutico inspira confianza

El 51% de los usuarios de la farmacia del CSMW califican como buena la confianza que le inspira el personal, el 47% lo califica como excelente, y el 1% lo califica como regular.

Tabla 17

Personal brinda un trato amable y respetuoso

Niveles	N°	%
Baja	0	0%
Regular	0	0%
Buena	76	50%
Excelente	76	50%
TOTAL	152	100%

Fuente: Aplicación de encuestas –Junio del 2022

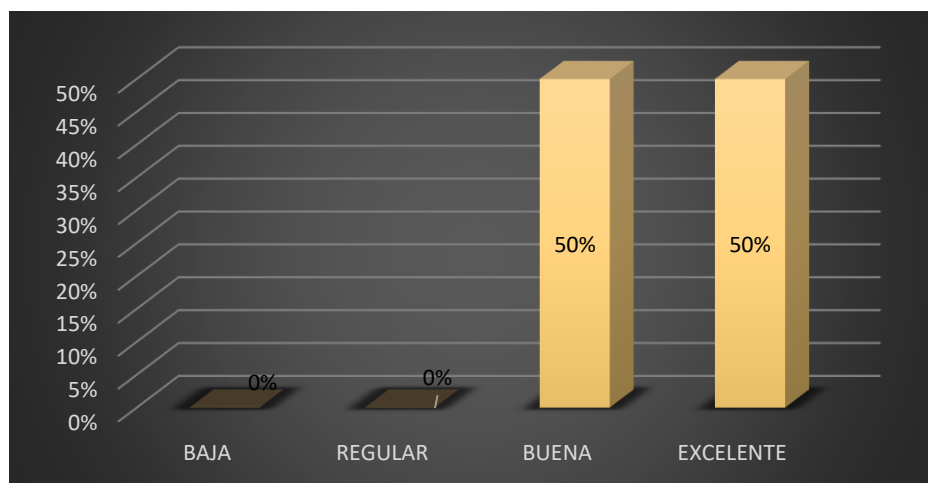


Figura 17. Personal brinda un trato amable y respetuoso

El 50% de los usuarios califican como bueno el trato amable y respetuoso que muestra el personal de la farmacia del CSMW, y el otro 50% lo califica como excelente.

Tabla 18

Preocupación por atender las dudas e inquietudes

Niveles	N°	%
Baja	0	0%
Regular	6	4%
Buena	77	51%
Excelente	69	45%
TOTAL	152	100%

Fuente: Aplicación de encuestas –Junio del 2022

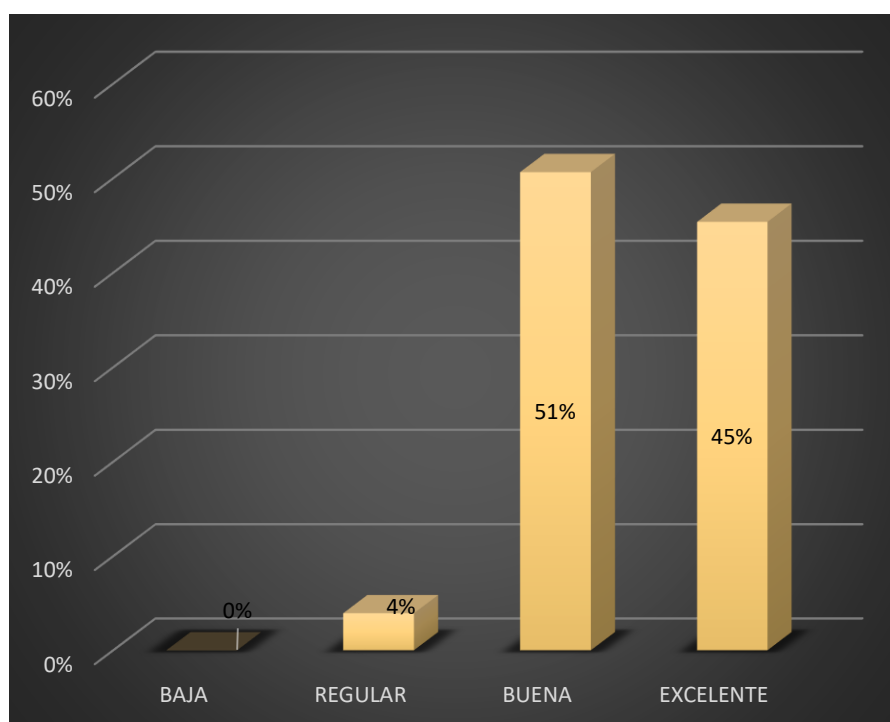


Figura 18. Preocupación por atender las dudas e inquietudes

El 51% de los usuarios de la farmacia del CSMW califican como buena la preocupación que tiene el personal por atender sus dudas o consultas, el 45% lo califica como excelente, y el 4% lo califica como regular.

Tabla 19

Personal brinda información útil para su tratamiento

Niveles	N°	%
Baja	0	0%
Regular	6	4%
Buena	72	47%
Excelente	74	49%
TOTAL	152	100%

Fuente: Aplicación de encuestas –Junio del 2022

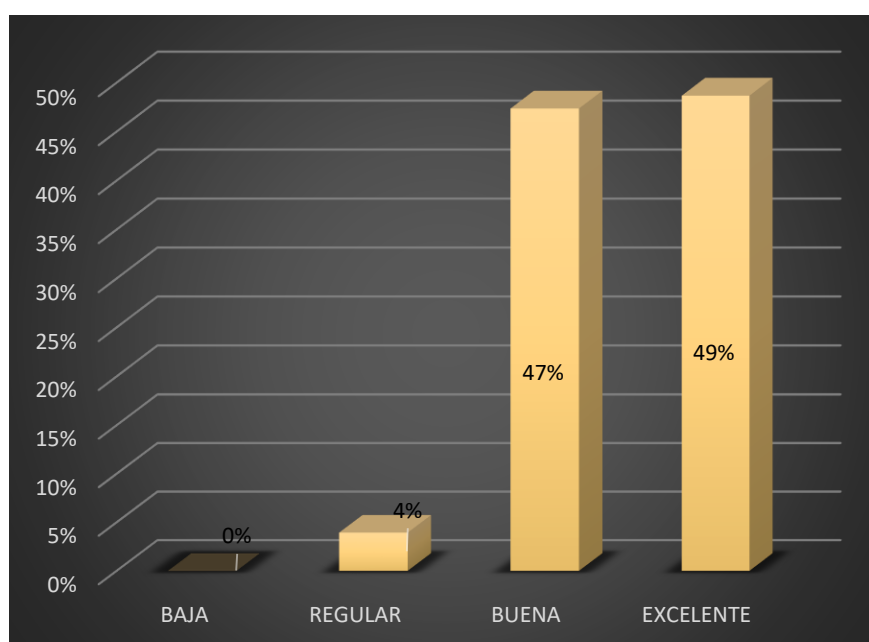


Figura 19. Personal brinda información útil para su tratamiento

El 47% de los usuarios de la farmacia del CSMW califican como buena la información útil acerca de los medicamentos que el personal les brinda, el 49% lo califica como excelente, y el 4% lo califica como regular.

Tabla 20

Comprensión del estado emocional cuando son atendidos

Niveles	N°	%
Baja	0	0%
Regular	2	1%
Buena	89	59%
Excelente	61	40%
TOTAL	152	100%

Fuente: Aplicación de encuestas –Junio del 2022

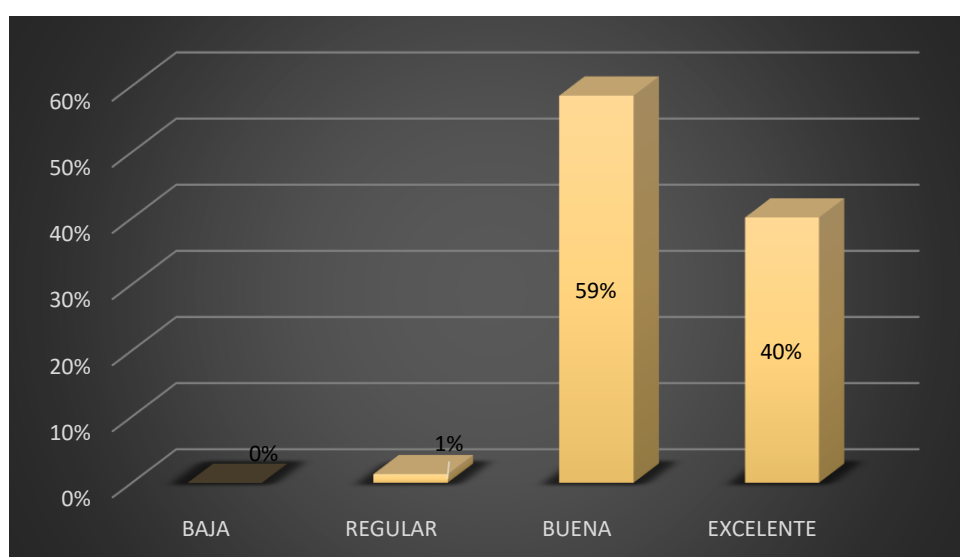


Figura 20. Comprensión del estado emocional cuando son atendidos

El 59% de los usuarios califican como buena, la comprensión del estado emocional que le muestra el personal de la farmacia del CSMW, el 40% lo califica como excelente, y el 1% lo califica como regular.

Tabla 21

Presentación o apariencia adecuada del personal

Niveles	N°	%
Baja	0	0%
Regular	0	0%
Buena	90	59%
Excelente	62	41%
TOTAL	152	100%

Fuente: Aplicación de encuestas –Junio del 2022

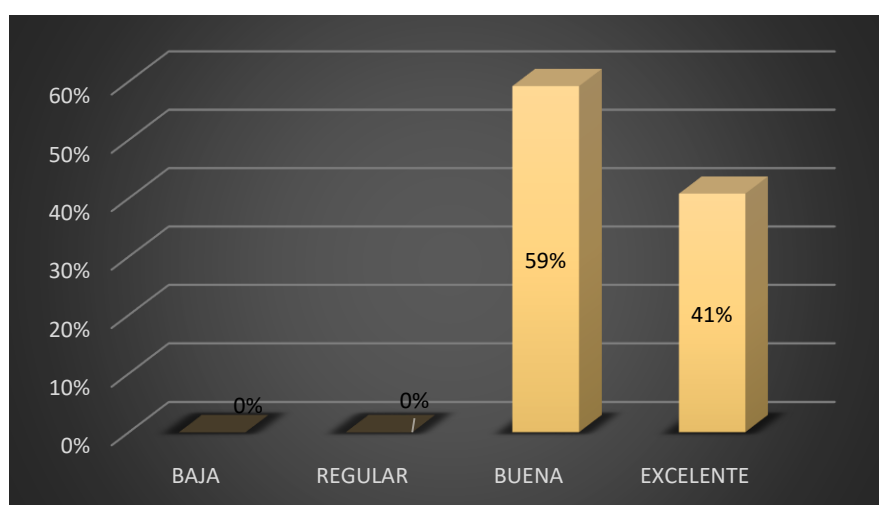


Figura 21. Presentación o apariencia adecuada del personal

El 59% de los usuarios califican como buena, la presentación y apariencia del personal de la farmacia del CSMW, y el 41% lo califica como excelente.

Tabla 22

Ambiente adecuado para brindar la atención

Niveles	N°	%
Baja	0	0%
Regular	4	3%
Buena	82	54%
Excelente	66	43%
TOTAL	152	100%

Fuente: Aplicación de encuestas –Junio del 2022

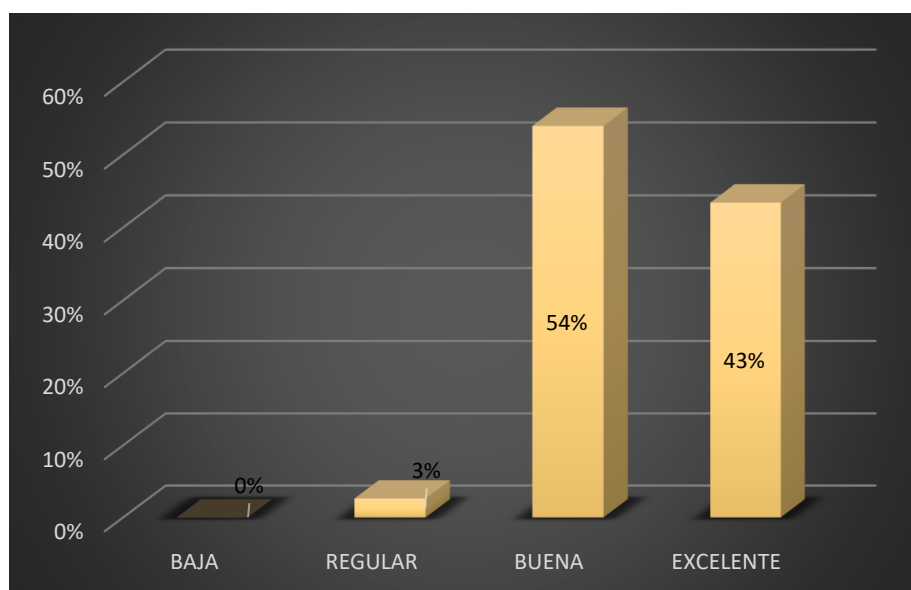


Figura 22. Ambiente adecuado para brindar la atención

El 54% de los usuarios califican como buena, el ambiente de la farmacia del CSMW para atender a los usuarios o pacientes, el 43% lo califica como excelente, y el 3% lo califica como regular.

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acude a la farmacia del Centro de Salud Mental de Wichanza, Trujillo – 2022.

Tabla 23

Nivel de satisfacción de los usuarios de la farmacia del CSMW

Niveles	N°	%
Bueno	93	61
Regular	59	39
Malo	0	0
Total	152	100

Fuente: Aplicación de encuestas –Junio del 2022

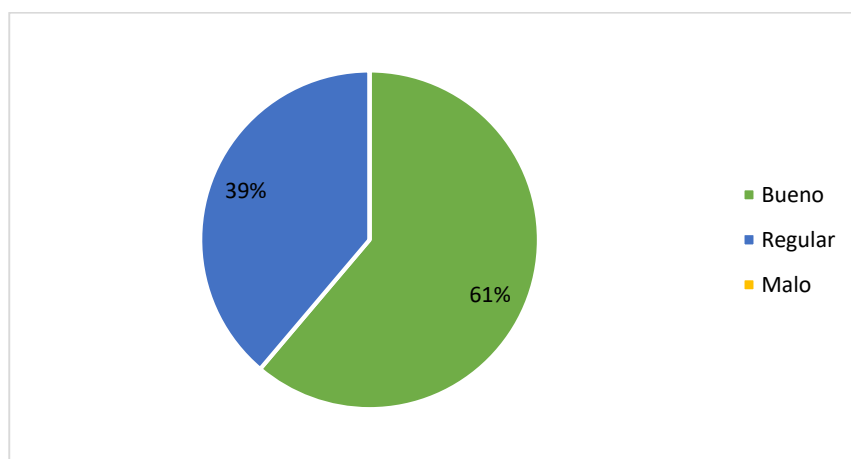


Figura 23. Nivel de satisfacción de los usuarios de la farmacia del CSMW

El 61% de los usuarios de la farmacia del CSMW califican como buena la satisfacción, y el 39% lo califica como excelente.

9 Análisis y discusión

En respuesta al objetivo general, determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acude a la farmacia del Centro de Salud Mental de Wichanza, Trujillo – 2022; de la tabla y figura 23, se ha obtenido que el nivel de satisfacción promedio de los usuarios sobre los servicios y atención que ofrecen en la farmacia en estudio, es bueno, pues el 61% de ellos así lo considera, y un 39% muestra un nivel de satisfacción regular. Esto demuestra que la farmacia del CSMW debe mejorar en cuanto a la atención y el servicio que brinda, pues hay debilidades que se pueden mejorar para llegar a la excelencia. Lo que coincide con el estudio de Abraham (2020), quien concluyó que en un 80% se encuentran satisfechos con el servicio de la farmacia en estudio, sin embargo, señala que se debe seguir trabajando considerando a los usuarios, para así lograr un servicio de excelencia; superando las expectativas de los usuarios y alcanzado un nivel de calidad siempre superador.

En cuanto al objetivo específico, identificar las principales características sociodemográficas de los usuarios que acude a la farmacia del Centro de Salud Mental de Wichanza, Trujillo – 2022; se tiene que los usuarios que acuden a la farmacia, de la tabla y figura 1, tienen en promedio una edad de 44 años a más (58%), y en menor medida de 18 a 43 años (42%); siendo el género femenino, de la tabla y figura 2 (76%) el que más predomina; respecto a su grado de instrucción, de la tabla y figura 3, en promedio los usuarios cuentan mayormente con nivel secundaria (39%), así como nivel primaria (34%), y menor medida estudios superiores; asimismo, la mayoría de los usuarios son solteros, de la tabla y figura 4 (47%), y en menor medida son divorciados y viudos. La mayoría de los usuarios que asisten a la farmacia, de la tabla y figura 5, son continuadores (59%), es decir van constantemente a la farmacia por medicina, y el 41% son nuevos. Dichas características difieren en cada persona o usuario que acuda a otro establecimiento farmacéutico, lo que coincide con Armas (2018), quien en su estudio señala que sus pacientes o usuarios mujeres en un 74.6%, usuarios que pertenecieron al grupo de edad 36-49 años (54.6%), procedencia urbana (53.4%), y usuarios con grado de instrucción secundaria (41.29%); otro autor como

De los Ángeles (2017), señala el 33% de los usuarios tienen entre 51-60 años, el 67% fueron del sexo femenino, un 52,8% universitarios y el 64% del área Urbana.

En cuanto al objetivo específico, determinar debilidades de la satisfacción de los usuarios que acude a la farmacia del Centro de Salud Mental de Wichanza, Trujillo – 2022; se ha realizado un análisis considerando las dimensiones que componen la satisfacción, tales como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Obteniéndose que la mayoría de los usuarios consideran que la farmacia en estudio no informa adecuadamente sobre los procedimientos para poner una queja o reclamo, de la tabla y figura 9, siendo baja (43%), por lo que desconocen qué procedimientos seguir; algunos usuarios señalan que la atención respetando el orden de llegada, de la tabla y figura 7, es buena (67%); para ciertos usuarios o pacientes existen errores, de la tabla y figura 8, baja 8(11%), a nivel regular y malo en la atención; asimismo se han encontrado con faltas de stocks de algunos medicamentos, de la tabla y figura 10, es bueno (60%); demoras en la atención, de la tabla y figura 11, buena (62%); algunas deficiencias en la solución de problemas que se presenta; para algunos pacientes consideran que el personal no respeta su privacidad al momento de ser atendidos, de la tabla y figura 14, otros buena (60%); también señalan que el personal no se toma el tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas, de la tabla y figura 15, otros buena (55%), así como muestran favoritismo con algunos pacientes o usuarios al momento de ser atendidos, de la tabla y figura 13, otros buena (66%).

Para toda institución es necesario identificar sus debilidades que existen tanto en el servicio como en la atención que ofrecen, para de esta manera mantener satisfecho a los usuarios, caso contrario se mostrarán insatisfechos, como en el caso de Alamo (2021), quien encontró en su estudio que los usuarios manifestaron encontrarse insatisfechos, siendo las dimensiones con mayor porcentaje de insatisfacción la dimensión fiabilidad, 57.7% seguido de las dimensiones seguridad y empatía con 54.4% cada una.

10 Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

1. El nivel de satisfacción de los usuarios o pacientes que acuden al Centro de Salud Mental de Wichanza, Trujillo - 2022 califica a nivel bueno según el 67% y el 39 % lo califica como regular.
2. En cuanto a las características sociodemográficas se tiene que la edad que más predomina es 44 años a más, mayormente son mujeres, que tiene como grado de instrucción primaria y secundaria, siendo mayormente personas solteras.
3. Las debilidades radican principalmente en factores como el no encontrar el medicamento prescrito y la compra sugerida en establecimientos privados no ayuda en la satisfacción del paciente puesto que la adquisición del medicamento conlleva agudizar los problemas socio económico del entorno familiar. En este punto se concluye entonces que los establecimientos de salud en general deben mejorar su sistema de reposición de medicamentos y evitar que los pacientes terminen con protocolos de tratamiento incumplidos por no tener el medicamento.

Recomendaciones

1. Es un establecimiento de Salud nuevo que está en proceso de crecimiento Institucional y por lo tanto se sugiere que haya más información en el tipo de atención que brinda a fin de que la comunidad en donde está ubicada sepa tamizar en cuanto a los servicios recibidos.
2. La farmacia solo está destinada a la atención de pacientes que tienen el Seguro Integral de Salud; sabiendo que hay una población numerosa que no necesariamente cuenta con el SIS, se sugiere apertura del área de ventas al público que no tiene este tipo de seguro.
3. Es necesario que la farmacia en estudio analice la situación real de su servicio y monitoree la atención brindada con el fin de actuar mediante acciones o estrategias de atención y así elevar su nivel de satisfacción con el servicio que se les brinda.

11 Referencias bibliográficas

- Abraham, M. (2020). La satisfacción del usuario. Percepción entorno al servicio de internación del Sanatorio Avellaneda Santa Fe 2018. Universidad Nacional de Rosario de Avellaneda Santa Fe, Argentina. Recuperado de <https://www.lareferencia.info/vufind/Search/Results?lookfor=satisfacci%C3%B3n&type=AllFields>
- Álamo, I. (2021) Análisis de las reclamaciones y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2019. Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima. Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/15935>
- Armas, T. (2018), Factores Asociados al nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Farmacia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas “Dr., Luis Pinillos Ganoza”- IREN NORTE”. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/unitru/12177/Armas%20Ram%C3%ADrez%20Tania%20Andanu%C3%A9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Borobia, C. (2017). Actualización del nuevo baremo de tráfico. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=adzqdwaqbaj&pg=pr5&dq=baremo&hl=es-419&sa=x&ved=2ahukewi8wj2hsnb5ahuvhlgghcgqbbaq6af6bagheai#v=onepage&q=baremo&f=false>
- Córdova, S. (2021) La calidad y del servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Región Tacna, 2020. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Cruz, A. y Salazar, L. (2018) Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Emergencias Grau Essalud. Lima - 2017. Universidad Nacional del Callao, Lima. Recuperado de <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3386/cruz%20>

segovia%20y%20salazar%20miraval_posgrado_2018.pdf?sequence=1&isal
lowed=y

De los Ángeles, R. (2017). Satisfacción de los usuarios del Servicio de Hospitalización Privada, sobre la Calidad De Atención recibida en el Hospital Militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, Nicaragua, Febrero-Marzo 2017. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. (6ª. ed.). Mc Graw Hill Education.

Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://201.159.223.180/handle/3317/9976>

Rey Martín, C. (2020). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Anales de Documentación, 3, 139–153. Recuperado de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>

World Health Organization. The World Health Report 2000. Health Systems: Improving Performance [Internet]. Geneva: WHO; 2018 [citado el 30 abril de 2019]. Disponible en: https://www.who.int/whr/2000/en/whr00_en.pdf?ua=1.

Ministerio de Salud. Aseguramiento Universal en Salud - AUS [Internet]. Lima: MINSA; 2010 [citado el 25 abril de 2019]. <http://www.sis.gob.pe/Portal/productos/aus/index.html>.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016 [Internet]. Lima: INEI; 2017 [citado el 20 marzo de 2019]. Disponible en: http://portal.susalud.gob.pe/wpcontent/uploads/archivo/encuestasat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf.

Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud

del Niño de Lima, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2012;29(4):483-9.

Seclén-Palacin J, Darras C, editors. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. An Fac Med. 2005;66(2): 127-141.

Jiménez Caugas L, Báez Dueñas RM, Pérez Maza B, Reyes Álvarez I. Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de la atención primaria de salud. Rev Cubana Salud Pública. 1996;22(1):37-43.

Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: OPS/OMS, editores. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington D.C.:OPS/OMS ;1992.p.382-404. (Publicación Científica; 534)

Introducción al concepto y dimensiones de la calidad asistencial: cómo empezar. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General;1992.

Zas Ros B, Grau Abalo JA, Hernández Meléndez E. Psicología de la salud y gestión Institucional. En: Psicología de la Salud. Fundamentos y aplicaciones. México: Universidad de Guadalajara;2005.

12 Agradecimiento

A mis hijos y esposo porque son el mayor tesoro de mi vida
y mi fuente de motivación.


A mi madre por enseñarme a luchar por mis sueños
y aunque no fue fácil el camino para llegar hasta donde estoy.
Pero te agradezco por todo el amor, consejos
y tolerancia y apoyo incondicional que siempre
me brindaste para culminar esta nueva etapa de mi vida.

Un agradecimiento especial a mi asesor
Q.F. Jaime flores ballena quien con mucho conocimiento
y esfuerzo me guio en el transcurso de mi investigación.

13 Anexos


Anexo 1

Autorización de la institución donde se va a realizar la recolección de los datos

 GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD RED DE SALUD TRUJILLO	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO LA ESPERANZA</div>	 BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"		
La Esperanza, 24 de junio de 2022		
CARTA MÚLTIPLE N°001-2022-GRL-GGR/GS/UTES T.E./CSMC. LE		
SEÑORA MARÍA DEL PILAR GUTIÉRREZ VALERIANO DNI:45579164 BACHILLER EN FARMACIA ESCUELA DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA DE LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO		
DR. JAIME FLORES BALLENA COFP 02061 ASESOR ESCUELA DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA DE LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO		
Presente. -		
Asunto: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA A USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA Referencia: SOLICITUD PRESENTADA EL 21 DE JUNIO DE 2022		
<hr/>		
<p>Por medio de la presente reciba el cordial saludo a nombre del CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO LA ESPERANZA, jurisdicción Microrred La Esperanza, Red de Salud Trujillo Este UTES N° 6, con la finalidad de dar respuesta a su solicitud formulada mediante escrito de fecha 21 de junio del presente año.</p>		
<p>Al respecto, debo señalar que, en mi calidad de Coordinadora del establecimiento, doy conformidad a su pedido y AUTORIZO APLICAR LA ENCUESTA DE TESIS TITULADA "SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE A LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO LA ESPERANZA, DEL DISTRITO DE LA ESPERANZA, PROVINCIA DE TRUJILLO – 2022", centro de salud perteneciente a la jurisdicción de la Red de Salud Trujillo Este UTES N° 6, entre los días 27 de junio y 30 de julio del presente año.</p>		
<p>Agradeceré que, una vez culminado el proceso, nos haga entrega de una copia para el archivo de nuestra institución, indicándole que la Coordinación de nuestro Comunitario está presta a brindarle las facilidades del caso para el correcto desarrollo de la encuesta.</p>		
<p>Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para desear que la elaboración de su Tesis se lleve a cabo bajo las condiciones y características estipuladas, dentro de los objetivos propuestos.</p>		
<p>Atentamente,</p>		
		
Elizabeth C. Muñoz Arteaga MÉDICO PSICÓMATRA CMP: 55586 RNE 029708		
<hr/> ELIZABETH CAROLINA MUÑOZ ARTEAGA COORDINADORA DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO LA ESPERANZA		

Anexo 2

Ficha de recolección de datos (instrumento)

 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD SAN PEDRO FACULTAD DE MEDICINA HUMANA PROGRAMA DE FARMACIA Y BIOQUIMICA</p>					
<p>Cuestionario para medir la satisfacción de los usuarios que acuden a la farmacia del Centro de Salud Mental Wichanza, Trujillo – 2022.</p> <p>Estimado usuario (a), con la finalidad de conocer su opinión acerca de la satisfacción recibida en el Centro de Salud Mental Wichanza. Agradecería contestar las siguientes preguntas, a fin de mejorar la atención.</p> <p>Marcar con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente</p>					
1	Edad: 18-30 años () 31-43 años () 44-56 años () Más de 56 años ()				
2	Sexo : Masculino () Femenino ()				
3	Grado de instrucción: Sin estudios () Primaria () Secundaria () Superior ()				
4	Estado civil				
	Soltero (a) () Casado (a) () Conviviente () Divorciado () Viudo(a) ()				
5	Tipo de usuario : Nuevo () Continuator ()				
<p>Utilice una escala numérica del 1 al 4</p> <p>Considere a 1 = Mala 2= Regular 3= Buena 4= Excelente</p>					
6	Usted fue atendido sin discriminación	1	2	3	4
7	Usted fue atendido respetando su orden de llegada				
8	Lo atendieron sin cometer errores				
9	Conoce el procedimiento para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida				
10	Encontró los medicamentos que buscaba				
11	El tiempo de demora en la atención fue la correcta				
12	El personal le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo				

13	El personal priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales				
14	El personal respetó su privacidad durante su atención				
15	El personal le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas				
16	El personal que le atendió le inspiró confianza				
17	El personal le brindó un trato amable y respetuoso				
18	El personal se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes				
19	El personal le brindó información útil para su tratamiento				
20	El personal comprendió su estado emocional durante la atención				
21	La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió fue adecuada				
22	Cuenta con un ambiente adecuado para brindarle la atención				

Anexo 3

Validación de juicio de expertos y confiabilidad

Satisfacción del usuario que acude a la farmacia del Centro de Salud Mental de la Esperanza, Distrito de la Esperanza, Trujillo – 2022.

INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validación de la ficha de recolección se realizó por juicio de expertos, para lo cual participaron 3 expertos en el área.



JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Fany Elizabeth Ilquimiche Salvador. N° Experto: 1.
Grado Académico: Magister. Fecha: 25 de junio 2022.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta le solicitamos su opinión sobre la ficha de recolección que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión. Marque SI, cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio. Tenga a bien anotar sus observaciones y sugerencias en los espacios correspondientes.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
3. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
4. La estructura de la ficha de recolección es adecuada.	X		
5. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
6. Los ítems son claros y comprensibles para la recopilación.	X		
7. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
8. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección.	x		
9. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección.	x		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. _____

Firma de experto

DNI N.º 40695757

Satisfacción del usuario que acude a la farmacia del Centro de Salud Mental de la Esperanza, Distrito de la Esperanza, Trujillo – 2022.

INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validación de la ficha de recolección se realizó por juicio de expertos, para lo cual participaron 3 expertos en el área.

JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Edwin Pomatanta Plasencia Nº Experto: 2. Grado Académico: Magister
Fecha: 25 de junio 2022

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta le solicitamos su opinión sobre la ficha de recolección que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión. Marque SI, cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio. Tenga a bien anotar sus observaciones y sugerencias en los espacios correspondientes.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
3. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
4. La estructura de la ficha de recolección es adecuada.	X		
5. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
6. Los ítems son claros y comprensibles para la recopilación.	X		
7. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
8. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección.	x		
9. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección.	x		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. _____


Firma de experto

 DNI N.º 18057250 Plasencia
 QUIMICO FARMACÉUTICO
 C.O.F. 05238

**Satisfacción del usuario que acude a la farmacia del Centro
de Salud Mental de la Esperanza, Distrito de la Esperanza,
Trujillo – 2022.**

INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validación de la ficha de recolección se realizó por juicio de expertos, para lo cual participaron 3 expertos en el área.

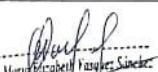
JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: María Elizabeth Vásquez Sánchez. N° Experto: 3.
Grado Académico: Magister. Fecha: 25 de junio 2022

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta le solicitamos su opinión sobre la ficha de recolección que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión. Marque SI, cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio. Tenga a bien anotar sus observaciones y sugerencias en los espacios correspondientes.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
3. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
4. La estructura de la ficha de recolección es adecuada.	X		
5. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
6. Los ítems son claros y comprensibles para la recopilación.	X		
7. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
8. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección.	x		
9. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección.	x		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. _____


María Elizabeth Vásquez Sánchez
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
C.O.F.P. 22007

Firma de experto

DNI N.º 48058104

Confiabilidad del cuestionario de satisfacción

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	17

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	47,7000	19,803	,631	,823
VAR00002	48,0667	18,892	,472	,831
VAR00003	47,9000	18,645	,581	,823
VAR00004	48,4000	15,697	,621	,832
VAR00005	48,0333	21,344	,190	,844
VAR00006	47,8667	22,395	,014	,846
VAR00007	47,7667	22,530	,000	,843
VAR00008	47,8000	21,338	,369	,835
VAR00009	47,6333	21,826	,181	,841
VAR00010	47,7333	18,823	,704	,816
VAR00011	47,5000	19,569	,693	,820
VAR00012	47,5333	20,464	,483	,830
VAR00013	47,7000	19,666	,561	,825
VAR00014	47,6000	19,559	,573	,824
VAR00015	47,7000	20,700	,511	,830
VAR00016	47,6667	21,057	,493	,832
VAR00017	47,6667	20,368	,550	,828

Anexo 4

Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario que acude a la farmacia del Centro de Salud Mental de Wichanza, Trujillo – 2022?</p>	<p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la satisfacción de los usuarios que acude a la farmacia del Centro de Salud Mental de Wichanza, Trujillo – 2022</p>	<p>De acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista (2014), el presente estudio por ser de tipo descriptivo no se formula hipótesis, dado que no se pretende establecer relaciones entre variables de estudio o de causa</p>	<p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Diseño de Investigación: transversal descriptivo, de tipo cuantitativo.</p> <p>Población: 250 usuarios</p> <p>Muestra: Conformada por 152</p> <p>Técnica e Instrumento de recolección de datos: Encuesta, siendo el instrumento respectivo el cuestionario</p>
		<p>Objetivos específicos</p> <p>1. Identificar las principales características sociodemográficas de los usuarios que acude a la farmacia del Centro de Salud Mental de Wichanza, Trujillo – 2022.</p> <p>2. Determinar las debilidades de la satisfacción de los usuarios que acude a la farmacia del Centro de Salud Mental de Wichanza, Trujillo – 2022, según dimensiones.</p>		

			efecto, pues se está trabajando solo con una variable, por lo cual no se puede predecir los resultados.	
--	--	--	---	--

Anexo 5

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

n= Tamaño de la muestra = 250

Z_{α} = Nivel de confianza deseada= 95% =1.96

p= proporción de la población con la característica deseada

q= proporción de la población sin la característica deseada

e= Nivel de error = 0.05

N= tamaño de la población

Remplazando:

$$n = \frac{250 \times (1.96)(1.96) \times (0.50)(0.50)}{(0.05)(0.05) \times (250 - 1) + (1.96)(1.96) \times (0.50)(0.50)}$$
$$n = 152$$

El tamaño de la muestra de clientes es 152.

Anexo 6
Consentimiento informado

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Satisfacción del usuario que acude a la farmacia del Centro de Salud Mental de Wichanza, Trujillo – 2022.

BACHILLER:

Gutiérrez Valeriano, María del Pilar

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Yo (Nombres y Apellidos)

con DNI..... con domicilio en.....

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación aportando mi información a través de la encuesta que se me realizará, he sido informada en forma clara y detallada sobre el propósito y naturaleza del estudio asimismo indicar que mi participación es VOLUNTARIA; además, confío en que la investigación se utilizará adecuadamente, asegurándome la COMPLETA confidencialidad.

Por lo tanto, acepto participar en la siguiente investigación.

TRUJILLO,....de.....del 2022

Anexo 7

Cuestionario sobre satisfacción de los usuarios

Nº	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8	P_9	P_10	P_11	P_12	P_13	P_14	P_15	P_16	P_17	P_18	P_19	P_20	P_21	P_22
1	3	2	3	2	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
2	4	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
3	4	2	2	5	2	3	2	1	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	1	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
5	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	1	1	3	1	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
7	3	2	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	2	2	5	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
10	4	1	2	5	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	2	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
12	1	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	1	1	3	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	2	2	3	1	2	2	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
16	3	1	2	1	1	3	2	3	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
18	4	2	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
19	4	1	2	5	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3

20	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
21	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
22	4	2	4	5	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
23	1	1	3	1	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
24	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
25	3	2	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	2	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	2	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	1	1	3	1	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
29	4	2	3	5	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	1	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
31	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
32	4	2	3	4	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
33	4	1	2	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
34	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
35	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3
36	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
37	4	2	2	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
38	4	2	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	3	2	2	2	2	4	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	1	2	4	1	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
41	3	2	4	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
42	2	2	4	1	1	4	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3

43	3	2	4	1	2	4	4	4	1	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
44	2	1	2	1	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
45	4	2	3	5	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
46	3	2	4	1	1	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	1	2	4	1	1	4	1	4	1	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
48	4	2	2	1	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
49	2	2	4	1	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	2	2	1	1	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4
51	3	2	4	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
52	1	2	4	1	1	4	4	4	1	2	4	1	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
53	4	2	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	2	2	1	1	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	2	2	5	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	1	1	3	1	1	4	4	4	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
57	1	1	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	1	3	2	2	3	3	1	1	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
59	3	1	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
60	2	2	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	2	2	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	1	2	4	1	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	1	2	5	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
64	3	2	3	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	2	4	2	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

66	1	2	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	2	2	2	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	1	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	1	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	2	2	4	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
71	1	2	3	1	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
72	2	2	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	2	2	4	3	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	2	3	1	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
75	2	2	2	3	2	3	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3
77	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
78	4	2	2	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
79	4	2	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
80	3	2	2	2	2	4	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	1	2	4	1	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
82	3	2	4	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
83	2	2	4	1	1	4	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
84	3	2	4	1	2	4	4	4	1	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
85	2	1	2	1	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
86	4	2	3	5	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
87	3	2	4	1	1	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	1	2	4	1	1	4	1	4	1	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

89	4	2	2	1	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
90	2	2	4	1	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	2	2	1	1	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4
92	3	2	4	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
93	1	2	4	1	1	4	4	4	1	2	4	1	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
94	4	2	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	2	2	1	1	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	2	2	5	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	1	1	3	1	1	4	4	4	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
98	1	1	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	1	3	2	2	3	3	1	1	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
100	3	1	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
101	2	2	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	2	2	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	1	2	4	1	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	1	2	5	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
105	3	2	3	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	2	4	2	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	1	2	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	2	2	2	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	1	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	1	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	2	2	4	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3

112	1	2	3	1	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
113	2	2	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	2	2	4	3	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	2	3	1	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
116	2	2	2	3	2	3	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	2	3	2	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
118	4	1	2	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
119	4	2	2	5	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
120	1	2	3	1	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
121	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	1	1	3	1	1	4	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
123	3	2	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	4	2	2	5	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
126	4	1	2	5	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	2	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
128	1	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	1	1	3	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	2	2	3	1	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
132	3	1	2	1	1	3	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
133	4	2	3	3	2	4	3	1	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
134	4	2	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3

135	4	1	2	5	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
136	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
137	4	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
138	4	2	4	5	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
139	1	1	3	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
140	3	2	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3
141	4	2	2	5	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
143	4	1	2	5	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	2	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
145	1	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	1	1	3	1	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
147	4	2	3	5	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	1	3	3	2	4	4	4	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
149	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
150	4	2	3	4	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
151	4	1	2	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
152	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4

Anexo 8

Repositorio institucional



REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
GUTIERREZ VALERIANO MARIA DEL PILAR		45579164	Valc.02.1989@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional
<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	Título Profesional
<input type="checkbox"/>	Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/>	Maestría
<input type="checkbox"/>	Doctorado		
4. Título del Documento de Investigación			
<p>Satisfacción del usuario que acude a la farmacia del Centro de Salud Mental de Wichanza, Trujillo - 2022.</p>			
5. Programa Académico			
<p>FARMACIA Y BIOQUIMICA</p>			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público ³ (info:eu-repo/semantics/openAccess)	<input type="checkbox"/>	Acceso restringido ⁴ (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

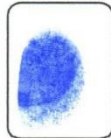
Por el presente deo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	10	10	2023

Huella Digital



Valeriano Gutierrez
Firma

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2
- Ley N° 30035 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONYTEC-DEGC (numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2 del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI, las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI a través del Repositorio ALICIA⁶.

Nota - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, n.º 32.3).

Anexo 9

Reporte de Similitud

Satisfacción del usuario que acude a la farmacia del Centro de Salud Mental de Wichanza, Trujillo – 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
4	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS Trabajo del estudiante	1%

9	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	1 %
10	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	www.slideshare.net Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	www.grafiati.com Fuente de Internet	1 %
14	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.ufpso.edu.co Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.espe.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.unap.edu.pe	

Fuente de Internet

<1 %

21 repositorio.upla.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

22 biblioteca.icap.ac.cr
Fuente de Internet

<1 %

23 repositorio.uroosevelt.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

24 www.foresjusticia.org.ar
Fuente de Internet

<1 %

25 repositorio.untumbes.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

26 www.coursehero.com
Fuente de Internet

<1 %

27 Submitted to Universidad Nacional del Centro
del Peru
Trabajo del estudiante

<1 %

28 Submitted to Universidad Privada San Pedro
Trabajo del estudiante

<1 %

29 prezi.com
Fuente de Internet

<1 %

30 repositorio.unan.edu.ni
Fuente de Internet

<1 %

31 www.gestiopolis.com
Fuente de Internet

		<1 %
32	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
33	Submitted to Pontificia Universidad Catolica Madre y Maestra PUCMM Trabajo del estudiante	<1 %
34	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	www.medicina.unal.edu.co Fuente de Internet	<1 %
36	e-research.siam.edu Fuente de Internet	<1 %
37	laventanavirtual.com Fuente de Internet	<1 %
38	play.google.com Fuente de Internet	<1 %
39	recursosbiblio.url.edu.gt Fuente de Internet	<1 %
40	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	www.termpaperwarehouse.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas	Apagado	Excluir coincidencias	< 10 words
Excluir bibliografía	Activo		