

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD**



**TESIS**

**Satisfacción de la calidad de atención relacionado a  
características sociodemográficas del usuario externo en un  
Centro de Salud- Huancayo 2022**

- Para optar** : El Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Salud Mención en: Gestión en Servicios de la Salud
- Autor** : Bach. Rojas Zambrano Cintya Angela
- Asesor** : Mg. Quilca Espinoza Betty Carmesi
- Línea de investigación Institucional** : Salud y Gestión de la salud
- Fecha de inicio y culminación** : Octubre a febrero del 2023

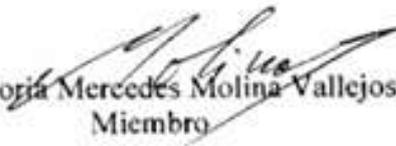
**Huancayo – Perú**

**Febrero – 2023**

## MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN



Dr. Manuel Silva Infantes  
Presidente



Dra. Gloria Mercedes Molina Vallejos  
Miembro



Mg. Elva Adelina Granados Palacios  
Miembro



Mtra. Isabel Martha Cifuentes Pecho  
Miembro



Dr. Jaime Humberto Ortiz Fernández  
Secretario Académico

## **ASESORA**

Mg. Quilca Espinoza, Betty Carmesi

## **DEDICATORIA**

Esta investigación se dedica en primer lugar a nuestro divino creador, agradeciéndole por brindarme salud y la energía necesaria para avanzar.

A mis padres Wenceslao y Elvira quienes son mi mayor fortaleza. A mi hijo Dylan y a mi esposo que son la principal fuente de inspiración y motivación en mi vida. Sin su amor constante, nada de lo que he logrado habría sido posible. Agradezco profundamente la afectuosa dedicación que siempre me ofrecen

**CINTYA ANGELA**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi universidad y a sus docentes por otorgarme el tiempo requerido para sumergirme plenamente en el apasionante mundo de la investigación.

A la Mg. Betty Quilca Espinoza, asesora del presente trabajo de investigación, por sus excelentes orientaciones.

Quiero expresar mi agradecimiento al Director del C.S. por su apoyo en la realización de este proyecto, así como a todos los pacientes que proporcionaron la información fundamental para llevar a cabo este estudio.

**CINTYA ANGELA**

# CONSTANCIA DE SIMILITUD



NUEVOS TIEMPOS  
NUEVOS ESPACIOS  
NUEVOS COMPROMISOS

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0045- POSGRADO - 2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, titulada:

**SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO A CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL USUARIO EXTERNO EN UN CENTRO DE SALUD-HUANCAYO 2022**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. ROJAS ZAMBRANO CINTYA ANGELA**

Asesor(a) : **Mg. QUILCA ESPINOZA BETTY CARMESI**

Fue analizado con fecha **20/02/2024**; con **114 págs.**; con el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

**Excluye Bibliografía.**

**Excluye Citas.**

**Excluye Cadenas hasta 20 palabras.**

Otro criterio (especificar)

X
X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **19 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 20 de febrero de 2024.



**DR. HILARIO ROMERO GIRON**  
JEFE (e)

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## CONTENIDO

PORTADA.....	i
MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN .....	ii
ASESORA .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
CONTENIDO DE TABLAS .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPÍTULO I .....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
1.1 Descripción de la realidad del problema .....	13
1.2 Delimitación del problema .....	15
1.2.1. Delimitación espacial .....	15
1.2.2. Delimitación temporal .....	15
1.2.3. Delimitación conceptual .....	15
1.2.4. Delimitación poblacional.....	15
1.3 Formulación del problema.....	15
1.3.1. Problema General .....	15
1.3.2. Problemas específicos .....	16
1.4 Justificación .....	17
1.4.1. Social .....	17
1.4.2. Teórica .....	17
1.4.3. Metodológica .....	17
1.5 Objetivos.....	18
1.5.1. Objetivo general .....	18
1.5.2. Objetivos específicos.....	18
CAPÍTULO II.....	20

MARCO TEÓRICO .....	20
2.1. Antecedentes.....	20
2.2. Bases Teóricas .....	23
2.2.1. Satisfacción de la calidad de atención: .....	23
2.3 Marco Conceptual ( de las variables y dimensiones) .....	28
CAPÍTULO III.....	30
HIPÓTESIS .....	30
3.1. Hipótesis general .....	30
3.2. Hipótesis específicas.....	30
3.2.1 Hipótesis específicas nulas.....	31
3.3 Variables .....	31
CAPÍTULO IV .....	35
METODOLOGÍA.....	35
4.1. Método de investigación.....	35
4.2. Tipo de investigación.....	35
4.3. Nivel de investigación .....	35
4.4. Diseño de investigación.....	36
4.5. Población y Muestra .....	36
4.5.1. Población .....	36
4.5.2. Muestra .....	37
4.6. Técnicas e Instrumento de recolección de datos.....	38
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	42
4.8. Aspectos éticos de la investigación .....	42
CAPÍTULO V.....	44
RESULTADOS .....	44
5.1. Descripción de resultados .....	44
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	67
RECOMENDACIONES.....	76

BIBLIOGRAFÍA .....	78
ANEXOS .....	85
ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	85
Anexo 2. Matriz de Operacionalización de las variables.....	87
Anexo 4. Instrumento de investigación y constancia de su aplicación.....	90
Anexo 6. validez del instrumento .....	101
Anexo 7. Autorización de la institución .....	104
Anexo 8. Declaración jurada de confidencialidad .....	106
Anexo 9. Consentimiento informado.....	107
Anexo 10. Compromiso de autoría .....	108
Anexo 11. Galería de fotos .....	109

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Características Sociodemográficas: Edad.....	44
Tabla 2. Características sociodemográficas: Sexo.....	45
Tabla 3. Características sociodemográficas: Grado de Instrucción.....	45
Tabla 4. Características sociodemográficas: Ocupación.....	46
Tabla 5. Características sociodemográficas: Procedencia.....	46
Tabla 6. Características sociodemográficas: Ingreso Salarial.....	47
Tabla 7. Variable 1.....	47
Tabla 8. Variable 1 en elementos tangibles.....	48
Tabla 9. Variable 1 de fiabilidad.....	48
Tabla 10. Variable 1 de capacidad de respuesta.....	49
Tabla 11. Variable 1 de seguridad.....	49
Tabla 12. Variable 1 de empatía.....	50
Tabla 13. Tabla de contingencia entre la variable 1 y la edad.....	51
Tabla 14. Relación por dependencia entre la variable 1 y la edad.....	52
Tabla 15. Tabla de contingencia entre la variable 1 y el sexo.....	53
Tabla 16. Relación por dependencia entre la variable 1 y el sexo.....	54
Tabla 17. Tabla de contingencia entre la variable 1 y el grado de instrucción.....	56
Tabla 18. Relación por dependencia entre la variable 1 y el grado de instrucción.....	57
Tabla 19. Tabla de contingencia entre la variable 1 y la ocupación.....	59
Tabla 20. Relación por dependencia entre la variable 1 y la ocupación.....	60
Tabla 21. Tabla de contingencia entre la variable 1 y la procedencia.....	62
Tabla 22. Relación por dependencia entre la variable 1 y la procedencia.....	62
Tabla 23. Tabla de contingencia entre la variable 1 y el ingreso salarial.....	64
Tabla 24. Relación por dependencia entre la variable 1 y el ingreso salarial.....	65

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se tuvo como objetivo principal determinar la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención con las características sociodemográficas. Este estudio es de método científico y de tipo básica, con un enfoque cuantitativa, el diseño fue no experimental y de corte transversal-relacional, la muestra fue de 269 usuarios que acudieron al Centro de Salud de Chilca. Se utilizó la técnica de la encuesta, empleando el cuestionario SERVQUAL y una ficha de datos que incluyó un conjunto de 22 preguntas. El análisis inferencial utilizado fue la Chi cuadrado. Como resultado de la investigación se obtuvo un nivel satisfactorio medio del (61.7%), asimismo por cada dimensión se obtuvo: elementos tangibles (65.8%), fiabilidad (62.8%), capacidad de respuesta (65.4%), Empatía (84%) y Seguridad (61.7%), en las características sociodemográficas se obtuvieron durante la encuesta los porcentajes más altos edad de 30 a 59 (58.7%), el sexo femenino (71%), grado de instrucción el nivel secundario (42.4%), ocupación empleado (39%), procedencia provincia (87%), ingreso salarial 0 a 960 soles (55.4%). Se concluye que los 6 ítems de la variable 2, no presentan relación por dependencia con la variable 1 ( $p > 0.05$ ).

*Palabras clave: características sociodemográficas, satisfacción, calidad de atención*

## **ABSTRACT**

The main objective of this research work was to determine the dependency relationship between satisfaction with the quality of care and sociodemographic characteristics. This study is of a scientific method and of a basic type, with a quantitative approach, the design was non-experimental and cross-sectional-relational, the sample was 269 users who attended the Chilca Health Center. The survey technique was used, using the SERVQUAL questionnaire and a data sheet that included a set of 22 questions. The inferential analysis used was Chi square. As a result of the research, an average satisfactory level of (61.7%) was obtained, also for each dimension the following were obtained: tangible elements (65.8%), reliability (62.8%), responsiveness (65.4%), Empathy (84%). and Safety (61.7%), in the sociodemographic characteristics, the highest percentages were obtained during the survey: age from 30 to 59 (58.7%), female sex (71%), secondary education level (42.4%), occupation employee (39%), province of origin (87%), salary income 0 to 960 soles (55.4%). It is concluded that the 6 items of variable 2 do not present a dependency relationship with variable 1 ( $p > 0.05$ ).

**Keywords:** sociodemographic characteristics, satisfaction, quality of care

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la realidad del problema**

A nivel mundial las visitas a hospitales y centros de salud se basa en el análisis de un grupo de factores externos para complacer la atención del usuario, originando así diferentes experiencias vividas que se da desde la llegada del usuario y lo que se espera percibir: hoy en día, se argumenta que la calidad es inalcanzable si el estado de salud y la atención médica no satisfacen las expectativas del paciente. <sup>1</sup>

La calidad de servicio en Colombia, es el punto de vista más relevante y que en cuantiosos casos establece el potencial y continuidad en el mercado de los establecimientos. <sup>2</sup>

Así también, en Venezuela donde se trata de facilitar indicadores de medición de la calidad. Donde se encuentra una serie de variables, que puedan ser inspeccionados; y puedan ser monitoreados a través de indicadores de calidad y se concluye sobre la importancia de garantizar la calidad de servicio, con una serie de procesos de evaluación a través de un programa de gestión planificado. <sup>3</sup>

El 2016 el INEI dirigida a los usuarios de asegurados en establecimientos del MINSA, en lo cual permite obtener información acerca de satisfacción del consumidor con respecto a los tiempos para ser atendidos.

El nivel de satisfacción en los años 2014 al 2016, los resultados obtenidos son del 73,9%, mostrándose un incremento del 0,2% (73.7%) con relación al año 2015 y de 3,8% (70,1%) en respecto al año 2014. De igual forma, en el 2016, el 66,7% de los pacientes aún están satisfechos en el MINSA, el 74,9% en Es Salud, 80,9% en FFAA y PNP; donde el 89,7% en las clínicas particulares.<sup>4</sup>

**Grafico N° 1**  
**Muestra total de la encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud – 2016**



\*1 Se excluye de la muestra de usuarios.  
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016.

En el establecimiento de Chilca tiene una demanda de 18000 atenciones al año con informes de los años anteriores, de las cuales a la mayoría de consumidores son derivados a farmacia para que se les dispense sus medicamentos. Existe muchas falencias en la atención al usuario que acuden a farmacia, de no recibir la información completa sobre el uso correcto de los medicamentos, de tal manera que no existe calidad de atención.

Por ello se conoció las características sociodemográficas como sexo, edad, ocupación, grado de instrucción, procedencia e ingreso salarial para la satisfacción del paciente externo.

## **1.2 Delimitación del problema**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

El estudio se desarrolló en el C.S de Chilca, con la cobertura total del departamento de Junín, provincia de Huancayo, distrito de Chilca y se aplicó la encuesta en el servicio de farmacia.

### **1.2.2. Delimitación temporal**

La indagación se realizó en octubre del 2022 hasta febrero del 2023.

### **1.2.3. Delimitación conceptual**

La variable 1, se formula una opinión de valor individual y subjetivo. Desde el punto de vista del usuario la calidad es el más reconocido en el cumplimiento de la demanda del servicio para satisfacer los deseos de los pacientes; se puede medir desde diversos enfoques. Las características sociodemográficas; que se tomaron en cuenta son aquellas que podrían contribuir en la satisfacción del usuario como: los ítems de la variable 2. <sup>6</sup>

### **1.2.4. Delimitación poblacional**

La población de estudio fueron todos los consumidores del C.S de Chilca – Huancayo que son derivados al área de farmacia.

## **1.3 Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema General**

¿Cuál es la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención con las características sociodemográficas del usuario externo del área de farmacia del centro de salud de Chilca -Huancayo 2022?

### **1.3.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y la edad del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022?
- b) ¿Cuál es la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y el sexo del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022?
- c) ¿Cuál es la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y el grado de instrucción del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022?
- d) ¿Cuál es la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y la ocupación del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022?
- e) ¿Cuál es la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y la procedencia del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022?
- f) ¿Cuál es la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y el ingreso salarial del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022?

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1. Social**

En lo social el presente estudio permitió mejorar las expectativas percibidas por parte del consumidor a farmacia, en consecuencia, de no haber ningún cambio en la calidad de atención dicho consumidor no regreso y la finalidad de este trabajo es dar soluciones y no empeorarlas.

### **1.4.2. Teórica**

La investigación permitió estimar la calidad de atención hacia los consumidores y realizar cambios en beneficio al usuario. Asimismo, los datos obtenidos constituyen fuentes de información para la descripción de textos de gerencia, gestión o dispensación de medicamentos. Así mismo los resultados fortalecieron la teoría de las expectativas medida a través del modelo SERVQUAL que en la actualidad es el más usado. Este tipo de cuestionario tiene cinco dimensiones y son: (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).<sup>7</sup>

### **1.4.3. Metodológica**

El método y los conocimientos empleados en el estudio se utilizarán para futuras investigaciones, servir como antecedentes de investigación o estudio, a fin de demostrar la importancia de las variables y tomar como referencia para posteriores estudios. Este estudio permitió obtener información valida y confiable del C. S de Chilca.

Asimismo, la investigación se realizó a fin de satisfacer a los consumidores y plantear una serie de competencias que sirvan como motivación al consumidor,

cabe resaltar que la encuesta puesto en ejecución son leales y son certificados por especialistas en tema.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención con las características sociodemográficas del usuario externo del área de farmacia del centro de salud de Chilca -Huancayo 2022

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- a) Identificar la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y la edad del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022.
- b) Identificar la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y el sexo del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022.
- c) Identificar la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y el grado de instrucción del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022.
- d) Identificar la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y la ocupación del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022.
- e) Identificar la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y la procedencia del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022.

- f) Identificar la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y el ingreso salarial del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### Antecedentes Internacionales

**Saraswati M. et al.** <sup>8</sup>, El año 2017 en su estudio tiene como **objetivo** “*medir la brecha entre las expectativas y las percepciones de los pacientes sobre los servicios brindados en el departamento de farmacia*”. La **Metodología** fue un estudio transversal, los **resultados** obtenidos los más satisfechos fueron los pacientes con menor grado de educación en diferencia con los de mayor educación y en **conclusión**, se encontró una satisfacción media.

**Rodríguez M. et al.** <sup>9</sup>, El año 2017 en su investigación cuyo **objetivo** “*conocer la opinión de un grupo de usuarios sobre las consultas externas de tres hospitales públicos de Madrid*”. **Método**. El diseño del estudio es descriptivo transversal. Como **resultados**. Que la evaluación de la calidad administrativa es baja, para la clínica su valor es de 6 puntos, mientras que la más alta fue para el personal de enfermería, con un valor de casi un 7. **Conclusión**. Se puede afirmar que dos elementos relacionados con la mejora en la satisfacción de los pacientes en las consultas externas son el género masculino y la finalización de estudios universitarios.

**Álvarez R.** <sup>10</sup>, El 2017 su estudio cuyo **objetivo** “*conocer la opinión de los usuarios sobre la satisfacción del servicio en los hospitales*”. **Metodología** de Estudio descriptivo de corte transversal; se empleó el modelo de SERVQUAL donde el 33% son de las edades de 51-60 años y se obtuvo como **resultado** que el 67% fueron del sexo femenino, Universitarios 52,8% y 64% del área Urbana, siendo el nivel de satisfacción más alto establecido en 5: Se tuvo un 0,08 en el índice de calidad de servicio.

**Conclusiones:** estos resultados según las expectativas y percepciones sobre la atención recibida, los consumidores estuvieron muy satisfechos.

**Jimeno A, et al** <sup>11</sup>, El año 2020 en su proyecto cuyo **Objetivo:** *“planteó visibilizar la percepción del paciente sobre la satisfacción y calidad en su consulta médica”*. Cuyo **método** es transversal observacional. Los **resultados** arrojaron que el nivel de adherencia fue del 74,46%. Y de los 47 indicadores evaluados, solo 4 están relacionados con la satisfacción con la atención de la salud. Y la **conclusión** es que estos resultados manifiestan que el usuario experimenta un nivel adecuado de satisfacción.

**Caballero J, et al** <sup>12</sup>, El año 2017 realizaron un proyecto cuyo **objetivo** *“evaluar la calidad de atención de los pacientes sobre los servicios brindados en el departamento de farmacia”*. Su **metodología** fue descriptivo, prospectivo y transversal, hallando como **resultado** que la mayoría de pacientes recibieron una calidad de atención buena con un 34,0% en el nosocomio “Antonio Lenin Fonseca”, 46,0% en el nosocomio “Bertha Calderón Roque” y 66,0% en el nosocomio “Psicosocial José Dolores Fletes” donde se **finaliza** que el nosocomio “Psicosocial José Dolores Fletes” quien maneja una atención de calidad en la farmacia.

### **Antecedentes Nacionales**

**Bustamante F. et al.** <sup>13</sup>, El año 2017 elaboraron un proyecto cuyo **objetivo** *“determinar el nivel de satisfacción del usuario en un servicio de farmacia”*. Su **Metodología** es cuantitativa y descriptiva, se ejecutó por medio de una encuesta, se empleó el modelo SERVQUAL los **resultados** obtenidos a nivel global fue 54% e insatisfechos 46%. En **conclusión**, la atención no es satisfecha.

**Ramírez V.** <sup>14</sup>, en el año 2017 en su investigación cuyo **objetivo** *“determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de farmacia”*.

**Metodología:** es descriptivo correlacional y como **resultado** da un coeficiente de 0.2705 positivo y coherente en la satisfacción del consumidor. Se **concluye**, que el consumidor y la calidad de servicio tienen una conexión directa.

**Paredes J.** <sup>15</sup>, El año 2017 en su proyecto el **objetivo** “*determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron al servicio de farmacia*”. Su **metodología** es descriptivo, prospectivo y transversal, su instrumento es cuestionario de modelo SERVQUAL, como **resultados** se llevó a una evaluación cada dimensión donde se **concluye** que la farmacia no cumple con las expectativas del paciente.

**Feldmunt N. et al.** <sup>16</sup>, El año 2017 desarrollaron un proyecto cuyo **objetivo** “*buscar la validación del modelo SERVQUAL de las cadenas de farmacias de lima metropolitana*”. Su **metodología** es cuantitativo, transversal, descriptivo y correlacional. Los **resultados** de este estudio comprueban la validez del modelo SERVQUAL y en **conclusión** se confirma la existencia de una conexión entre la calidad de servicio como también buscan evaluar las probabilidades y las apreciaciones de los consumidores.

**Gavilán E.** <sup>17</sup>, en Pucallpa – Perú, en el año 2019 en su estudio cuyo **objetivo** “*Ejecutar una evaluación relacionada a las percepciones y expectativas orientadas al cumplimiento de lo esperado en lo que respecta al grado de atención del beneficiario externo que hace uso del servicio de Medicina y Cirugía de un Hospital de Yarinacocha*”, la **metodología** fue de estudio transversal, prospectivo y no experimental; con el instrumento cuestionario Tipo Likert; los **resultados** fueron que de “133 (69.2%) son clasificados como en proceso; de 42 (21.9%), es permisible; de 17 (8.9%), teniendo que superarse. La expectativa, de (192) de elementos estudiados, de 126 (65.7%) calificada como en proceso; 61 (31.7%), como aceptable; y 5 (2.6%), teniendo que ser mejores”. Se

**concluye** que la satisfacción de calidad, una gran parte de pacientes piensan que van por un buen camino.

**Abrego S. et al.** <sup>18</sup>, En 2021 en la capital de Lima en su trabajo de investigación el **objetivo** “*determinar la asociación de los factores sociodemográficos y la satisfacción de los usuarios*”. **metodología** que emplearon es cuantitativo, de tipo transversal-relacional. El análisis inferencial empleado fue Chi cuadrado, arrojando como resultado que la mayoría de los pacientes encuestados experimentan un alto grado de satisfacción, asimismo **concluye** que la edad, estado civil, ocupación, etc. están coligados a la buena satisfacción del consumidor.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Satisfacción de la calidad de atención:**

#### **Calidad de atención:**

La calidad de atención, busca mejorar las necesidades del consumidor logrando generar confianza por ello es importante saber lo que ellos buscan. <sup>14</sup>

En su teoría Richard Oliver, quiere decir que entre la calidad y la satisfacción que comprende un consumidor, se logra por medio de una evaluación que tiene el ser humano en el servicio de farmacia, podríamos afirmar que la satisfacción de un usuario proviene de recibir una atención de calidad que cumple con sus expectativas.

19

Como también en la teoría de las brechas; cuyas brechas relevantes sería la brecha de institución y de usuario. <sup>20</sup>

## **EL MODELO SERVQUAL**

En la década de los 80s se exige que debe de poseer una herramienta que permita el análisis de la calidad del servicio (SERVQUAL). Para lo cual constan de las siguientes dimensiones: <sup>20</sup>

**EMPATÍA:** Es ponerse en el lugar del otro.

**FIABILIDAD:** Es el arte de no tener errores.

**SEGURIDAD:** Es inspirar credibilidad y confianza con conocimiento, atención y habilidad hacia el usuario.

**CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Nos permite apoyar al consumidor que se encuentra en espera y así proveer un servicio eficaz.

**ELEMENTOS TANGIBLES:** En esta parte se refiere a la fachada e implementos que sirvan como apoyo al usuario para resolver diferentes necesidades y que cuenten con la comodidad adecuada como instalaciones, equipos.

En base a las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL, que se refiere a las expectativas del consumidor. A nivel nacional se ha utilizado este instrumento. <sup>20</sup>

### **Satisfacción del usuario:**

Tiene varias dimensiones; donde todavía podríamos contar con una definición exacta:<sup>20</sup> En su teoría Levesque y Gordon deducen: “una actitud del usuario hacia el proveedor de servicio” y en su teoría Zineldin: manifiestan que es “una reacción emocional a la diferencia entre lo que los clientes esperan y lo que reciben”.

La desconfirmación de la teoría de Paradigma nos establece la presencia de elementos explicativos cuando hay una conexión entre la satisfacción del usuario, esto quiere decir que los niveles de satisfacción estarán repercutiendo en la atención recibida en la actualidad. <sup>21</sup>

Ante las teorías mencionadas, la Calidad de servicio permitirá identificar a esta variable, donde la satisfacción es el elemento prioritario para el usuario.<sup>22</sup>

Se define por satisfacción a una atención placentera esto se debe al servicio prestado por un área donde el beneficiado es el usuario.<sup>23</sup>

Así mismo Kaushal en su estudio indica que cuando la atención es accesible, económica y confiable se obtiene una satisfacción adecuada.<sup>24</sup>

### **Teorías acerca de la satisfacción**

Teoría de 2 factores, existe dimensiones satisfechas e insatisfechas. Así como también la teoría del desempeño, se refiere al costo del servicio o por el producto y por último la teoría de la “desconfirmación de las expectativas”, es el resultado que el consumidor deseaba recibir y como lo atendieron.<sup>25</sup>

### **Percepción**

Para Gestalt, la percepción es “un proceso de extracción y selección de información, que genera un estado de claridad y lucidez permitiendo un desempeño con mayor grado de racionalidad y coherencia en el mundo circundante”.<sup>26</sup>

### **Instrumentos para la medición de satisfacción del usuario**

La presente investigación tiene como objetivo el desarrollar un instrumento de cuestionario el cual hará posible medir la variable 1 en el C. S de Chilca para esto se utilizará el modelo SERVQUAL con relación a los estándares de calidad considerados en la norma ISO 9001: 2008.<sup>20</sup>

### **2.2.2. Características sociodemográficas:**

Son características generales, que va acceder si existe la posibilidad que pueda apoyar a un fenómeno de interacción, esto quiere decir que puede alterar o favorecer generando consecuencias buenas o malas.<sup>27</sup>

Así mismo, MINSA (2011), los ítems de las características sociodemográficas que influyen a la satisfacción en este trabajo son: edad, sexo, procedencia, nivel de instrucción, ocupación e ingreso salarial. Por eso es importante conocer y entender las necesidades del usuario, esto con la finalidad de que el paciente se retire satisfechos.

### **Dimensiones de características sociodemográficas:**

#### **Edad**

Es el desarrollo fisiológico y social de un ser humano donde ira formando parte de su comportamiento.<sup>27</sup>

#### **Adulto Joven**

Es aquel que busca la libertad personal y económica, es una de las etapas más difícil para el hombre porque es donde elige una pareja, aprende a vivir con alguien, comienza una familia. Esta etapa ocupa el tercer lugar y son los que más acuden para la asistencia a la farmacia del C.S, la edad promedio es 25 años.<sup>27</sup>

#### **Adulto Medio**

La edad comienza desde los 30 a 59 años, algunas personas sienten mayor control sobre su vida a diferencia de otros que sufren por los cambios emocionales.

<sup>27</sup>

### **Adulto Mayor**

Es toda persona mayor de 60 años, a quienes se les llama personas de la tercera edad que acuden al servicio de farmacia, constituyen el segundo grupo con mayor número que presenta problemas muy serios. <sup>27</sup>

### **Sexo:**

Es la condición anatomofisiológico que distingue a varones y mujeres. <sup>27</sup>

### **Nivel de instrucción:**

Es el grado de instrucción de cada individuo que pueden tener: nivel primario, secundario y superior; estos niveles están en constante transformación y desarrollo.

<sup>27</sup>

### **Ocupación:**

Es la participación cotidiana al servicio de los demás, se refiere a la acción que todas las actividades constituyen una ocupación. <sup>27</sup>

### **Procedencia:**

La procedencia geográfica se utiliza para nombrar la nacionalidad de la persona, que proceden de un lugar ubicado en el interior de su país suelen tener rasgos diversos a la de una persona que se crio en la ciudad y esto estará determinada por las costumbres que prevalecen en ambos lugares. Por otro lado, sirve para conocer la situación económica de la cual alguien proviene, si proviene de una familia pudiente o de escasos recursos económicos. <sup>27</sup>

### **Ingreso salarial:**

Es el pago mensual por haber realizado una tarea o fabricación de un producto que también puede ser llamado sueldo, salario o remuneración que tiene una función económico- social para la subsistencia y mantenimiento del trabajador y su familia.

<sup>27</sup>

### 2.3 Marco Conceptual ( de las variables y dimensiones)

- **Calidad de Atención:** Es lograr su entusiasmo, confianza y fidelidad del usuario.<sup>14</sup>
- **Satisfacción del usuario:** Se define a una atención placentera esto se debe al servicio prestado por un área donde el beneficiado es el usuario.<sup>23</sup>
- **Fiabilidad:** Es la confianza del usuario para acudir de una manera segura a un servicio brindado.<sup>28</sup>
- **Capacidad de Respuesta:** Es la responsabilidad y la eficiencia que tiene el área de farmacia en lograr un servicio oportuno.<sup>28</sup>
- **Seguridad:** Es la capacidad para brindar confianza al usuario en la atención que presta el servicio de farmacia.<sup>28</sup>
- **Empatía:** Es ponerse en el lugar del otro.<sup>20</sup>
- **Elementos Tangibles:** En esta parte se refiere a la fachada e implementos que sirvan como apoyo al paciente para resolver diferentes necesidades y que cuenten con la comodidad adecuada como instalaciones, equipos.<sup>20</sup>
- **Sociodemográficos:** Son características generales, que va acceder si existe la posibilidad que pueda apoyar a un fenómeno de interacción, esto quiere decir que puede alterar o favorecer generando consecuencias buenas o malas.<sup>27</sup>
- **Edad:** Es el desarrollo fisiológico y social de un ser humano donde ira formando parte de su comportamiento.<sup>27</sup>
- **Sexo:** Es la condición anatomofisiológico que distingue a varones y mujeres.<sup>27</sup>
- **Nivel de instrucción:** Es el grado de instrucción de cada individuo que pueden tener: nivel primario, secundario y superior.<sup>27</sup>
- **Ocupación:** Es la participación cotidiana al servicio de los demás, se refiere a la acción que todas las actividades constituyen una ocupación.<sup>27</sup>

- **Procedencia:** Concepto que puede utilizarse para nombrar la nacionalidad del usuario. <sup>27</sup>
- **Ingreso salarial:** Es el pago o remuneración llamado también sueldo es la suma de dinero que percibe de forma periódica un trabajador. <sup>27</sup>

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis general**

La satisfacción de la calidad de atención y las características sociodemográficas del usuario externo, son dependientes, del área de farmacia del centro de salud de Chilca -Huancayo 2022.

#### **3.2. Hipótesis específicas**

- a) Existe relación por dependencia entre la variable 1 y la edad del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022.
- b) Existe relación por dependencia entre la variable 1 y el sexo del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022.
- c) Existe relación por dependencia entre la variable 1 y el grado de instrucción del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022.
- d) Existe relación por dependencia entre la variable 1 y la ocupación del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022.
- e) Existe relación por dependencia entre la variable 1 y la procedencia del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022.
- f) Existe relación por dependencia entre la variable 1 y el ingreso salarial del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022.

### **3.2.1 Hipótesis específicas nulas**

- a) No existe relación por dependencia entre la variable 1 y la edad del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022.
- b) No existe relación por dependencia entre la variable 1 y el sexo del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022.
- c) No existe relación por dependencia entre la variable 1 y el grado de instrucción del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022.
- d) No existe relación por dependencia entre la variable 1 y la ocupación del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022.
- e) No existe relación por dependencia entre la variable 1 y la procedencia del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022.
- f) No existe relación por dependencia entre la variable 1 y el ingreso salarial del usuario externo del área de farmacia del centro de salud de Chilca -Huancayo 2022.

### **3.3 Variables**

#### **Definición conceptual de la Satisfacción de la calidad de atención:**

La calidad de atención recibida en el C.S garantiza una satisfacción media de los pacientes.<sup>20</sup>

Naturaleza: Cuantitativa

Tipo: Politémica

Escala: ordinal

### **Definición conceptual de las Características Sociodemográficos:**

Son características generales, que va acceder si existe la posibilidad que pueda apoyar a un fenómeno de interacción, esto quiere decir que puede alterar o favorecer generando consecuencias buenas o malas. <sup>27</sup>

Naturaleza: Cuantitativa

Tipo: Politómica

Escala: Nominal

### **Definición Operacional:**

#### **Variable 1**

##### **Satisfacción de la calidad de atención:**

Se define a una atención placentera esto se debe al servicio prestado por el área de farmacia donde el beneficiado es el usuario. <sup>23</sup>

Para esta variable de investigación, se trabajó con 5 dimensiones los cuales son: empatía y seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y elementos tangibles. En este estudio abarcó 22 interrogantes presentadas bajo la escala de Likert del 1 al 5. <sup>18</sup>

(1) Totalmente insatisfecho, (2) insatisfecho, (3) indiferente, (4) satisfecho, (5) totalmente satisfecho.

#### **Variable 2**

##### **Características sociodemográficas:**

Se consideró 6 características, donde se aplicó una ficha de datos y una serie de preguntas.

La escala de medición para la variable 2 es:

Edad (razón)

Sexo (nominal)

Grado de instrucción (ordinal)

Ocupación (nominal)

Procedencia (nominal)

Ingreso salarial (ordinal)

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO A CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL USUARIO EXTERNO EN UN CENTRO DE SALUD – HUANCAYO 2022

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	ESCALA
Variable 1: Satisfacción de la calidad de atención	Se define a una atención placentera esto se debe al servicio prestado por un área donde el beneficiado es el usuario. <sup>23</sup>	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uniformidad</li> <li>• Equipamiento</li> <li>• Limpieza</li> </ul>	1,2,3,4	Cuantitativa Escala ordinal Ficha de recolección de datos:  (1) Totalmente Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Indiferente (4) Satisfecho (5) Totalmente satisfecho
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información por parte del personal</li> <li>• Respeto a la orden de llegada</li> <li>• Respeto a la privacidad</li> </ul>	5,6,7,8,9	
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Cortesía</li> <li>• Disponibilidad</li> </ul>	10,11,12,13	
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Seguridad</li> </ul>	14,15,16,17	
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensión</li> <li>• Igualdad</li> <li>• Paciencia</li> </ul>	18,19,20,21,22	
Variable 2: Características sociodemográficas	Son características generales, que va acceder si existe la posibilidad que pueda apoyar a un fenómeno de interacción, esto quiere decir que puede alterar o favorecer generando consecuencias buenas o malas. <sup>27</sup>	Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayores de 18 años</li> </ul>	1 ítems	Cuantitativa Ficha de recolección de datos:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad (razón)</li> <li>• Sexo (nominal)</li> <li>• Grado de instrucción (ordinal)</li> <li>• Ocupación (nominal)</li> <li>• Procedencia (nominal)</li> <li>• Ingreso salarial (ordinal)</li> </ul>
		Sexo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Femenino</li> <li>• Masculino</li> </ul>	1 ítems	
		Grado de Instrucción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria,</li> <li>• secundaria</li> <li>• superior</li> <li>• analfabeto</li> </ul>	1 ítems	
		Ocupación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• actividad diaria actual</li> </ul>	1 ítems	
		Procedencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lugar donde nació</li> <li>• Lugar de donde procede</li> </ul>		
		ingreso salarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promedio de ingreso salarial</li> </ul>		

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1.Método de investigación**

La presente investigación corresponde al método científico toda vez que busca solucionar problemas de manera científica.

#### **Método Específico:**

En el estudio se utilizó el método hipotético - deductivo a fin de demostrar las hipótesis, referidas a la evaluación de la variable 1 en relación por dependencia a las características sociodemográficos. <sup>29</sup>

#### **4.2.Tipo de investigación**

En este proyecto se demostró la dependencia cuyo resultado nos ayudó para fortalecer las teorías existentes. Es de tipo básica, así mismo tiene como presagio analizar la variable 1 en la variable 2.

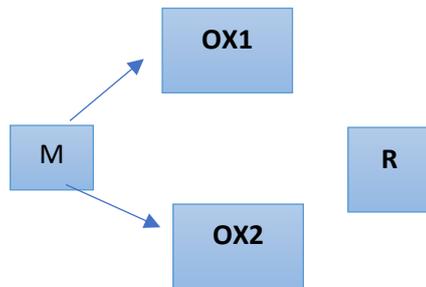
#### **4.3.Nivel de investigación**

Es relacional y no experimental porque se intentó conocer el grado de asociación que existe entre la variable 1 y la variable 2, no experimental es aquel donde no interviene el investigador es decir sin la manipulación de variables. <sup>29 30</sup>

#### 4.4. Diseño de investigación

Transversal – relacional es cuando recolectan las variables en un periodo de tiempo.

El diagrama es el siguiente:



Dado que:

M = Muestra de estudio

O x1 = Variable 1

O x2 = Variable 2

R = Coeficiente de correlación

#### 4.5. Población y Muestra

##### 4.5.1. Población

El poblado estuvo constituido por personas mayores de 18 años y la muestra según la metodológica, finitas tomando como población promedio de mes a 900 usuarios siendo el tamaño de 269 que asisten a la farmacia del C.S de Chilca, el estudio se ejecutó entre octubre del 2022 y febrero del 2023.

#### 4.5.2. Muestra

Muestreo: Se utilizó el muestreo aleatorio simple.

##### **Determinación del tamaño de la muestra:**

La muestra se determinó empleando el método de proporciones con poblaciones finitas. A partir de la expresión matemática siguiente:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)e^2 + Z^2PQ}$$

n= tamaño de la muestra

N= tamaño poblacional

P = 46% = 0.46

Q = 54 % = 0.54

e = 5% = 0.05 margen de error muestral

Z = 95% y significancia del 5%

$\alpha = 5\% = 0.05$  y  $Z(1 - \alpha/2) = Z(1 - 0.05/2) = Z 0.975 = 1.96$

Z	1.96
N	900
P	0.46
Q	0.54
E	0.05

Para Bustamante F. et al (2017) en su estudio manifiesta que el 54% son pacientes satisfechos y el 46% son pacientes insatisfechos, al cual se tomó como ejemplo para realizar dicho estudio, con un margen de error del 0.05.

Sustituyendo se obtuvo:

$$n = \frac{900 * (1.96)^2 * 0.46 * 0.54}{(900 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.46 * 0.54} = 269$$

Se procedió a examinar la relación de la muestra en relación a la población, teniendo en cuenta que  $\frac{n}{N} < 0.05$ , entonces:  $\frac{269}{900} = 0.298$  es  $> \alpha 0.05$

## **CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN**

### **CRITERIOS DE INCLUSIÓN:**

- Consumidores voluntarios.
- Consumidores que faciliten su rúbrica para ser encuestados.
- Consumidores mayores de 18 años que asisten al C.S Chilca.

### **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:**

- Consumidores menores de 18 años.

#### **4.6. Técnicas e Instrumento de recolección de datos**

##### **VARIABLE 1 (Satisfacción de la calidad de atención)**

La técnica de indagación que se empleó fue la encuesta, a través de interrogantes formuladas a los consumidores quienes acudieron a la farmacia del C.S Chilca.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario de percepción, que tuvo como fin la recolección de la información del consumidor que acudió al servicio de farmacia del C.S de Chilca. Se empleó la encuesta con el modelo de SERVQUAL estructurada con 22 preguntas y una valoración del 1 al 5.

- a) Elementos tangibles son 4 preguntas.
- b) Fiabilidad son 5 preguntas
- c) Capacidad de respuesta son 4 preguntas
- d) Seguridad son 4 preguntas
- e) Empatía son 5 preguntas

## Evaluación de la confiabilidad

La confiabilidad del instrumento (cuestionario sobre la variable 1 y la variable 2) fue medida con el coeficiente alfa de Cronbach, cuya expresión es:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

Donde:

**K**= El número de ítems

**Es<sup>2</sup>**= Sumatoria de varianzas de los ítems

**S<sup>2</sup>**= varianza de la suma de los ítems

**&**= coeficiente de alfa de Cronbach

## VARIABLE 2: (Características sociodemográficas)

La ficha de datos es la técnica que se utilizó en la investigación para la variable 2, que consta de 6 ítems donde cada uno tiene sus propias respuestas.

El instrumento de recopilación de datos para esta variable es el cuestionario que tuvo como finalidad de recolectar la información del consumidor que asiste a la farmacia del C.S de Chilca. Se empleó la encuesta estructurada con 6 ítems.

- Edad 1 ítems
- Sexo 1 ítems
- Grado de instrucción 1 ítems
- Ocupación 1 ítems

- Procedencia 1 ítems
- Ingreso salarial 1 ítems

La variable 2, no se pueden categorizar porque son variables de naturaleza natural.

**Validez:**

El instrumento de estudio se sometió a una evaluación que fue revisado por 3 expertos, con experiencia, otorgándoles por cada uno:

- Operacionalización de variables
- Planilla de calificación
- Matriz de consistencia
- Dos instrumentos, uno por cada variable

Se sometió el instrumento a juicio de expertos.

- (1) Mg. En gestión pública
- (1) Mg. En salud pública
- (1) Mg. En estadística aplicada a la investigación

En lo cual se realizó el levantamiento de observaciones y mejora del instrumento en los diferentes aspectos, así como en la estructura y redacción del instrumento; así mismo, se otorgó el formato adecuado que facilite la comprensión y desarrollo del mismo.

### Confiabilidad para la variable 1:

Fue estimada mediante la indagación piloto aprovechado en pacientes atendidos en el C.S de Llamus, para cualificar la correlación se fraccionó por medio de dos grupos, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,924 mostrándose en la siguiente tabla:

#### RESULTADOS DE FIABILIDAD

		N	%
Casos	Válidos	18	100,0
	Excluidos	00	00,0
	Total	18	100,0

Se observa que el índice de fiabilidad para el total de ítems es de 0,924, comprobándose así un elevado nivel de confiabilidad del instrumento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	22

### Confiabilidad para la variable 2:

Se ha evaluado a por medio de la prueba piloto aplicado a 18 usuarios procedentes del C.S de Llamus, el análisis de concordancia fue evaluado mediante la correlación por intervalo, debido a que se trata de una evaluación para cada característica, donde los resultados nos dan entre 0.750, 0.66, 0.791, 0.857, 0.661 y 0.818 lo cual indica que presenta una confiabilidad alta.

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

- Se envió una carta de solicitud al C.S de Chilca, donde se solicitó permiso al director de la institución para realizar el estudio.
- Se realizó reuniones de coordinación y sensibilización con los directivos del C.S.
- Se obtuvo la autorización firmada por el director donde se pudo llevar a cabo la investigación.
- Una vez obtenida la autorización, se coordinó con el encargado de farmacia donde nos otorgó el permiso de poder relacionarnos con los pacientes que se dirigen al área de farmacia.
- Se procedió a seleccionar a los pacientes mayores de 18 años, después del recojo de sus medicamentos donde se les encuesta de forma aleatoria.
- Se procedió a verificar que todas las encuestas se encuentren correctamente respondidas por el paciente.
- La indagación de datos se desarrolló por el paquete estadístico SPSS v.24.

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

Siguiendo las pautas establecidas en el código de ética de la universidad, se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

**Beneficencia:** Después de recopilar los datos, se llevó a cabo una reunión con el equipo de Farmacia para compartir la información recabada, que contribuirá al bienestar de los usuarios.

**Consentimiento informado y expreso:** Tenemos la expresión de consentimiento informado y libre por parte de las personas para utilizar la información con los propósitos apropiados.

**No maleficencia:** La ejecución del proyecto no atenta contra la integridad de la muestra de usuarios e instrucciones.

**Protección de la persona:** En este estudio, el enfoque principal es el individuo, y por lo tanto, se preserva la dignidad, identidad, diversidad, libertad, confidencialidad y privacidad de todos los participantes.

**Protección al medio ambiente y el respeto a la biodiversidad:** No se interviene con acciones lesivas a la biodiversidad y naturaleza.

**Responsabilidad:** Para la ejecución del proyecto la actuación de la investigadora se ciñe con responsabilidad a todos los procesos requeridos tales como: solicitud de autorización para la ejecución del proyecto en el C.S de Chilca.

**Veracidad:** La investigadora garantiza la veracidad en todo el proceso de la ejecución del proyecto desde el inicio hasta el fin del estudio.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de resultados

A continuación, los resultados corresponden a 269 usuarios atendidos en la farmacia del C.S de Chilca al recepcionar su tratamiento medicamentoso, esta cantidad de evaluados responde a una muestra representativa de un total de 900 usuarios atendidos en un periodo trimestral, correspondiente al mes de enero a marzo del 2023, se ha seguido como base principal según el punto de vista de selección declarados en la presente investigación. Los resultados son presentados en dos fases, primeramente, se muestran los hallazgos descriptivos, y en seguida se muestran los resultados inferenciales con los cuales se comprueban las hipótesis planteadas. Con base en estas particularidades, se lograron identificar los resultados que se detallan a continuación:

#### 5.2. Resultados Descriptivos

##### 5.2.2. Resultados de las Características Sociodemográficas

**Tabla 1.** Características Sociodemográficas: Edad

<b>EDAD</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
18 a 29	64	23,8
30 a 59	158	58,7
De 60 a más	47	17,5
Total	269	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

La edad con mayor porcentaje en la encuesta al 58.7% fue entre los 30 a 59 años, al 23.8 % se encuentra la edad de 18 a 29 años con un porcentaje intermedio y al 17.5% se encuentra la edad de 60 a más con menor porcentaje.

**Tabla 2.** Características sociodemográficas: Sexo

<b>SEXO</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Masculino	78	29,0
Femenino	191	71,0
Total	269	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

Durante la encuesta obtenida en la tabla 2 fue el sexo femenino quienes obtuvieron el 71%, y el sexo masculino tuvo el 29%.

**Tabla 3.** Características sociodemográficas: Grado de Instrucción

<b>GRADO DE INSTRUCCION</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Analfabeto	12	4.5
Primaria	44	16.4
Secundaria	114	42.4
Superior	99	36.8
Total	269	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

En mayor porcentaje la secundaria tuvo 42.4%, siguiendo el grado Superior con un 36.8%, el nivel primario obtuvo un 16.4 % y por último el analfabetismo obtuvo el 4.5 % llegando a un total de 269 usuarios haciendo un 100%

**Tabla 4.** Características sociodemográficas: Ocupación

<b>OCUPACION</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Ama de casa	45	16.7
Estudiante	61	22.7
Empleado	105	39
Independiente	57	21.2
Otro	1	0.4
Total	269	100.0

**Fuente:** Elaboración propia

En mayor porcentaje fueron los empleados con un 39%, siguiendo los estudiantes con un 22.7 %, el 21.2 % son pacientes independientes, con un 16.7 % son ama de casa y solo un paciente encuestado manifestó entre otros con un 0.41%, haciendo un total de 269 usuarios llegando al 100%.

**Tabla 5.** Características sociodemográficas: Procedencia

<b>PROCEDENCIA</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Lima	15	5.6
Provincia	234	87
Extranjero	20	7.4
Otros	0	0
Total	269	100.0

**Fuente:** Elaboración propia

La descripción de procedencia se encontró que hay mayor porcentaje en provincia con un 87%, siguiendo los extranjeros con un 7.4% y por último los de Lima con un 5.6% haciendo un total de 269 usuarios llegando al 100%.

**Tabla 6.** Características sociodemográficas: Ingreso Salarial

<b>INGRESO SALARIAL</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
0 a 960	149	55.4
961 a 1500	108	40.1
1501 a 2500	12	4.5
2501 a mas	0	0
Total	269	100.0

**Fuente:** Elaboración propia

Las características de ingreso salarial se obtuvieron que el mayor porcentaje fue de 0 a 960 soles obteniendo un 55.4 %, siguiéndole con un 40.1 % al ingreso salarial de 961 a 1500 soles y por último con un 4.5% de 1501 a 2500 soles haciendo un total de 269 usuarios encuestados llegando al 100%.

### 5.2.3 Resultados de satisfacción de la calidad de atención

**Tabla 7.** Variable 1

<b>SATISFACCIÓN</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Satisfacción bajo	49	18,2
Satisfacción medio	166	61,7
Satisfacción alto	54	20,1
Total	269	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

Se puede observar que el mayor porcentaje tiene la satisfacción media con un 61.7%, siguiendo con el 20.1 % es la satisfacción alta y por último la satisfacción baja esta con un 18.2% haciendo un total de 269 usuarios haciendo con un total del 100%.

**Tabla 8.** Variable 1 en elementos tangibles

<b>SATISFACCIÓN EN ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Satisfacción bajo	40	14,9
Satisfacción medio	177	65,8
Satisfacción alto	52	19,3
Total	269	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

Se muestra que el mayor porcentaje tiene una satisfacción media con un 65.8%, siguiendo con el 19.3 % es la satisfacción alta y por último la satisfacción baja esta con un 14.9% haciendo un total de 269 usuarios llegando así al 100%.

**Tabla 9.** Variable 1 de fiabilidad

<b>SATISFACCIÓN EN FIABILIDAD</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
satisfacción bajo	53	19.7
satisfacción medio	169	62.8
satisfacción alto	47	17.5
Total	269	100.0

**Fuente:** Elaboración propia

Se puede observar que el mayor porcentaje tiene una satisfacción media con un 62.8%, siguiendo con el 19.7 % es la satisfacción baja y por último la satisfacción alta esta con un 17.5% haciendo un total de 269 usuarios haciendo un 100%.

**Tabla 10.** Variable 1 de capacidad de respuesta

<b>SATISFACCIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
satisfacción bajo	32	11.9
satisfacción medio	176	65.4
satisfacción alto	61	22.7
Total	269	100.0

**Fuente:** Elaboración propia

Se puede observar que el mayor porcentaje tiene la satisfacción media con un 65.4%, siguiendo con el 22.7 % es la satisfacción alta y por último la satisfacción baja esta con un 11.9% haciendo un total de 269 usuarios con un 100% en su totalidad.

**Tabla 11.** Variable 1 de seguridad

<b>SATISFACCIÓN DE SEGURIDAD</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Satisfacción bajo	49	18.2
Satisfacción medio	166	61.7
Satisfacción alto	54	20.1
Total	269	100.0

**Fuente:** Elaboración propia

Se puede observar que el mayor porcentaje tiene la satisfacción media con un 61.7%, siguiendo con el 20.1 % es la satisfacción alta y por último la satisfacción baja esta con un 18.2% haciendo un total de 269 usuarios con un 100% en su totalidad.

**Tabla 12.** Variable 1 de empatía

<b>SATISFACCIÓN DE EMPATIA</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Satisfacción bajo	22	8.2
Satisfacción medio	226	84.0
Satisfacción alto	21	7.8
Total	269	100.0

**Fuente:** Elaboración propia

Se puede observar que el mayor porcentaje tiene una satisfacción media con un 84%, siguiendo con el 8.2% es la satisfacción baja y por último la satisfacción alta esta con un 7.8% haciendo un total de 269 usuarios con un 100% en su totalidad.

#### **5.2.4. Resultados Inferenciales**

**PARA LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA** - Existe relación por dependencia entre la variable 1 y la edad

##### **A. – PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS**

- H0 = Hipótesis nula: No existe relación por dependencia entre la variable 1 y la edad del usuario externo del área de farmacia del C.S de Chilca – Huancayo 2022.
- H1 = Hipótesis alterna: Existe relación por dependencia entre la variable 1 y la edad del usuario externo del área de farmacia del C.S de Chilca - Huancayo 2022.

## B.- NIVEL DE SIGNIFICANCIA O RIESGO (P VALOR)

Se asume un nivel de significancia del 5% equivalente al 0,05

## C.- UTILIZACIÓN DEL ESTADÍSTICO DE PRUEBA

Al tratarse de variables de tipo cuantitativo nominal u ordinal, la asociación o dependencia fue analizada mediante el uso del análisis  $\chi^2$  para independencia.

**Tabla 13.** Tabla de contingencia entre la variable 1 y la edad

		NIVEL DE SATISFACCIÓN			Total	
		Nivel de satisfacción bajo	TOTAL Nivel de satisfacción medio	Nivel de satisfacción alto		
Edad	18 a 29 años	Recuento	8	48	8	64
		% dentro de Edad	12,5%	75,0%	12,5%	100,0%
		% del total	3,0%	17,8%	3,0%	23,8%
30 a 59 años		Recuento	33	90	35	158
		% dentro de Edad	20,9%	57,0%	22,2%	100,0%
		% del total	12,3%	33,5%	13,0%	58,7%
60 a más		Recuento	8	28	11	47
		% dentro de Edad	17,0%	59,6%	23,4%	100,0%
		% del total	3,0%	10,4%	4,1%	17,5%
Total		Recuento	49	166	54	269
		% dentro de Edad	18,2%	61,7%	20,1%	100,0%
		% del total	18,2%	61,7%	20,1%	100,0%

**Fuente:** Elaboración propia

Del total de encuestados se encontró una satisfacción media en las edades de 18 a 29 años ( 17.8%), 30 a 59 años ( 33.5%) y 60 a más ( 10.4% ), así mismo en la satisfacción alta en las edades de 18 a 29 años ( 3.0%), 30 a 59 años ( 13%) y 60 a más ( 4.1% ) y por último la satisfacción baja en las edades de 18 a 29 años ( 3%), 30 a 59 años ( 12.3%) y 60 a más ( 3%) haciendo el 100% en su totalidad.

**Tabla 14.** Relación por dependencia entre la variable 1 y la edad

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,675 <sup>a</sup>	4	,154
N de casos válidos	269		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8,56.

#### **D.- LECTURA DEL P. VALOR**

$$X_i^2 = 6,675^a$$

$$p \text{ valor} = 0,154$$

#### **E.- DECISIÓN ESTADÍSTICA**

Al haber obtenido un p valor de 0,154, se decide aceptar la  $H_0$  debido a que este valor es mayor a 0,05.

#### **F.- CONCLUSIONES ESTADÍSTICAS**

Con los hallazgos encontrados a la prueba de hipótesis, se concluye que existe independencia o no se encuentra relación por dependencia con la edad y la variable 1 ofrecida por la farmacia en el lugar de estudio.

#### **G.- INTERPRETA ESTOS RESULTADOS EN FUNCIÓN AL OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.**

En función al objetivo específico N° 1, no se encontró relación por dependencia con la edad y la variable 1.

**PARA LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA** - Existe relación por dependencia entre la variable 1 y el sexo

#### A. - PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS

- H0 = Hipótesis nula: No existe relación por dependencia entre la variable 1 y el sexo del usuario externo del área de farmacia del C.S de Chilca - Huancayo 2022.
- H1 = Hipótesis alterna: Existe relación por dependencia entre la variable 1 y el sexo del usuario externo del área de farmacia del C.S de Chilca - Huancayo 2022.

#### B.- NIVEL DE SIGNIFICANCIA O RIESGO (P VALOR)

Se asume un nivel de significancia del 5% equivalente al 0,05

#### C.- UTILIZACIÓN DEL ESTADÍSTICO DE PRUEBA

Al tratarse de variables de tipo cuantitativo nominal u ordinal, la asociación o dependencia fue analizada mediante el uso del análisis  $\chi^2$  para independencia.

**Tabla 15.** Tabla de contingencia entre la variable 1 y el sexo

		NIVEL DE SATISFACCIÓN TOTAL			Total	
		Nivel de satisfacción bajo	Nivel de satisfacción medio	Nivel de satisfacción alto		
Sexo	Masculino	Recuento	16	46	16	78
		% dentro de Sexo	20,5%	59,0%	20,5%	100,0%
		% del total	5,9%	17,1%	5,9%	29,0%
Femenino		Recuento	33	120	38	191
		% dentro de Sexo	17,3%	62,8%	19,9%	100,0%
		% del total	12,3%	44,6%	14,1%	71,0%
Total		Recuento	49	166	54	269
		% dentro de Sexo	18,2%	61,7%	20,1%	100,0%
		% del total	18,2%	61,7%	20,1%	100,0%

**Fuente:** Elaboración propia

Del total de encuestados se encontró una satisfacción media en el sexo masculino (17.1%), femenino (44.6%), así como también en la satisfacción alta en masculino (5.9%), femenino (44.6%) y por último la satisfacción baja en masculino (5.9%), femenino (12.3%) haciendo el 100% en su totalidad.

**Tabla 16.** Relación por dependencia entre la variable 1 y el sexo.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,462 <sup>a</sup>	2	,794
Razón de verosimilitud	,456	2	,796
Asociación lineal por lineal	,099	1	,753
N de casos válidos	269		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 14.21.

#### **D.- LECTURA DEL P. VALOR**

$$X_i^2 = 0.462^a$$

$$p \text{ valor} = 0,794$$

#### **E.- DECISIÓN ESTADÍSTICA**

Al haber obtenido un p valor de 0,794, se decide aceptar la  $H_0$  debido a que este valor es mayor a 0,05.

#### **F.- CONCLUSIONES ESTADÍSTICAS**

Con los hallazgos encontrados a la prueba de hipótesis, podemos concluir que existe independencia o no se encuentra relación por dependencia entre el sexo y la variable 1 ofrecida por la farmacia en el lugar de estudio.

## **G.- INTERPRETA ESTOS RESULTADOS EN FUNCIÓN AL OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.**

En función al objetivo específico N° 2, se demuestra que no existe relación por dependencia entre el sexo y la variable 1.

**PARA LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA** - Existe relación por dependencia entre la variable 1 y el grado de instrucción

### **A. - PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS**

- H0 = Hipótesis nula: No existe relación por dependencia entre la variable 1 y el grado de instrucción del usuario externo del área de farmacia del C.S de Chilca - Huancayo 2022.
- H1 = Hipótesis alterna: Existe relación por dependencia entre la variable 1 y el grado de instrucción del usuario externo del área de farmacia del C.S de Chilca - Huancayo 2022.

### **B.- NIVEL DE SIGNIFICANCIA O RIESGO (P VALOR)**

Se asume un nivel de significancia del 5% equivalente al 0,05

### **C.- UTILIZACIÓN DEL ESTADÍSTICO DE PRUEBA**

Al tratarse de variables de tipo cuantitativo nominal u ordinal, la asociación o dependencia fue analizada mediante el uso del análisis  $\chi^2$  para independencia.

**Tabla 17.** Tabla de contingencia entre la variable 1 y el grado de instrucción.

Grado de instrucción	Analfabeto	Recuento	NIVEL DE SATISFACCIÓN TOTAL			Total
			Nivel de satisfacción bajo	Nivel de satisfacción medio	Nivel de satisfacción alto	
	Analfabeto	Recuento	1	9	2	12
		% dentro de Grado de instrucción	8,3%	75,0%	16,7%	100,0%
		% del total	0,4%	3,3%	0,7%	4,5%
Primaria	Primaria	Recuento	8	25	11	44
		% dentro de Grado de instrucción	18,2%	56,8%	25,0%	100,0%
		% del total	3,0%	9,3%	4,1%	16,4%
Secundaria	Secundaria	Recuento	22	65	27	114
		% dentro de Grado de instrucción	19,3%	57,0%	23,7%	100,0%
		% del total	8,2%	24,2%	10,0%	42,4%
Superior	Superior	Recuento	18	67	14	99
		% dentro de Grado de instrucción	18,2%	67,7%	14,1%	100,0%
		% del total	6,7%	24,9%	5,2%	36,8%
Total	Total	Recuento	49	166	54	269
		% dentro de Grado de instrucción	18,2%	61,7%	20,1%	100,0%
		% del total	18,2%	61,7%	20,1%	100,0%

**Fuente:** Elaboración propia

Del total de encuestados se encontró un satisfacción media en analfabetismo al (3.3%), primaria (9.3%), secundaria (24.2 %) y superior (24.9%), así mismo en la satisfacción alta en analfabetismo al (0.7%), primaria ( 4.1%), secundaria (10%) y superior (5.2%) y por último la satisfacción baja en analfabeto al (0.4%), primaria (3%), secundaria (8.2%) y superior (6.7%) , haciendo el 100% en su totalidad.

**Tabla 18.** Relación por dependencia entre la variable 1 y el grado de instrucción

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,286 <sup>a</sup>	6	,508
Razón de verosimilitud	5,551	6	,475
Asociación lineal por lineal	1,274	1	,259
N de casos válidos	269		

a. 2 casillas (16.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.19.

#### **D.- LECTURA DEL P. VALOR**

$$X_i^2 = 5,286^a$$

$$p \text{ valor} = 0,508$$

#### **E.- DECISIÓN ESTADÍSTICA**

Al haber obtenido un p valor de 0,508, se decide aceptar la  $H_0$  debido a que este valor es mayor a 0,05.

#### **F.- CONCLUSIONES ESTADÍSTICAS**

Con los hallazgos encontrados a la prueba de hipótesis, podemos concluir que existe independencia o no se encuentra relación por dependencia con el grado de instrucción y la variable 1 ofrecida por la farmacia en el lugar de estudio.

#### **G.- INTERPRETA ESTOS RESULTADOS EN FUNCIÓN AL OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.**

En función al objetivo específico N° 3, se demuestra que no existe relación por dependencia entre el grado de instrucción y la variable 1.

**PARA LA CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA** - Existe relación por dependencia entre la variable 1 y la ocupación.

**A. - PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS**

- H0 = Hipótesis nula: No existe relación por dependencia entre la variable 1 y la ocupación usuario externo del área de farmacia del C.S de Chilca - Huancayo 2022.
- H1 = Hipótesis alterna: Existe relación por dependencia entre la variable 1 y la ocupación del usuario externo del área de farmacia del C.S de Chilca - Huancayo 2022.

**B.- NIVEL DE SIGNIFICANCIA O RIESGO (P VALOR)**

Se asume un nivel de significancia del 5% equivalente al 0,05

**C.- UTILIZACIÓN DEL ESTADÍSTICO DE PRUEBA**

Al tratarse de variables de tipo cuantitativo nominal u ordinal, la asociación o dependencia fue analizada mediante el uso del análisis  $\chi^2$  para independencia.

**Tabla 19.** Tabla de contingencia entre la variable 1 y la ocupación.

		NIVEL DE SATISFACCIÓN TOTAL			Total
		Nivel de satisfacción bajo	Nivel de satisfacción medio	Nivel de satisfacción alto	
Ama de casa	Recuento	11	28	6	45
	% dentro de Ocupación	24,4%	62,2%	13,3%	100,0%
	% del total	4,1%	10,4%	2,2%	16,7%
Estudiante	Recuento	12	40	9	61
	% dentro de Ocupación	19,7%	65,6%	14,8%	100,0%
	% del total	4,5%	14,9%	3,3%	22,7%
Ocupación Empleado	Recuento	17	68	20	105
	% dentro de Ocupación	16,2%	64,8%	19,0%	100,0%
	% del total	6,3%	25,3%	7,4%	39,0%
Independiente	Recuento	9	29	19	57
	% dentro de Ocupación	15,8%	50,9%	33,3%	100,0%
	% del total	3,3%	10,8%	7,1%	21,2%
Otro	Recuento	0	1	0	1
	% dentro de Ocupación	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	% del total	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
Total	Recuento	49	166	54	269
	% dentro de Ocupación	18,2%	61,7%	20,1%	100,0%
	% del total	18,2%	61,7%	20,1%	100,0%

**Fuente:** Elaboración propia

Del total de encuestados se encontró una satisfacción media en ama de casa al (10.4%), estudiante (14.9%), empleado (25.3%), independiente (10.8%) y otros (0.4%) así mismo en la satisfacción alta en ama de casa al (2.2%), estudiante (3.3%), empleado (7.4%), independiente (7.1%) y otros (0%) por ultimo en la satisfacción baja en ama de casa (4.1%), estudiante (4.5%), empleado (6.3%), independiente (3.3%) y otros (0%) haciendo el 100% en su totalidad.

**Tabla 20.** Relación por dependencia entre la variable 1 y la ocupación.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,388 <sup>a</sup>	8	,239
Razón de verosimilitud	10,110	8	,257
Asociación lineal por lineal	5,878	1	,015
N de casos válidos	269		

a. 3 casillas (20.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .18.

#### **D.- LECTURA DEL P. VALOR**

$$X_i^2 = 10,388^a$$

$$p \text{ valor} = 0,239$$

#### **E.- DECISIÓN ESTADÍSTICA**

Al haber obtenido un p valor de 0,239, se decide aceptar la  $H_0$  debido a que este valor es mayor a 0,05.

#### **F.- CONCLUSIONES ESTADÍSTICAS**

Con los hallazgos encontrados a la prueba de hipótesis, podemos concluir que existe independencia o no se encuentra relación por dependencia con la ocupación y la variable 1 ofrecida en el área de farmacia del C.S de Chilca.

#### **G.- INTERPRETA ESTOS RESULTADOS EN FUNCIÓN AL OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.**

En función al objetivo específico N° 4, no se encontró relación por dependencia entre la ocupación y la variable 1.

**PARA LA QUINTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA** - Existe relación por dependencia entre la variable 1 y la procedencia.

### **A. - PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS**

- $H_0$  = Hipótesis nula: No existe relación por dependencia entre la variable 1 y la procedencia usuario externo del área de farmacia del C.S de Chilca - Huancayo 2022.
- $H_1$  = Hipótesis alterna: Existe relación por dependencia entre la variable 1 y la procedencia del usuario externo del área de farmacia del C.S de Chilca - Huancayo 2022.

### **B.- NIVEL DE SIGNIFICANCIA O RIESGO (P VALOR)**

Se asume un nivel de significancia del 5% equivalente al 0,05

### **C.- UTILIZACIÓN DEL ESTADÍSTICO DE PRUEBA**

Al tratarse de variables de tipo cuantitativo nominal u ordinal, la asociación o dependencia fue analizada mediante el uso del análisis  $\chi^2$  para independencia.

**Tabla 21.** Tabla de contingencia entre la variable 1 y la procedencia.

		NIVEL DE SATISFACCIÓN TOTAL			Total	
		Nivel de satisfacción bajo	Nivel de satisfacción medio	Nivel de satisfacción alto		
Procedencia	Lima	Recuento	2	9	4	15
		% dentro de Procedencia	13,3%	60,0%	26,7%	100,0%
		% del total	0,7%	3,3%	1,5%	5,6%
	Provincia	Recuento	43	141	50	234
		% dentro de Procedencia	18,4%	60,3%	21,4%	100,0%
		% del total	16,0%	52,4%	18,6%	87,0%
	Extranjero	Recuento	4	16	0	20
		% dentro de Procedencia	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%
		% del total	1,5%	5,9%	0,0%	7,4%
Total		Recuento	49	166	54	269
		% dentro de Procedencia	18,2%	61,7%	20,1%	100,0%
		% del total	18,2%	61,7%	20,1%	100,0%

**Fuente:** Elaboración propia

Del total de los encuestados se encontró una satisfacción media en lima (3.3%), provincia (52.4%) y extranjeros (5.9%), así mismo en la satisfacción alta en lima (1.5%), provincia (18.6%) y extranjeros (0%), por último en la satisfacción baja en lima (0.7%), provincia (16%) y extranjeros (1.5%), haciendo el 100% en su totalidad.

**Tabla 22.** Relación por dependencia entre la variable 1 y la procedencia.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,940 <sup>a</sup>	4	,204
Razón de verosimilitud	9,847	4	,043
Asociación lineal por lineal	2,770	1	,096
N de casos válidos	269		

a. 4 casillas (44.4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.73.

#### **D.- LECTURA DEL P. VALOR**

$$X_i^2 = 5,940^a$$

$$p \text{ valor} = 0,204$$

#### **E.- DECISIÓN ESTADÍSTICA**

Al haber obtenido un p valor de 0,204, se decide aceptar la  $H_0$  debido a que este valor es mayor a 0,05.

#### **F.- CONCLUSIONES ESTADÍSTICAS**

Con los hallazgos encontrados a la prueba de hipótesis, podemos concluir que existe independencia o no se encuentra relación por dependencia con la procedencia y la variable 1 ofrecida por la farmacia del lugar de estudio.

#### **G.- INTERPRETA ESTOS RESULTADOS EN FUNCIÓN AL OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.**

En función al objetivo específico N° 5, no se encontró relación por dependencia con la procedencia y la variable 1.

**PARA LA SEXTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA** - Existe relación por dependencia entre la variable 1 y el ingreso salarial.

#### **A. - PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS**

- $H_0$  = Hipótesis nula: No existe relación por dependencia entre la variable 1 y el ingreso salarial usuario externo del área de farmacia del C.S de Chilca - Huancayo 2022.

- H1 = Hipótesis alterna: Existe relación por dependencia entre la variable 1 y el ingreso salarial del usuario externo del área de farmacia del C.S de Chilca - Huancayo 2022.

### B.- NIVEL DE SIGNIFICANCIA O RIESGO (P VALOR)

Se asume un nivel de significancia del 5% equivalente al 0,05

### C.- UTILIZACIÓN DEL ESTADÍSTICO DE PRUEBA

Al tratarse de variables de tipo cuantitativo nominal u ordinal, la asociación o dependencia fue analizada mediante el uso del análisis  $\chi^2$  para independencia.

**Tabla 23.** Tabla de contingencia entre la variable 1 y el ingreso salarial.

		NIVEL DE SATISFACCIÓN TOTAL			Total	
		Nivel de satisfacción n bajo	Nivel de satisfacción n medio	Nivel de satisfacción n alto		
Ingreso salarial	de O a 960 S/.	Recuento	25	89	35	149
		% dentro de Ingreso salarial	16,8%	59,7%	23,5%	100,0%
		% del total	9,3%	33,1%	13,0%	55,4%
961 a 1500 S/.		Recuento	22	70	16	108
		% dentro de Ingreso salarial	20,4%	64,8%	14,8%	100,0%
		% del total	8,2%	26,0%	5,9%	40,1%
1501 a 2500 S/.		Recuento	2	7	3	12
		% dentro de Ingreso salarial	16,7%	58,3%	25,0%	100,0%
		% del total	0,7%	2,6%	1,1%	4,5%
Total		Recuento	49	166	54	269
		% dentro de Ingreso salarial	18,2%	61,7%	20,1%	100,0%
		% del total	18,2%	61,7%	20,1%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Del total de encuestados se encontró una satisfacción media en el ingreso salarial de 0 a 960 S/ (33.1%), 961 a 1500 S/ (26%) y 1501 a 2500 S/ (2.6%), así mismo en la satisfacción alta de 0 a 960 S/ (13%), 961 a 1500 S/ (5.9%) y 1501 a 2500 S/ (1.1%) por ultimo en la satisfacción baja de 0 a 960 S/ (9.3%), 961 a 1500 S/ (8.2%) y 1501 a 2500 S/ (0.7%) haciendo el 100% en su totalidad.

**Tabla 24.** Relación por dependencia entre la variable 1 y el ingreso salarial.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,245 <sup>a</sup>	4	,518
Razón de verosimilitud	3,332	4	,504
Asociación lineal por lineal	1,189	1	,276
N de casos válidos	269		

a. 2 casillas (22.2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.19.

#### **D.- LECTURA DEL P. VALOR**

$$X_i^2 = 3,245^a$$

$$p \text{ valor} = 0,518$$

#### **E.- DECISIÓN ESTADÍSTICA**

Al haber obtenido un p valor de 0,518, se decide aceptar la  $H_0$  debido a que este valor es mayor a 0,05.

#### **F.- CONCLUSIONES ESTADÍSTICAS**

Con los hallazgos encontrados a la prueba de hipótesis, podemos concluir que existe independencia o no se encuentra relación por dependencia con el ingreso salarial y la variable 1 ofrecida por la farmacia del lugar de estudio.

**G.- INTERPRETA ESTOS RESULTADOS EN FUNCIÓN AL OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.**

En función al objetivo específico N° 6, se demuestra que no existe relación por dependencia entre el ingreso salarial y la variable 1.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el estudio el resultado se enfoca a los consumidores y la percepción que reciben del servicio de farmacia del C.S de Chilca.

La investigación tuvo como muestra de 269 consumidores, quienes respondieron una encuesta de 22 preguntas, estos datos nos permitieron encontrar si las características sociodemográficas tienen relación por dependencia con la variable 1, donde el objetivo principal fue “Determinar la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención con las características sociodemográficas del usuario externo en el lugar de estudio”, la hipótesis general planteada para la presente investigación fue si la variable 1 y la variable 2, son dependientes, en el área de farmacia del C.S de Chilca -Huancayo 2022.

- El primer objetivo del estudio fue “Identificar la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y la edad del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022”, respecto a la edad de los usuarios se encontró que el 58.7% presentan una edad entre 30 a 59 años, en los otros grupos etarios se presentaron porcentajes menores, así mismo se observa que la tendencia de la satisfacción es media.

En relación a la contrastación de hipótesis para comprobar la relación por dependencia entre la edad y la variable 1 resultó que no existe relación, encontrando un p valor mayor a 0,05; esto demuestra que el servicio que se brinda a los consumidores es similar para todos los grupos etarios, es decir que los pacientes jóvenes, adultos o adultos mayores reciben el mismo trato, por lo que su satisfacción es similar.

Estos hallazgos han sido contrastados con Saraswati<sup>8</sup>, quien reporta que el 31% de sus encuestados presentaron edades entre 45 a 54 años, es decir estas edades se encuentran dentro del rango más frecuente que se evidenció en este estudio, por lo que se coincide con este autor, asimismo, se evidencian concordancias en relación a la satisfacción encontrada ya que también refiere que la tendencia de la satisfacción es media. Para Álvarez<sup>10</sup>, el grupo etario más atendido fue de 51 a 60 con el 33%, se puede notar que este grupo presenta una tendencia de mayor edad.

Respecto a la hipótesis, se observa que nuestro estudio presenta coincidencias con lo reportado por Saraswati<sup>8</sup>, quien indica que en todos los grupos etarios existe la tendencia de una satisfacción media. Contrariamente con lo citado por Abrego<sup>18</sup>, quien reporta una asociación significativa entre la edad y la variable 1 ( $p < 0.05$ ).

- Como segundo objetivo fue “Identificar la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y el sexo del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022”, respecto a al sexo de los usuarios se encontró que el 71% se encontró en mujeres, a diferencia de los varones que obtuvo el menor porcentaje, así mismo se observa que la tendencia de la satisfacción es media.

En relación a la contrastación de hipótesis para comprobar la relación por dependencia entre el sexo y variable 1 resultó que no existe relación, encontrando un p valor mayor a 0,05; esto demuestra que el servicio que se brinda a los consumidores es igual para todos, es decir que los pacientes sea mujer o varón reciben el mismo trato, por lo que su satisfacción es media.

Estos hallazgos han sido contrastados con Saraswati<sup>8</sup>, quien reporta que el 54% de sus encuestados son del sexo femenino y el 46% son del sexo masculino, es decir que el sexo femenino obtuvo el mayor porcentaje donde se evidenció en este estudio, por lo que se coincide con este autor, así mismo, se evidencian concordancias en relación a la satisfacción encontrada ya que también refiere que la tendencia de la satisfacción es media. Para Álvarez<sup>10</sup>, el 67 % fue el sexo femenino que obtuvo el mayor porcentaje y el 33% obtuvo el sexo masculino, donde también se evidencio en su estudio por lo que coincide con nuestro estudio.

Respecto a la hipótesis, se observa que nuestro estudio presenta coincidencias con lo reportado por Saraswati<sup>8</sup>, quien indica que en el sexo existe la tendencia de una satisfacción media. Contrariamente con lo citado por Álvarez<sup>10</sup>, quien reporta una satisfacción alta de la calidad de atención del usuario ( $p < 0.05$ ).

- Como tercer objetivo fue “Identificar la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y el grado de instrucción del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022”, respecto al grado de instrucción se obtuvo el 42.4% presentan un alto porcentaje, en los otros grupos que presentaron porcentajes menores, así mismo se observa que la tendencia de la satisfacción es media.

En relación a la contrastación de hipótesis para comprobar la relación por dependencia entre el grado de instrucción y la variable 1, resultó que no existe relación entre dichas variables, encontrando un p valor mayor a 0,05; esto demuestra que el servicio es similar, es decir que los pacientes así sean de nivel superior, secundaria, primaria y analfabeto reciben el mismo trato, por lo que su satisfacción es similar.

Estos hallazgos han sido contrastados con Saraswati<sup>8</sup>, quien reporta en su estudio que los de menos educación fueron los más satisfechos a diferencia de los que tienen más educación son insatisfechos, por lo que podríamos tener una similar coincidencia con este autor, asimismo, se evidencian concordancias en relación a la satisfacción encontrada ya que también refiere que la tendencia de la satisfacción es media. Para Álvarez<sup>10</sup>, en su encuesta obtuvo el nivel superior con el 52.8%, se puede notar que este grupo presenta una tendencia de mayor porcentaje y no tiene coincidencia con nuestro estudio.

Respecto a la hipótesis, se observa que nuestro estudio presenta coincidencias con lo reportado por Saraswati<sup>8</sup>, quien indica que en su encuesta existe la tendencia de una satisfacción media.

- El cuarto objetivo fue “Identificar la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y la ocupación del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022”, respecto a la ocupación de los usuarios se encontró que el 39% son empleados y los otros como ama de casa, independiente, estudiante presentaron porcentajes menores, así mismo se observa que la tendencia de la satisfacción es media.

En relación a la contrastación de hipótesis para comprobar la relación por dependencia entre la ocupación y la variable 1 no existe relación encontrando un p valor mayor a 0,05; esto demuestra que el servicio es similar para todos, es decir que los pacientes sean ama de casa, estudiante, empleado e independiente reciben el mismo trato, por lo que su satisfacción es similar.

En los hallazgos encontrados con Abrego<sup>18</sup> no se puede realizar la comparación de valores ya que no nombra dentro de su estudio, pero dentro de sus resultados refiere

en ocupación independiente haber obtenido el porcentaje más alto con un 35.8% por lo que no coincide nuestro estudio con este autor.

Respecto a la hipótesis, se observa que nuestro estudio presenta similares coincidencias con lo reportado por Abrego<sup>18</sup>, quien indica que existe la tendencia de una satisfacción alta, quien reporta una asociación significativa entre la ocupación y la variable 1 con un ( $p < 0.05$ ) a diferencia de nuestro estudio que no encontramos asociación.

- El quinto objetivo fue “Identificar la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y la procedencia del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022”, respecto a la procedencia de los usuarios se encontró que el 87% presenta un alto porcentaje los de provincia, en los otros como Lima y extranjeros se presentaron porcentajes menores, así mismo se observa que la tendencia de la satisfacción es media.

En relación a la contrastación de hipótesis para comprobar la relación por dependencia entre la procedencia y variable 1, no existe relación encontrando un p valor mayor a 0,05; esto demuestra que el servicio es similar, es decir que los pacientes en general así sean de provincia, Lima, extranjeros u otros reciban el mismo trato, por lo que su satisfacción es similar.

Estos hallazgos han sido contrastados con Álvarez<sup>10</sup>, quien reporta en su estudio que el 64% fueron de provincia lo cual hace que sea el que tenga el mayor porcentaje dentro de sus encuestados, por lo que podríamos tener coincidencia con este autor, asimismo, se evidencian que dentro de su estudio presenta una satisfacción satisfecha lo que hace no tener concordancia con nuestro estudio ya que el de nosotros se obtuvo una satisfacción media.

En los hallazgos encontrados con Abrego<sup>18</sup> no se puede realizar la comparación de valores ya que no nombra dentro de su estudio, pero dentro de sus resultados refiere en procedencia Lima haber obtenido el porcentaje más alto con un 70.6% por lo que no coincide nuestro estudio con este autor.

Respecto a la hipótesis, se observa que nuestro estudio presenta similares coincidencias con lo reportado por Abrego<sup>18</sup>, quien indica que existe la tendencia de una satisfacción alta, pero no encontró asociación con procedencia y la variable 1 con un ( $p < 0.05$ ) y esto hace que coincide con nuestro estudio.

- El sexto objetivo fue “Identificar la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y el ingreso salarial del usuario externo del área de farmacia del Centro de Salud de Chilca - Huancayo 2022”, respecto al ingreso salarial de los usuarios se encontró que el 55.4% presenta un alto porcentaje en los usuarios que ganan de 0 a 960 soles, en los otros grupos etarios se presentaron porcentajes menores como sueldos de 961 a 1500 soles y de 1501 a 2500 soles, así mismo se observa que la tendencia de la satisfacción es media.

En relación a la contrastación de hipótesis para comprobar la relación por dependencia entre el ingreso salarial y la variable 1, no existe relación encontrando un p valor mayor a 0,05; esto demuestra que el servicio es similar para todos, es decir que los pacientes en general así ganen más o ganen menos u otros reciban el mismo trato, por lo que su satisfacción es similar.

En los hallazgos encontrados con Abrego<sup>18</sup> no se puede realizar la comparación de valores ya que no nombra dentro de su estudio, pero dentro de sus resultados refiere

en ingreso salarial el monto de 2001 a más haber obtenido el porcentaje más alto con un 40.4% por lo que no coincide nuestro estudio con este autor.

Respecto a la hipótesis, se observa que nuestro estudio presenta similares coincidencias con lo reportado por Abrego<sup>18</sup>, quien indica que existe la tendencia de una satisfacción alta, quien reporta no tener una asociación significativa entre el ingreso salarial y la variable 1 con un ( $p < 0.05$ ) al igual que nuestro estudio que no encontramos asociación.

Respecto a lo encontrado en la evaluación por cada dimensión de la calidad evaluada, tenemos que la satisfacción media fue la apreciación más frecuente en las cinco dimensiones, llegando a encontrar un 65.8%, 62.8%, 65.4%, 61.7% y 84% de satisfacción media, respectivamente, estos hallazgos son coincidentes con lo reportado por Paredes<sup>15</sup> quien informa que en la evaluación de sus dimensiones también encuentra una satisfacción media, solo en seguridad reporta una satisfacción alta.

Así mismo, se encontraron coincidencias con Feldmunt<sup>16</sup>, quien refiere haber encontrado una satisfacción media en la mayoría de los evaluados.

Respecto a estos resultados, se ha encontrado discrepancias con lo hallado con Abrego<sup>18</sup> y Alvarez<sup>10</sup> quienes reportan haber encontrado una satisfacción alta en las cinco dimensiones evaluadas. Así mismo se discrepa con lo hallado con Bustamante<sup>13</sup> quien encuentra que la mayoría de los pacientes consultados refieren que están insatisfechos con la atención recibida.

## CONCLUSIONES

Las conclusiones que se exponen son el resultado de la consecución de los objetivos establecidos, considerando las circunstancias evaluadas en el entorno de estudio:

1. La variable 1 y la variable 2 del usuario externo en el área de farmacia del C.S de Chilca- Huancayo 2022. En donde se logró determinar una satisfacción media en ambos.
2. Se logró identificar que existe independencia o no se encuentra relación por dependencia entre el sexo de los usuarios y la variable 1 ofrecida en farmacia, ( $p > 0.05$ ).
3. Se logró identificar que existe independencia o no se encuentra relación por dependencia entre la edad de los usuarios y la variable 1 ofrecida en farmacia, ( $p > 0.05$ ).
4. Se logro identificar que existe independencia o no se encuentra relación por dependencia entre el grado de instrucción del consumidor externo y la variable 1, ( $p > 0.05$ ).
5. Se logro identificar que existe independencia o no se encuentra relación por dependencia entre la ocupación del usuario externo y la variable 1 ofrecida en la farmacia, ( $p > 0.05$ ).
6. Se logro identificar que existe independencia o no se encuentra relación por dependencia entre la procedencia del usuario y la variable 1 ofrecida en la farmacia con un ( $p > 0.05$ ).
7. Se logro identificar que existe independencia o no se encuentra relación por dependencia entre el ingreso salarial del usuario y la variable 1 ofrecida en la farmacia, ( $p > 0.05$ ).

Se concluye que en el estudio de trabajo realizado de las características sociodemográficas (edad, sexo, ocupación, procedencia, grado de instrucción e ingreso salarial) no se encontraron relación por dependencia.

## RECOMENDACIONES

1. El Director del C.S de Chilca debe de contratar más profesionales médicos especialistas en todas las áreas, ya que dicha institución no cuenta con suficientes personales y es en donde existen mayor cantidad de usuarios insatisfechos por la espera que se da para optar un cupo de este servicio.
2. Es necesario que el C.S de Chilca implemente programas de prevención de enfermedades y brinde información sobre la automedicación para contribuir a la prevención de enfermedades entre los usuarios y asegurar la confiabilidad de los mismos.
3. Los profesionales de salud del servicio de farmacia, tienen que explicar con palabras sencillas y verídicas ante sus dudas y tratamientos que deben satisfacer llevar los usuarios para que de esta forma ellos se sientan seguros con la atención que reciben y se incremente el nivel de satisfacción de los usuarios.
4. Los profesionales del servicio de farmacia tienen el deber de mostrarse atentos y cordiales con todos los usuarios sin importar el lugar de procedencia, lo cual se debe de internalizar como una política de la institución para adoptar una buena satisfacción de los usuarios que recurren a este servicio, pues se debe tener en cuenta que de eso depende el prestigio de la institución.
5. Se sugiere que un mayor número de estudiantes se dedique a llevar a cabo investigaciones similares a nivel local y nacional con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en diversas ubicaciones, lo que permitiría identificar sus necesidades y contribuir a posibles mejoras.

6. Por último, con respecto a los aspectos tangibles del C.S de Chilca, se sugiere mejorar en primer lugar los equipos médicos, ya que de estos aparatos dependen el nivel de calidad de resultados médicos, en segundo lugar la infraestructura, los materiales, aparatos que se utiliza para detectar malestares de los pacientes. Del mismo modo que se ayuda a mejorar y prevenir a tiempo los problemas de la salud de los usuarios.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Thompson A, Sunol R. “Expectations as Determinants of Patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. [internet] 1995. [Citado 15 de oct.2022]. URL disponible en:  
<https://academic.oup.com/intqhc/article-abstract/7/2/127/1795201>
2. Gallardo A, Reynaldos K. “Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería”. [internet] 2014. [Citado 18 de oct.2022]. URL disponible en:  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000400020](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020)
3. Vargas V, Valecillos J, Hernández C. “Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición”. [internet] 2013. [Citado 18 de oct.2022]. URL disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4540080.pdf>
4. “Encuesta Nacional de Satisfacción de usuarios en Salud Perú”: portal su salud [internet] 2016. [Citado 19 de oct.2022]. URL disponible en:  
<https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/3355216-encuesta-nacional-de-satisfaccion-de-usuarios-en-salud-2016>
5. García D. “Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa- Chorrillos”. [internet] 2013. [Citado 20 de oct.2022]. URL disponible en:  
<https://hdl.handle.net/20.500.14138/246>

6. Maggui W. “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). [internet] 2018. [Citado 21 de oct.2022]. URL

disponible en:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>

7. Parasuraman A, Berry L, Zeithaml V. “Servqual Multiple - item scale for measuring consumer perceptions of services quality. New York”. [internet] 2010. [Citado 21 de oct.2022]. URL

disponible en:

<https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml>

[2/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf)

[\\_Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality/links/5429a454](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf)

[0cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf)

[perceptions-of-service-quality.pdf](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf).

8. Saraswati M, Kristina S, Zulkamain A. “Perceived Service Quality and Patient Satisfaction at Pharmacy Department in Yogyakarta”. [internet].2017[ Citado el 22 de Oct 2022], URL

disponible en :

<https://www.researchgate.net/profile/Susi-Kristina->

[2/publication/328763231\\_Perceived\\_Service\\_Quality\\_and\\_Patient\\_Satisfaction\\_at\\_Pha](https://www.researchgate.net/profile/Susi-Kristina-2/publication/328763231_Perceived_Service_Quality_and_Patient_Satisfaction_at_Pharmacy_Department_in_Yogyakarta_Indonesia/links/5ce6276892851c4eabb71104/Perceived-Service-Quality-and-Patient-Satisfaction-at-Pharmacy-Department-in-Yogyakarta-Indonesia.pdf)

[armacy\\_Department\\_in\\_Yogyakarta\\_Indonesia/links/5ce6276892851c4eabb71104/Perce](https://www.researchgate.net/profile/Susi-Kristina-2/publication/328763231_Perceived_Service_Quality_and_Patient_Satisfaction_at_Pharmacy_Department_in_Yogyakarta_Indonesia/links/5ce6276892851c4eabb71104/Perceived-Service-Quality-and-Patient-Satisfaction-at-Pharmacy-Department-in-Yogyakarta-Indonesia.pdf)

[ived-Service-Quality-and-Patient-Satisfaction-at-Pharmacy-Department-in-Yogyakarta-](https://www.researchgate.net/profile/Susi-Kristina-2/publication/328763231_Perceived_Service_Quality_and_Patient_Satisfaction_at_Pharmacy_Department_in_Yogyakarta_Indonesia/links/5ce6276892851c4eabb71104/Perceived-Service-Quality-and-Patient-Satisfaction-at-Pharmacy-Department-in-Yogyakarta-Indonesia.pdf)

[Indonesia.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Susi-Kristina-2/publication/328763231_Perceived_Service_Quality_and_Patient_Satisfaction_at_Pharmacy_Department_in_Yogyakarta_Indonesia/links/5ce6276892851c4eabb71104/Perceived-Service-Quality-and-Patient-Satisfaction-at-Pharmacy-Department-in-Yogyakarta-Indonesia.pdf).

9. Rodríguez M, Muñoz R. “Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en hospitales de Madrid”. [internet] 2017. [citado el 25 de Oct del 2022], URL disponible en:

<https://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n32/1409-4568-enfermeria-32-00040.pdf>

10. Álvarez R. “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”, [internet] 2017. [citado el 26 de Oct del 2022], URL disponible en:

<http://repositorio.unan.edu.ni/7928/>

11. Gimeno A, Franco A, Montero C, Arponen S, García E, Alejos B, Corps D, Gaspar E, Galindo P, García M, Varillas D. “Analysis of adherence to HIV-positive quality of care indicators and their impact on service quality perceptions in patients: a Spanish cross-sectional study.43 Health & Quality of Life Outcomes”, [internet] 2020. [Citado el 26 de Oct del 2022], URL

disponible en:

<https://doi.org/10.1186/s12955-020-01441-w>

12. Caballero M, Meléndez J, Sotomayor G. “Evaluación de la calidad en la atención en el área de farmacia de los hospitales: Antonio Lenin Fonseca, Bertha Calderón Roque y Psicosocial José Dolores Fletes, septiembre- noviembre 2016”. [tesis]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2017. URL

Disponible en:

<https://repositorio.unan.edu.ni/4178/1/96800.pdf>

13. Bustamante F, Gálvez N. “Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un Hospital Del ministro de Salud de Cajamarca”. [internet]. 2017[ citado el 27 de Oct 2022]. URL

disponible en:

[https://www.researchgate.net/publication/318738319\\_NIVEL\\_DE\\_SATISFACCION\\_DEL\\_USUARIO\\_EXTERNO\\_QUE\\_ACUDE\\_AL\\_SERVICIO\\_DE\\_FARMACIA\\_DE\\_UN\\_HOSPITAL\\_DEL\\_MINISTERIO\\_DE\\_SALUD\\_DE\\_CAJAMARCA-PERU/fulltext/597b0e34a6fdcc61bb406758/NIVEL-DE-SATISFACCION-DEL-USUARIO-EXTERNO-QUE-ACUDE-AL-SERVICIO-DE-FARMACIA-DE-UN-HOSPITAL-DEL-MINISTERIO-DE-SALUD-DE-CAJAMARCA-PERU.pdf](https://www.researchgate.net/publication/318738319_NIVEL_DE_SATISFACCION_DEL_USUARIO_EXTERNO_QUE_ACUDE_AL_SERVICIO_DE_FARMACIA_DE_UN_HOSPITAL_DEL_MINISTERIO_DE_SALUD_DE_CAJAMARCA-PERU/fulltext/597b0e34a6fdcc61bb406758/NIVEL-DE-SATISFACCION-DEL-USUARIO-EXTERNO-QUE-ACUDE-AL-SERVICIO-DE-FARMACIA-DE-UN-HOSPITAL-DEL-MINISTERIO-DE-SALUD-DE-CAJAMARCA-PERU.pdf)

14. Ramírez V. “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2016”. [tesis]. Loreto: Pontificia Universidad Católica del Perú. URL

Disponible en:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1797>

15. Paredes E, Reyes J. “Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil Juan Pablo II”, Villa el salvador – Perú, 2017. [tesis]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. URL

Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.13053/920>

16. Feldmunth N, Hablutzel A, Vásquez L. “Calidad en el servicio en el sector de cadenas de farmacias en Lima”. [tesis]. Lima: “Pontificia Universidad Católica del Perú”. URL

disponible en:

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9593>

17. Gavilan E. “Expectativa y percepción sobre la calidad de atención del usuario externo de los servicios de medicina y cirugía del hospital amazónico de Yarinacocha, 2018”. [tesis]. Lima: “Pontificia Universidad Católica del Perú”. URL

disponible en:

<https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/3909>

18. Abrego B. “Factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del usuario de la clínica Denthix, Lima, 2021”. [tesis]. Lima: “Universidad Cesar Vallejo”. URL disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76577/Abrego\\_SBC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76577/Abrego_SBC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

19. Palacios J. “A review and assessment of the role of expectations in the scales to measure perceived quality of service. methaodos.revista de ciencias sociales”. [internet]. 2014[ Citado el 28 de Oct 2022]. URL

disponible en:

<http://dx.doi.org/10.17502/m.rcs.v2i1.38>

20. Torres, M., Vásquez, C. “Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis”. [internet]. 2015 [ Citado el 28 de Oct 2022]. URL

disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>

21. Suprenant, G. “An investigation into de determinants of customer Dissatisfaction Journal of Marketing Research”. [internet]. 1982 [ Citado el 29 de Oct 2022]. URL disponible en:

<https://psycnet.apa.org/doi/10.2307/3151722>

22. Huerta, E. “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2016”. [tesis]. Lima: Universidad Mayor de San Marcos. URL

Disponible en:

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4033>

23. Kholis N, Ratnawati A, Farida Y. Customer Satisfaction on the Performance of Social Security Administrator (Bpjs) Health in Central Java, Indonesia. [internet]. 2018 [ Citado el 29 de Oct 2022]. URL disponible en:

[https://www.bing.com/ck/a?!&&p=745d4a1cdc5bca7bJmltdHM9MTY2NzYwNjQwMCZpZ3VpZD0zZWQ1ZWlZNi03MmIzLTZlMDctMmU2MC1INDU1NzMwYzZmYzEmaW5zaWQ9NTE4OA&pfn=3&hsh=3&fclid=3ed5eb36-72b3-6e07-2e60-e455730c6fc1&psq=Customer+Satisfaction+on+the+Performance+of+Social+Security+Administrator+\(Bpjs\)+Health+in+Central+Java%2c+Indonesia&u=a1aHR0cDovL3Jlc2VhcmNoLnVuaXNzdWxhLmFjLmklL2ZpbGUvcHVibGlrYXNpLzIxMDQ4OTAxOS80MjUyQVJUSUtFTF9JSk9JLnBkZg&ntb=1](https://www.bing.com/ck/a?!&&p=745d4a1cdc5bca7bJmltdHM9MTY2NzYwNjQwMCZpZ3VpZD0zZWQ1ZWlZNi03MmIzLTZlMDctMmU2MC1INDU1NzMwYzZmYzEmaW5zaWQ9NTE4OA&pfn=3&hsh=3&fclid=3ed5eb36-72b3-6e07-2e60-e455730c6fc1&psq=Customer+Satisfaction+on+the+Performance+of+Social+Security+Administrator+(Bpjs)+Health+in+Central+Java%2c+Indonesia&u=a1aHR0cDovL3Jlc2VhcmNoLnVuaXNzdWxhLmFjLmklL2ZpbGUvcHVibGlrYXNpLzIxMDQ4OTAxOS80MjUyQVJUSUtFTF9JSk9JLnBkZg&ntb=1)

24. Aliasghar N, Jalil S, Ghassem A, Hasan S, Ehsan A, Farideh R. “Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services. SCMS Journal Of Indian Management. Indian. Indian Management”. [internet]. 2016[ Citado el 29 de Oct 2022]. URL disponible en:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4851526/>

25. Velandia F, Ardón N, Jara M. “Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Revista gerencia y salud. Bogotá, Colombia. 2007”. [internet]. 2007 [ Citado el 29 de Oct 2022]. URL disponible en:

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-70272007000200008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008)

26. Oviedo G. “Definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. Revista de estudios sociales N° 18”. [internet]. 2004 [ Citado el 29 de Oct 2022]. URL disponible en:

[https://www.researchgate.net/publication/28176689\\_La\\_Definicion\\_del\\_Concepto\\_de\\_Percepcion\\_en\\_Psicologia\\_con\\_Base\\_en\\_la\\_Teoria\\_Gestalt/fulltext/037bcbd70cf2fdd7b8bf8e58/La-Definicion-del-Concepto-de-Percepcion-en-Psicologia-con-Base-en-la-Teoria-Gestalt.pdf](https://www.researchgate.net/publication/28176689_La_Definicion_del_Concepto_de_Percepcion_en_Psicologia_con_Base_en_la_Teoria_Gestalt/fulltext/037bcbd70cf2fdd7b8bf8e58/La-Definicion-del-Concepto-de-Percepcion-en-Psicologia-con-Base-en-la-Teoria-Gestalt.pdf)

27. Compean M, Pérez D, Staines M, Ortiz L. “Factores sociodemográficos asociados a la satisfacción con los servicios públicos de salud entre personas con VIH/SIDA”. [internet]. 2014 [ Citado el 30 de Oct 2022]. URL disponible en:

<https://doi.org/10.11144/Javeriana.RGYPS13-26.fsas>

28. Valarie A, Zeithaml A, Leonard L, Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. [internet]. 1992 [ Citado el 30 de Oct 2022]. URL disponible en:

<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

29. Hernández R, Fernández C, Baptista M. “*Metodología de la Investigación*. México: Interamericana Editores”. [internet]. 2014 [ Citado el 30 de Oct 2022]. URL disponible en:

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

30. Carrasco, S. *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos. [internet]. 2009 [Citado el 30 de Oct 2022]. URL disponible en:

[https://www.bing.com/ck/a?!&&p=806652faa8bb1e69JmltdHM9MTY2NzYwNjQwMCZpZ3VpZD0zZWQ1ZWlZNi03MmIzLTZlMDctMmU2MC1INDU1NzMwYzZmYzEmaW5zaWQ9NTE2Ng&ptn=3&hsh=3&fclid=3ed5eb36-72b3-6e07-2e60-e455730c6fc1&psq=30.+Carrasco%2c+S.+\(2009\).+Metodolog%c3%ada+de+la+Investigaci%c3%b3n+Cient%c3%adfica.+Lima+%3a+San+Marcos.&u=a1aHR0cHM6Ly9kcml2ZS5nb29nbGUuY29tL2ZpbGUvZC8xR1RXTVR5QVpEbXpFMGhKYIVLU3hzUi1RSldzWXXVnQIYvdmlldz9lc3A9c2hhcmZw&ntb=1](https://www.bing.com/ck/a?!&&p=806652faa8bb1e69JmltdHM9MTY2NzYwNjQwMCZpZ3VpZD0zZWQ1ZWlZNi03MmIzLTZlMDctMmU2MC1INDU1NzMwYzZmYzEmaW5zaWQ9NTE2Ng&ptn=3&hsh=3&fclid=3ed5eb36-72b3-6e07-2e60-e455730c6fc1&psq=30.+Carrasco%2c+S.+(2009).+Metodolog%c3%ada+de+la+Investigaci%c3%b3n+Cient%c3%adfica.+Lima+%3a+San+Marcos.&u=a1aHR0cHM6Ly9kcml2ZS5nb29nbGUuY29tL2ZpbGUvZC8xR1RXTVR5QVpEbXpFMGhKYIVLU3hzUi1RSldzWXXVnQIYvdmlldz9lc3A9c2hhcmZw&ntb=1)

# ANEXOS

## ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TÍTULO: SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO A CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL USUARIO EXTERNO EN UN CENTRO DE SALUD – HUANCAYO 2022

FORMULACIÓN DE PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	TIPO, NIVEL Y DISEÑO	VARIABLES	METODOLOGÍA
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>			
¿Cuál es la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención con las características sociodemográficas del usuario externo del área de farmacia del centro de salud de Chilca -Huancayo 2022?	Determinar la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención con las características sociodemográficas del usuario externo del área de farmacia del centro de salud de Chilca -Huancayo 2022.	La satisfacción de la calidad de atención y las características sociodemográficas del usuario externo, son dependientes, del área de farmacia del centro de salud de Chilca -Huancayo 2022.	<b>Método:</b> científico <b>Método específico:</b> Hipotético deductivo <b>Tipo:</b> básica transversal	<b>VARIABLE 1:</b> Satisfacción de la calidad de atención <b>VARIABLE 2:</b> Características sociodemográficas	<b>Población: 900</b>  <b>Muestra: 269</b>
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>		<b>Variables intervinientes</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
1. ¿Cuál es la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y la edad del usuario externo del área de farmacia del centro de salud de Chilca -Huancayo 2022? 2. ¿Cuál es la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y el sexo del usuario externo del área de farmacia del centro de salud de Chilca -Huancayo 2022? 3. ¿Cuál es la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y el grado de instrucción del usuario externo del área de farmacia del centro de salud de Chilca -Huancayo 2022? 4. ¿Cuál es la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y la ocupación del usuario externo del área de farmacia del centro de salud de Chilca -Huancayo 2022?	1. Identificar la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y la edad del usuario externo del área de farmacia del centro de salud de Chilca -Huancayo 2022. 2. Identificar la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y el sexo del usuario externo del área de farmacia del centro de salud de Chilca -Huancayo 2022. 3. Identificar la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y el grado de instrucción del usuario externo del área de farmacia del centro de salud de Chilca -Huancayo 2022. 4. Identificar la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y la ocupación del usuario externo del área de farmacia del centro de salud de Chilca -Huancayo 2022.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y la edad del usuario externo del área de farmacia del centro de salud de Chilca -Huancayo 2022.</li> <li>• Existe relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y el sexo del usuario externo del área de farmacia del centro de salud de Chilca -Huancayo 2022.</li> <li>• Existe relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y el grado de instrucción del usuario externo del área de farmacia del centro de salud de Chilca -Huancayo 2022.</li> <li>• Existe relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y la ocupación del usuario externo del área de farmacia del centro de salud de Chilca -Huancayo 2022.</li> </ul>	<b>Nivel:</b> relacional <b>Diseño:</b> no experimental correlacional <b>Enfoque:</b> cuantitativo	<b>Variable 1</b> modelo servqual <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos tangibles</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> </ul> <b>Variable 2:</b> 6 ítems <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sexo</li> <li>• Edad</li> <li>• Ocupación</li> <li>• Grado de instrucción</li> <li>• Ingreso salarial</li> <li>• procedencia</li> </ul>	El instrumento para evaluar la V1 será el cuestionario para evaluar la V 2 se utilizará una escala de Likert del 1 al 5 y el método de servqual <p>(1) Totalmente Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Indiferente (4) Satisfecho (5) Totalmente satisfecho</p> <p>El instrumento para evaluar la variable 2 será el cuestionario, se utilizará 6 ítems donde deberán ser rellenados por el usuario</p>

<p>5. ¿Cuál es la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y la procedencia del usuario externo del área de farmacia del centro de salud de Chilca -Huancayo 2022?</p> <p>6. ¿Cuál es la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y el ingreso salarial del usuario externo del área de farmacia del centro de salud de Chilca -Huancayo 2022?</p>	<p>5. Identificar la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y la procedencia del usuario externo del área de farmacia del centro de salud de Chilca -Huancayo 2022.</p> <p>6. Identificar la relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y el ingreso salarial del usuario externo del área de farmacia del centro de salud de Chilca -Huancayo 2022.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y la procedencia del usuario externo del área de farmacia del centro de salud de Chilca - Huancayo 2022.</li> <li>• Existe relación por dependencia entre la satisfacción de la calidad de atención y el ingreso salarial del usuario externo del área de farmacia del centro de salud de Chilca - Huancayo 2022.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad</li> <li>• Sexo</li> <li>• Grado de instrucción</li> <li>• Ocupación</li> <li>• Procedencia</li> <li>• Ingreso salarial</li> </ul>
--	--	---	--	--	--

## Anexo 2. Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	ESCALA
Variable 1: Satisfacción de la calidad de atención	Se define a una atención placentera esto se debe al servicio prestado por un área donde el beneficiado es el usuario. (23)	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uniformidad</li> <li>Equipamiento</li> <li>Limpieza</li> </ul>	1,2,3,4	Cuantitativa Escala ordinal Ficha de recolección de datos  (1) Totalmente Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Indiferente (4) Satisfecho (5) Totalmente satisfecho
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información por parte del personal</li> <li>Respeto a la orden de llegada</li> <li>Respeto a la privacidad</li> </ul>	5,6,7,8,9	
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amabilidad</li> <li>Cortesía</li> <li>disponibilidad</li> </ul>	10,11,12,13	
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza</li> <li>Amabilidad</li> <li>Seguridad</li> </ul>	14,15,16,17	
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprensión</li> <li>Igualdad</li> <li>Paciencia</li> </ul>	18,19,20,21,22	
Variable 2: Características sociodemográficas	Son características generales, que va acceder si existe la posibilidad que pueda apoyar a un fenómeno de interacción, esto quiere decir que puede alterar o favorecer generando consecuencias buenas o malas. (27)	Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mayores de 18 años</li> </ul>	1 ítems	Cuantitativa Ficha de recolección de datos Edad (razón) Sexo (nominal) Grado de instrucción (ordinal) Ocupación (nominal) Procedencia (nominal) Ingreso salarial (ordinal)
		Sexo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Femenino</li> <li>Masculino</li> </ul>	1 ítems	
		Grado de Instrucción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primaria,</li> <li>secundaria</li> <li>superior</li> <li>analfabeto</li> </ul>	1 ítems	
		Ocupación	<ul style="list-style-type: none"> <li>actividad diaria actual</li> </ul>	1 ítems	
		Procedencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lugar donde nació</li> <li>Lugar de donde procede</li> </ul>	1 ítems	
		ingreso salarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promedio de ingreso salarial</li> </ul>	1 ítems	

### Anexo 3. Matriz de Operacionalización del instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMS
SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	Elementos tangibles	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El C.S cuenta con equipos modernos y funcionales</li> <li>2. Las instalaciones físicas del C.S son cómodas y visualmente atractivas.</li> <li>3. El personal del C.S del área de farmacia suele estar presentable (uniforme limpio)</li> <li>4. El área de farmacia siempre está limpio y ventilado.</li> </ol>
	Fiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Los servicios que ofrece el C.S dan el resultado esperado.</li> <li>6. El área de farmacia del C.S se preocupa por atender mejor</li> <li>7. Cuando usted tiene un problema, el químico farmacéutico muestra un sincero interés en solucionarlo.</li> <li>8. El químico farmacéutico del C.S del área de farmacia es considerado un buen profesional.</li> <li>9. El servicio cumple con el horario de atención establecido.</li> </ol>
	Capacidad de respuesta	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. El químico farmacéutico del área de farmacia le informa con precisión cuanto demorara la atención en la entrega de sus medicinas.</li> <li>11. El químico farmacéutico brinda una atención rápida y efectiva</li> <li>12. Está conforme con el tiempo de espera del área de farmacia del C.S.</li> <li>13. El tiempo de espera a la consulta en el C.S le parece adecuado</li> </ol>
	Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> <li>14. El comportamiento de los trabajadores del área de farmacia inspira confianza a los usuarios</li> <li>15. Los trabajadores del C.S del área de farmacia demuestran cortesía con los pacientes</li> <li>16. Siente confianza y seguridad cuando acude a Recoger sus medicamentos.</li> <li>17. La solución dada por el Químico(a) a sus necesidades fueron apropiadas.</li> </ol>
	empatía	<ol style="list-style-type: none"> <li>18. El trato que brinda el profesional a los pacientes es bueno.</li> <li>19. El personal de farmacia en general le trata con cortesía y respeto.</li> <li>20. Consideras que los horarios de atención proporcionados por el C.S se adecuan a las necesidades de las personas.</li> <li>21. En el primer contacto que usted tiene con el personal de farmacia por lo general se presenta amable.</li> <li>22. Mantiene buena comunicación el personal de farmacia que le atiende.</li> </ol>
CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	Edad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 18 – 29</li> <li>2. 30 – 59</li> <li>3. 60 a mas</li> </ol>
	Sexo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Varón</li> <li>2. Mujer</li> </ol>

	Grado de instrucción	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analfabeto</li> <li>2. Primaria</li> <li>3. Secundaria</li> <li>4. Superior</li> </ol>
	Ocupación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ama de casa</li> <li>2. Estudiante</li> <li>3. Empleado</li> <li>4. Independiente</li> <li>5. Otro</li> </ol>
	Procedencia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lima</li> <li>2. Provincia</li> <li>3. Extranjero</li> <li>4. Otros</li> </ol>
	Ingreso salarial	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. s/ 0 a s/960</li> <li>2. s/961 a s/ 1500</li> <li>3. S/1501 a s/2500</li> <li>4. s/2501 a más</li> </ol>

#### Anexo 4. Instrumento de investigación y constancia de su aplicación

##### INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1:

Diseño de instrumento según MINSA (2011), y método utilizado en este plan de tesis es el SERVQUAL con 5 dimensiones en base a 22 ítems el cual fue modificado para la presente

##### Cuestionario para evaluar la Satisfacción de la calidad de atención del usuario externo del C.S de Chilca

##### SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

##### PRESENTACIÓN:

Estimado usuario, por favor complete este cuestionario

##### INSTRUCCIONES:

Por favor, lea cuidadosamente las preguntas y elija su respuesta marcando con una 'X' en el lugar correspondiente, donde

- (1) Totalmente insatisfecho
- (2) insatisfecho,
- (3) indiferente,
- (4) satisfecho,
- (5) totalmente satisfecho.

Dimensiones	Satisfacción de la calidad de atención	1 Totalmente insatisfecho	2 insatisfecho	3 indiferente	4 satisfecho	5 Totalmente satisfecho
Elementos tangibles	1. El C.S cuenta con equipos modernos y funcionales					
	2. Las instalaciones físicas del C.S son cómodas y visualmente atractivas.					
	3. El personal del C.S del área de farmacia suele estar presentable (uniforme limpio)					
	4. El área de farmacia siempre está limpio y ventilado.					
fiabilidad	5. Los servicios que ofrece el C.S dan el resultado esperado.					
	6. El área de farmacia del C.S se preocupa por atender mejor					
	7. Cuando usted tiene un problema, el químico farmacéutico muestra un sincero interés en solucionarlo.					

	8. El químico farmacéutico del centro de salud del área de farmacia es considerado un buen profesional.					
	9. El servicio cumple con el horario de atención establecido.					
Capacidad de respuesta	10. El químico farmacéutico del área de farmacia le informa con precisión cuanto demorara la atención en la entrega de sus medicinas.					
	11. El químico farmacéutico brinda una atención rápida y efectiva					
	12. Está conforme con el tiempo de espera del área de farmacia del C.S.					
	13. El tiempo de espera a la consulta en el C.S le parece adecuado.					
seguridad	14. El comportamiento de los trabajadores del área de farmacia inspira confianza a los usuarios					
	15. Los trabajadores del C.S del área de farmacia demuestran cortesía con los pacientes					
	16. Siente confianza y seguridad cuando acude a Recoger sus medicamentos.					
	17. La solución dada por el Químico(a) a sus necesidades fueron apropiadas.					
Empatía	18. El trato que brinda el personal de farmacia a los pacientes es bueno.					
	19. El personal de farmacia en general le trata con cortesía y respeto.					
	20. Consideras que los horarios de atención proporcionados por el C.S se adecuan a las necesidades de las personas					
	21. En el primer contacto que usted tiene con el personal de farmacia por lo general se presenta amable.					
	22. Mantiene buena comunicación con usted el personal de farmacia.					

## **INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2:**

Diseño de instrumentos, basado en la propuesta de Vargas (2017), adaptado para este estudio en particular

### **Cuestionario para evaluar las características sociodemográficas del usuario externo del C.S de chilca**

#### **FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS**

##### **PRESENTACIÓN:**

Estimado usuario, por favor complete este cuestionario

##### **INSTRUCCIONES:**

Cada pregunta tiene las mismas alternativas de respuestas. Ud. debe elegir una sola para cada pregunta.

Edad:  1. 18 – 29 2. 30 – 59 3. 60 a mas	Sexo:  1. Varón 2. Mujer
Grado de instrucción:  1. Analfabeto 2. Primaria 3. Secundaria 4. Superior	Ocupación: 1. Ama de casa 2. Estudiante 3. Empleado 4. Independiente 5. Otro
Procedencia:  1. Lima 2. Provincia 3. Extranjero 4. Otros	Ingreso salarial: 1. 1s/ 0 a s/960 2. s/961 a s/ 1500 3. S/1501 a s/2500 4. s/2501 a más

## ANEXO 5: ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

### PARA LA VARIABLE 1 “SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN”

La evaluación se ha dado a través de un estudio piloto aplicado a 18 usuarios procedentes del Centro de Salud de Llamus

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	18	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### RESULTADO DEL ANÁLISIS TOTAL

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	22

**Fuente:** Elaboración propia

Se observa que el índice de fiabilidad para el total de ítems es de 0,924, comprobándose así un elevado nivel de confiabilidad del instrumento.

## RESULTADO DEL ANÁLISIS PARA CADA ÍTEM

	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
El C.S cuenta con equipos modernos y funcionales	69,78	104,771	,810	,915
Las instalaciones físicas del C.S son cómodas y visualmente atractivas.	69,67	107,412	,860	,914
El personal del C.S del área de farmacia suele estar presentable (uniforme limpio)	69,44	107,085	,617	,921
El área de farmacia siempre está limpio y ventilado.	69,28	109,624	,594	,921
Los servicios que ofrece el C.S dan el resultado esperado.	69,22	114,889	,517	,922
El área de farmacia del C.S se preocupa por atender mejor	69,17	115,324	,607	,920
Cuando usted tiene un problema, el químico farmacéutico muestra un sincero interés en solucionarlo.	69,56	107,556	,838	,915
El químico farmacéutico del C.S del área de farmacia es considerado un buen profesional.	68,94	116,291	,607	,920
El servicio cumple con el horario de atención establecido.	69,22	119,830	,136	,933
El químico farmacéutico del área de farmacia le informa con precisión cuanto demorara la atención en la entrega de sus medicinas.	68,94	117,467	,516	,922
El químico farmacéutico brinda una atención rápida y efectiva	69,22	111,359	,666	,919
Está conforme con el tiempo de espera del área de farmacia del C.S.	69,33	111,412	,766	,917

El tiempo de espera a la consulta en el C.S le parece adecuado	69,33	110,941	,665	,919
El comportamiento de los trabajadores del área de farmacia inspira confianza a los usuarios	69,11	117,163	,674	,920
Los trabajadores del C.S del área de farmacia demuestran cortesía con los pacientes	69,28	116,095	,514	,922
Siente confianza y seguridad cuando acude a Recoger sus medicamentos.	68,78	120,065	,441	,923
La solución dada por el Químico(a) a sus necesidades fueron apropiadas.	69,11	113,869	,809	,918
El trato que brinda el personal de farmacia a los pacientes es bueno.	69,00	114,706	,629	,920
El personal de farmacia en general le trata con cortesía y respeto.	68,94	118,879	,349	,924
Consideras que los horarios de atención proporcionados por el C.S se adecuan a las necesidades de las personas.	68,72	120,683	,311	,924
En el primer contacto que usted tiene con el personal de farmacia por lo general se presenta amablemente.	69,22	118,183	,420	,923
Mantiene buena comunicación el personal de farmacia que le atiende.	69,22	115,830	,876	,918

**Fuente:** Elaboración propia

Se observa que el índice de fiabilidad para los ítems evaluados resulta ser mayor al 0,9; con lo cual se demuestra que existe un alto nivel de confiabilidad por ítems.

## PARA LA VARIABLE CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Se ha evaluado a través de un estudio piloto aplicado a 18 usuarios procedentes del Centro de Salud de Llamus. El análisis de concordancia fue evaluado mediante la correlación por intervalo por ordinal, debido a que se trata de una evaluación para cada característica, evaluando la correlación del primer grupo con el segundo grupo (correlación por mitades).

### A. PARA LA CARACTERÍSTICA DE LA EDAD:

#### Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaj e	N	Porcentaj e	N	Porcentaje
Edad1 *	9	100,0%	0	0,0%	9	100,0%
Edad2						

#### Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significaci ón aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,750	,183	3,000	,020 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlació n de Spearman	,750	,234	3,000	,020 <sup>c</sup>
N de casos válidos		9			

**Fuente:** Elaboración propia

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Se obtuvo una correlación por intervalo de 0.750, lo cual indica que presenta confiabilidad alta.

## B. PARA LA CARACTERÍSTICA DE SEXO:

### Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Sexo1 *	9	100,0%	0	0,0%	9	100,0%
Sexo2						

### Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,661	,265	2,333	,052 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,661	,265	2,333	,052 <sup>c</sup>
N de casos válidos		9			

**Fuente:** Elaboración propia

Se obtuvo una correlación por intervalo de 0.661, lo cual indica que presenta confiabilidad aceptable.

### C. PARA LA CARACTERÍSTICA DE GRADO DE INSTRUCCIÓN:

#### Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación n aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,791	,177	3,416	,011 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,791	,177	3,416	,011 <sup>c</sup>
N de casos válidos		9			

**Fuente:** Elaboración propia

Se obtuvo una correlación por intervalo de 0.791, lo cual indica que presenta confiabilidad alta.

### D. PARA LA CARACTERÍSTICA DE OCUPACIÓN:

#### Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Grado de instrucción1	9	100,0%	0	0,0%	9	100,0%
* Grado de instrucción2						

#### Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Ocupación1 *	9	100,0%	0	0,0%	9	100,0%
Ocupación2						

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,943	,062	7,514	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,857	,132	4,406	,003 <sup>c</sup>
N de casos válidos		9			

**Fuente:** Elaboración propia

Se obtuvo una correlación por intervalo de 0.943, lo cual indica que presenta confiabilidad alta.

#### E. PARA LA CARACTERÍSTICA DE PROCEDENCIA:

	Resumen de procesamiento de casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Procedencia1 *	9	100,0%	0	0,0%	9	100,0%
Procedencia2						

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,661	,265	2,333	,052 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,661	,265	2,333	,052 <sup>c</sup>

N de casos válidos	9		
--------------------	---	--	--

**Fuente:** Elaboración propia

Se obtuvo una correlación por intervalo de 0.661, lo cual indica que presenta confiabilidad aceptable.

## F. PARA LA CARACTERÍSTICA DE INGRESO SALARIAL:

### Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcenta je	N	Porcenta je	N	Porcenta je
Ingreso salarial1 *	9	100,0%	0	0,0%	9	100,0%
Ingreso salarial2						

### Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significació n aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,832	,145	3,969	,005 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,818	,168	3,767	,007 <sup>c</sup>
N de casos válidos		9			

**Fuente:** Elaboración propia

Se obtuvo una correlación por intervalo de 0.832, lo cual indica que presenta confiabilidad alta.

## Anexo 6. validez del instrumento



### UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES ESCUELA DE POSGRADO

#### VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACION POR CRITERIO DE JUECES

##### 1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Juez : CUEVA BUENDÍA, LUIS ALBERTO  
 1.2. Grado Académico / mención : MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN  
 1.3. DNI / Teléfono y/o cédula : DNI. 20049226/Cel. 964648755  
 1.4. Cargo e Institución donde labora : Docente de la Escuela de Posgrado de la UPLA  
 1.5. Nombre del instrumento : Cuestionario de Satisfacción de la calidad de atención y características sociodemográficas  
 1.6. Lugar y fecha : Huancayo, 20 de noviembre del 2022

##### 2. ASPECTOS DE LA EVALUACION:

N°	INDICADORES	CRITERIOS	DE FIC IEN TE	BAJ A	RE GU- LA R	BU EN A	MU Y BU EN A
			1	2	3	4	5
01	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.					X
02	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					X
03	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
04	ORGANIZACION	Presentación ordenada					X
05	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de la variable en cantidad y calidad suficiente.					X
06	PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
07	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.				X	
08	COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.					X
09	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10	APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
<b>CONTEO TOTAL DE MARCAS</b> (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)			<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
						2	8

$$\text{CALIFICACION GLOBAL: Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = 0,96$$

3. **OPINION DE APLICABILIDAD:** (Ubique el coeficiente de validez obteniendo en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA		INTERVALO
No válido, reformar	<input type="radio"/>	[0,20 - 0,40]
No válido, modificar	<input type="radio"/>	≥0,41 - 0,60]
Válido, mejorar	<input type="radio"/>	≥0,61 - 0,80]
Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>	≥0,81 - 1,00]

##### 4. RECOMENDACIONES:

.....

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DE JUEZ



## VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACION POR CRITERIO DE JUECES

## 1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del juez : URETA JURADO RAÚL.....  
 1.2. Grado Académico / mención : DOCTOR EN CIENCIAS DE LA SALUD .....  
 1.3. DNI / Teléfono y/o célula : 23274152 / 945960364.....  
 1.4. Cargo e Institución donde labora : Director del Instituto de Investigación de Ciencias de la Salud.....  
 1.5. Nombre del instrumento : Cuestionario sobre satisfacción de la calidad de atención del usuario externo.  
 1.6. Lugar y fecha : Huancayo, noviembre 22 del 2022.....

## 2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:

N°	INDICADORES	CRITERIOS	DEFI CIEN TE	BAJ A	RE GU- LA R	BUEN A	MUY BUEN A
			1	2	3	4	5
01	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.					X
02	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
03	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
04	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
05	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de la variable en cantidad y calidad suficiente.				X	
06	PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
07	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.				X	
08	COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.					X
09	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10	APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
<b>CONTEO TOTAL DE MARCAS</b> (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)			<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>

CALIFICACION GLOBAL: Coeficiente de validez =  $\frac{1XA + 2XB + 3XC + 4XD + 5XE}{50} = \frac{4X4 + 5X6}{50}$

3. OPINION DE APLICABILIDAD: (Ubique el coeficiente de validez obteniendo en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA		INTERVALO
No válido, reformar	<input type="radio"/>	[0,20 – 0,40]
No válido, modificar	<input type="radio"/>	≥0,41 – 0,60]
Válido, mejorar	<input type="radio"/>	≥0,61 – 0,80]
Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>	≥0,81 – 1,00]

4. RECOMENDACIONES:
- .....

  
Dr. Raúl Ureta Jurado

FIRMA DE JUEZ



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACION POR CRITERIO DE JUECES

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Juez : Dr. Félix Valenzuela Oré.  
1.2. Grado Académico / mención : Doctor en Salud Pública.  
1.3. DNI / Teléfono y/o célula : 23459294/ 949654042.  
1.4. Cargo e institución donde labora : Universidad Peruana Los Andes  
1.5. Nombre del instrumento : Instrumento de Satisfacción de Calidad de Atención.  
1.6. Lugar y fecha : Huancayo, 18 de diciembre del 2022.

2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	DEFI CIEN TE	BA JA	RE GU- LA R	BUE NA	MUY BUE NA
			1	2	3	4	5
01	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.					X
02	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					X
03	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
04	ORGANIZACION	Presentación ordenada					X
05	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de la variable en cantidad y calidad suficiente.					X
06	PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
07	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					X
08	COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.					X
09	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación,					X
10	APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
<b>CONTEO TOTAL DE MARCAS</b> (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)			<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
							50

CALIFICACION GLOBAL: Coeficiente de validez =  $\frac{1XA+2XB+3XC+4XD+5XE}{50} = 1$

3. OPINION DE APLICABILIDAD: (Ubique el coeficiente de validez obteniendo en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA		INTERVALO
No válido, reformar	<input type="radio"/>	[0,20 – 0,40]
No válido, modificar	<input type="radio"/>	>0,41 – 0,60]
Válido, mejorar	<input type="radio"/>	>0,61 – 0,80]
Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>	>0,81 – 1,00]

4. RECOMENDACIONES:

Consignar la edad sin agrupar, resaltar en el instrumento de la propuesta inicial referenciando los autores.

Dr. Félix Valenzuela Oré  
Juez Experto

## Anexo 7. Autorización de la institución

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

SEÑOR DIRECTOR DE LA MICRO RED DE SALUD DE CHILCA

S.D. Dr. FRANCIS JARA SANTIANI

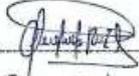
CINTYA ANGELA ROJAS ZAMBRANO, identificado con DNI No: 44526261, domiciliado en Av. 9 de diciembre 1315 chilca – Huancayo, a Ud., respetuosamente digo:

Que deseando realizar mi trabajo de investigación titulado Satisfacción de la calidad de atención relacionado a características sociodemográficas del usuario externo en un centro de salud- Huancayo 2022, en el área o servicio de farmacia, por medio de la presente recurro a su digno despacho a fin de que se sirva concederme la correspondiente autorización.

POR TANTO:

Ruego a Ud. Sr. Director acceder a mi solicitud.

Huancayo 07 de noviembre del 2022

  
Rojas Zambrano Cintya





"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



## CARTA DE ACEPTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Chilca, 09 de noviembre del 2022

Srta.:

✓ ROJAS ZAMBRANO CINTYA ANGELA

**ASUNTO:** Autorización para realizar trabajo de investigación

De mi mayor consideración:

Con singular agrado me dirijo a usted, para expresarle mi saludo a nombre de la Micro Red de Salud de Chilca que me honro en dirigir y a la vez darle a conocer que visto su solicitud se autoriza la ejecución del Trabajo de Investigación titulado **"SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO A CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL USUARIO EXTERNO EN UN CENTRO DE SALUD – HUANCAYO 2022"**. Esta jefatura **Autoriza** la realización de la misma, en el Centro de Salud de Chilca. Considerando para la realización del trabajo de investigación los siguientes datos:

1. Rojas Zambrano Cintya Angela identificada con DNI: **44526261**
2. Período de investigación del 09 de Noviembre del 2022 al 31 de Enero del 2023.

Sin otro particular me despido de usted, no sin antes testimoniarles los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente;

  
GOBIERNO REGIONAL JUNÍN  
SECRETARÍA REGIONAL DE EDUCACIÓN

## Anexo 8. Declaración jurada de confidencialidad



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

### DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, Bach. Cintya Angela Rojas Zambrano identificado (a) con DNI N° 44526261 estudiante/docente/egresado la escuela profesional de ciencias de la salud, vengo implementando el proyecto de investigación titulado "Satisfacción de la calidad de atención relacionada a características sociodemográficas del usuario externo en un centro de salud – Huancayo 2022", en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 12 de noviembre del 2022.



  
Apellidos y nombres: Cintya Angela rojas  
zambano  
Responsable de investigación

## Anexo 9. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

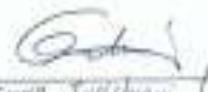
Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Satisfacción de la calidad de atención relacionado a características sociodemográficas del usuario externo en un centro de salud – Huancayo 2022", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: "Cistya Angela Rojas Zambrano"

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación, y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, ..... 23 ..... de Diciembre ..... 2022.



  
Ejemplar: *Cistya Angela Rojas Zambrano*  
(PARTICIPANTE)

**Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: Cistya Angela Rojas Zambrano

D.N.I. N° 44526261

N° de teléfono/celular: 978814725

Email: cistyaangela@gmail.com

**Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: Cistya Angela Rojas Zambrano

D.N.I. N° 44526261

N° de teléfono/celular: 978814725

Email: cistyaangela@gmail.com

**Auxiliar de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. Betty Carmen Quispe Espinoza

0000000000

## Anexo 10. Compromiso de autoría



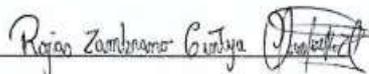
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

---

### COMPROMISO DE AUTORÍA

En la fecha, yo Cintya Angela Rojas Zambrano, identificado con DNI N° 44526261 Domiciliado en AV. 9 De Diciembre 1315- chilca - Huancayo, estudiante o docente de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes, me COMPROMETO a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada: titulado "Satisfacción de la calidad de atención relacionado a características sociodemográficas del usuario externo en un centro de salud – Huancayo 2022" se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 12 noviembre 2022



Apellidos y Nombres

DNI N° 44526261

## Anexo 11. Galería de fotos



**Encuesta realizada a un usuario en el C.S de Chilca**

**Fuente:** Elaboración propia



**Encuesta realizada a una usuaria del C.S de Chilca**

**Fuente:** Elaboración propia



**Encuesta realizada a una usuaria del C.S de Chilca**

**Fuente:** Elaboración propia



**Encuesta realizada a un usuario del C.S de Chilca**

**Fuente:** Elaboración propia



**C.S de Chilca**

**Fuente:** Elaboración propia



**Encuesta realizada a un usuario del C.S de Chilca**

**Fuente:** Elaboración propia