



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Proceso de prescripción médica y satisfacción de familiares de  
pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización, Hospital  
Militar Central, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**AUTOR:**

Espinoza Mora, Edgar (ORCID: 0000-0002-2682-3086)

**ASESOR:**

Mtro. Ruiz Barrera, Lázaro (ORCID: 0000-0002-3174-7321)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A mi esposa Gladys, quien es especial en mi vida, ha sido el soporte y la inspiración para dar lo mejor de mi cada día, apoyo incondicional brindado en este largo y difícil camino, pues sin ella no lo habría logrado; y a mis padres porque su ejemplo y enseñanza perdurará por siempre en mi mente y corazón.

## **Agradecimiento**

Al Mtro. Lázaro Ruiz Barrera, asesor de la presente tesis, por compartir sus conocimientos, experiencia, paciencia e invaluable apoyo durante el proceso de realización de este trabajo.

Al Dr. Jacinto Joaquín Vertiz Osoreo, por su tiempo brindado, su conocimiento, confianza, disposición y apoyo incondicional, sin el cual el desarrollo de esta investigación hubiese sido aun complicado.

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2. Variables y operacionalización.....	23
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5. Procedimientos.....	30
3.6. Método de análisis de datos.....	31
3.7. Aspectos éticos.....	31
IV. RESULTADOS.....	33
V. DISCUSIÓN.....	43
VI. CONCLUSIONES.....	50
VII.RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS.....	61

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	<i>Validez de contenido a través de juicio de expertos del cuestionario Proceso de prescripción médica.....</i>	<i>28</i>
<b>Tabla 2</b>	<i>Validez de contenido a través de juicio de expertos del cuestionario Satisfacción de familiares .....</i>	<i>29</i>
<b>Tabla 3</b>	<i>Confiabilidad del cuestionario Proceso de prescripción médica .....</i>	<i>30</i>
<b>Tabla 4</b>	<i>Confiabilidad del cuestionario Satisfacción de familiares.....</i>	<i>30</i>
<b>Tabla 5</b>	<i>Proceso de prescripción médica .....</i>	<i>33</i>
<b>Tabla 6</b>	<i>Satisfacción de los familiares.....</i>	<i>34</i>
<b>Tabla 7</b>	<i>Prueba de normalidad.....</i>	<i>35</i>
<b>Tabla 8</b>	<i>Prueba de normalidad (regla de decisión).....</i>	<i>35</i>
<b>Tabla 9</b>	<i>Correlación entre la definición del problema del paciente y la satisfacción de familiares.....</i>	<i>36</i>
<b>Tabla 10</b>	<i>Correlación entre la especificación de los objetivos del tratamiento y la satisfacción de familiares.....</i>	<i>37</i>
<b>Tabla 11</b>	<i>Correlación entre el diseño del esquema terapéutico y la satisfacción de familiares .....</i>	<i>38</i>
<b>Tabla 12</b>	<i>Correlación entre el inicio del tratamiento y la satisfacción de familiares .....</i>	<i>39</i>
<b>Tabla 13</b>	<i>Correlación entre las instrucciones y advertencias y la satisfacción de familiares .....</i>	<i>40</i>
<b>Tabla 14</b>	<i>Correlación entre la supervisión de la evolución del tratamiento y la satisfacción de familiares.....</i>	<i>41</i>
<b>Tabla 15</b>	<i>Correlación entre el proceso de prescripción médica y la satisfacción de familiares .....</i>	<i>42</i>

## Resumen

La presente investigación tuvo como principal objetivo: Determinar la relación entre el proceso de prescripción médica y la satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021. El enfoque fue cuantitativo, el diseño fue no experimental de nivel correlacional, corte transversal, además se contó con una muestra de 226 familiares de pacientes, a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Los principales hallazgos indicaron que el 69% de los encuestados manifestaron que hay un adecuado proceso de prescripción médica, mientras que otro 69% indicó tener un alto nivel de satisfacción. Así mismo, se pudo confirmar la relación significativa de las dimensiones de prescripción médica con la satisfacción de familiares, debido a que la prueba con la definición del problema del paciente ( $p = 0.000$ ;  $r = 0.580$ ), con la especificación de los objetivos del tratamiento ( $p = 0.000$ ;  $r = 0.633$ ), instrucciones y advertencias al paciente ( $p = 0.000$ ;  $r = 0.629$ ), con la supervisión de la evolución del tratamiento ( $p = 0.000$ ;  $r = 0.583$ ). Finalmente, se concluyó afirmando el proceso de prescripción médica se relaciona de manera significativa con la satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.

**Palabras clave:** proceso, prescripción médica, satisfacción.

## **Abstract**

The main objective of this research was: To determine the relationship between the medical prescription process and the satisfaction of relatives of patients treated in the hospitalization pharmacy of the Central Military Hospital, 2021. The approach was quantitative, the design was non-experimental at a correlational level, cross section, in addition there was a sample of 226 relatives of patients, to whom two questionnaires were applied. The main findings indicated that 69% of those surveyed stated that there is an adequate medical prescription process, while another 69% indicated that they have a high level of satisfaction. Likewise, it was possible to confirm the significant relationship of the dimensions of medical prescription with the satisfaction of relatives, because the test with the definition of the patient's problem ( $p = 0.000$ ;  $r = 0.580$ ), with the specification of the treatment objectives ( $p = 0.000$ ;  $r = 0.633$ ), instructions and warnings to the patient ( $p = 0.000$ ;  $r = 0.629$ ), with the supervision of the evolution of the treatment ( $p = 0.000$ ;  $r = 0.583$ ). Finally, it was concluded by stating that the medical prescription process is significantly related to the satisfaction of relatives of patients treated at the hospitalization pharmacy of the Central Military Hospital, 2021.

**Keywords:** process, medical prescription, satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

La prescripción es un documento legal que incluye instrucciones para la medicación por parte de un médico autorizando al farmacéutico. El estudio sobre la prescripción de medicamentos es un proceso estándar definido por la Organización Mundial de la Salud (OMS), que mide el desempeño del proveedor de atención médica en relación con el uso adecuado de los medicamentos. Sin embargo, existen errores en el 1,5% de los medicamentos solicitados en las estancias hospitalarias en el Reino Unido y hasta en el 6,2% en los Estados Unidos. Se encontró que el error de prescripción explica el 70% de los errores de medicación. Además, un tercio de las reacciones adversas al fármaco, se produjeron debido a errores de medicación en Arabia Saudita (Shrestha & Prajapati, 2019).

El Consejo Nacional de Coordinación para la notificación y la prevención de errores de medicación informó que el 15% de los errores de medicación se deben a problemas de escritura, problemas de abreviaturas y pedidos de medicamentos incompletos. El estudio en el este de Nepal informó al menos uno o más errores por receta. Un estudio de pacientes geriátricos en un hospital universitario en Nepal informó un mayor número de posibles errores de prescripción. Encontraron un promedio al menos un medicamento potencialmente inapropiado prescrito al 53% de los pacientes. Estos estudios enfatizaron la necesidad de un seguimiento y evaluación periódicos para minimizar los errores (Shrestha & Prajapati, 2019).

Los pacientes de edad avanzada y gravemente enfermos pueden aumentar el desafío de la prescripción. Se notificaron tasas de error de prescripción de más del 90 y 74% en incidentes que involucraron a pacientes pediátricos en Bahrein y EE. UU. respectivamente. Los errores de prescripción en un entorno de atención primaria plantean desafíos importantes. Aunque un error de prescripción se considera una fuente de daño evitable y previsible, sigue representando el 3,7% de los ingresos hospitalarios (Abanmy et al., 2020). En la India la frecuencia de errores en la prescripción médica se encuentra entre el 17,6% y 44,18%. Para los países de Latinoamérica, se obtuvo que, en Ecuador el 100% de las recetas presentaron algún tipo de error en la prescripción, el 58.1% presentó indicaciones completas, el 53% presentó omisiones de dosis y el 70% de los errores podrían generar efectos adversos (Campos y Velásquez, 2018).

Debido a que los pacientes en la unidad de cuidados intensivos (UCI) no pueden participar activamente en la discusión sobre el diagnóstico y el tratamiento, los miembros de la familia son importantes tomadores de decisiones en la planificación de la atención del paciente. Además, un informe reciente de la Sociedad Coreana de Medicina de Cuidados Intensivos abordó varias cuestiones para mejorar el bajo nivel de calidad de los cuidados intensivos, incluidos el paciente y la satisfacción familiar. En donde se obtuvo que, la mayoría de los familiares se mostraron satisfechos con el cuidado y el proceso de toma de decisiones de la UCI, excepto con el ambiente de sala de espera de la UCI (Min et al., 2018).

Respecto a un análisis en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo (HNAAA) de la Seguridad Nacional del Perú (EsSalud) y el Hospital Regional Docente Las Mercedes (HRDLM) del Ministerio de Salud (MINSA), se obtuvo que de las 635 recetas evaluadas, ninguna presentaba la información requerida según a lo indicado por el Manual de buenas prácticas de prescripción médica, en donde la información más ausente fue la fecha de validez de las recetas y el teléfono y dirección de los pacientes, además en el HRDLM el 49.7% entendió la letra del prescriptor, el 39.6% conocía la dosis del medicamento a ingerir y el 26,8% sabe hasta que fecha tomar, mientras que en el HNAAA solo el 46.8% entendió la letra del prescriptor, el 12% sabía hasta que fecha tomar los medicamentos y el 16.7% conocía cuanto tomar de cada medicamento. De manera general, existió un bajo porcentaje de pacientes que comprendieron las recetas, además los pacientes desconocían sobre sus tratamientos (Campos y Velásquez, 2018).

En el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo se evidenció en el 2020 que el 60% se mostró satisfecho con la calidad del servicio recibido, además los usuarios se sentían más satisfechos con la seguridad percibida y la empatía en el servicio recibido. Sin embargo, más de la mitad de los pacientes que utilizaron el Servicio de Medicina Interna mostraron insatisfacción con la capacidad de respuesta, confiabilidad y otros aspectos tangibles (equipamiento médico, orientación y comodidad del usuario) del sistema de salud. Mientras que, en un Hospital de la Seguridad Social en Chiclayo, el 64,2% de los usuarios estaban insatisfechos con el servicio recibido. Si bien el sistema de salud demostró una

adecuada confiabilidad y capacidad de respuesta, los aspectos relacionados con la comodidad y la adecuada orientación al usuario (aspectos tangibles) no fueron percibidos favorablemente por los pacientes que asistieron al servicio (Febres y Mercado, 2020).

En la realidad local, el Hospital Militar Central, es catalogado como III-1 (nivel III de complejidad y nivel 1 de atención), además se encuentra ubicado en el distrito de Jesús María, en la ciudad de Lima. Respecto a las conversaciones que se tuvieron con algunos de los familiares de los pacientes que se encuentran hospitalizados manifestaron que, en algunas ocasiones no comprenden los exámenes requeridos para su familiar, posiblemente porque los médicos emplean términos muy técnicos que no les permiten saber que análisis médicos necesitan, lo que muchas veces genera que dichos exámenes no se realicen a tiempo o no se lleguen a realizar, afectando considerablemente la salud del paciente; además indicaron que tal vez en farmacia no se encuentre la medicina que necesiten, por lo que muchos tienen que comprarla fuera del establecimiento de salud, de la misma manera sucede con ciertos exámenes médicos, razón por la cual tenían que realizarlos en una clínica particular, generando un incremento de los costos por parte de la familia.

También expresaron que en varias ocasiones no comprenden los medicamentos que deben de adquirir y las advertencias de efectos secundario, esto podría ser porque los médicos no son claros en las instrucciones que les brindan e incluso algunas veces no entendían los datos del medicamento ni hora que debía de tomar el paciente, generando probablemente errores para el inicio del tratamiento. Por otro lado, los familiares de los pacientes opinaron que en varias ocasiones desconocen si la administración del medicamento que reciben en farmacia es la correcta, esto quizás porque no tienen ninguna orientación por parte del personal de farmacia que los atendió, también expresaron que cuando solicitan una nueva explicación a médicos o enfermeras sobre el tratamiento que recibirá su familiar, estos en muchas ocasiones no tienen la paciencia de orientarlos, situación que de alguna manera esté produciendo cierta incomodidad en los familiares.

Adicional a ello, los familiares indicaron que posiblemente la falta de señalización visible en el establecimiento este generando que no ubiquen

rápidamente las áreas que tienen que ir para realizar los trámites necesarios para que su paciente este adecuadamente atendido. De continuar dicha situación es muy probable que los pacientes demoren mucho más tiempo en recuperarse o no reciban el tratamiento necesario para su enfermedad. Por lo que, en la presente investigación se pretendió determinar la relación entre el proceso de prescripción médica y la satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.

Ante lo mencionado anteriormente, el problema general de la presente investigación fue: ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de prescripción médica y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021?, mientras que los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la definición del problema del paciente y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021?, ¿Qué relación existe entre la especificación de los objetivos del tratamiento y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021?, ¿Qué relación existe entre el diseño del esquema terapéutico y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021?, ¿Qué relación existe entre el inicio del tratamiento y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021?, ¿Qué relación existe entre las instrucciones y advertencias y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021? y ¿Qué relación existe entre la supervisión de la evolución del tratamiento y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.

En cuanto a la justificación teórica en la presente investigación se tomó las teorías desarrolladas por la OMS para el proceso de prescripción médica y el modelo Servperf para evaluar el nivel de satisfacción de los familiares, en donde ambas teorías fueron aplicadas en el Hospital Militar Central y cuyos resultados que se obtuvieron pudieron brindar un respaldo a la literatura empleada, además ser empleados por otras investigaciones que presenten una problemática similar.

Asimismo, presenta una justificación práctica porque se indagaron sobre una problemática que se presenta en la mayoría de hospitales, como es el proceso de prescripción médica y como estos se relacionan con la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados, sin embargo, se analizaron en un entorno en particular que será en el Hospital Militar Central, en donde el director de dicho establecimiento podrá en un futuro tomar las medidas correspondientes de acuerdo con los resultados que se obtuvieron en la presente investigación.

Por otro lado, el presente estudio presenta una justificación social debido a que, los principales beneficiados fueron los pacientes hospitalizados, puesto que al mejorar la realización de la prescripción médica; posiblemente los familiares presenten una mayor satisfacción, ya que podrán administrar a los pacientes los medicamentos o tratamiento adecuado y obtener una pronta mejoría. Finalmente, la investigación presenta una justificación metodológica, ya que el instrumento del cuestionario para evaluar el proceso de prescripción médica y la satisfacción de los familiares, los cuales fueron sometidos a la confiabilidad por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach y la validez de los mismos será a través de juicio de expertos; esto con la finalidad de que puedan ser empleados por otros investigadores que perciban una similar problemática en un contexto en particular.

Por lo que, se plantea como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el proceso de prescripción médica y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021, mientras que, los objetivos específicos fueron: Determinar la relación entre la definición del problema del paciente y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021, determinar la relación entre la especificación de los objetivos del tratamiento y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021, determinar la relación entre el diseño del esquema terapéutico y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021, determinar la relación entre el inicio del tratamiento y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021, determinar la relación entre las instrucciones y advertencias y

el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021 y determinar la relación entre la supervisión de la evolución del tratamiento y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.

En la presente investigación se pretendió contrastar la hipótesis general: El proceso de prescripción médica se relaciona de manera significativa con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021, además de las hipótesis específicas: La definición del problema del paciente se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021, la especificación de los objetivos del tratamiento se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021, el diseño del esquema terapéutico se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021, el inicio del tratamiento se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021, las instrucciones y advertencias se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021 y la supervisión de la evolución del tratamiento se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En el siguiente apartado se detallaron las principales investigaciones que se relacionan con el tema bajo estudio, sin embargo, como es un tema relativamente nuevo son pocas las investigaciones que abordan el tema del proceso de prescripción médica y satisfacción de familiares, es por ello que en el presente estudio se tomaron investigaciones tanto internacionales como nacionales.

Dentro de las investigaciones internacionales se considera a León et al. (2020) en su investigación titulada “Influencia de la prescripción médica en los errores asociados a pacientes en un Instituto de Previsión Social (IPS) de la Ciudad de Cartagena, Colombia”. (revista científica). El objetivo fue realizar una evaluación de la influencia de la prescripción médica en los errores asociados a pacientes de consulta externa. La metodología comprendió el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal. La conclusión fue que, la letra ilegible en los documentos de prescripción médica; constituyendo la principal causa del error de la medicación. En consecuencia, genera la administración de dosis erradas y teniendo como resultado el ineficiente tratamiento que afecta a la calidad de atención a los pacientes. Esta investigación dió soporte para determinar los criterios a considerar para una formulación adecuada de la prescripción médica.

Igualmente se cuenta con la investigación realizada por Sandoya et al. (2020) titulada “Errores asociados a la prescripción de la medicación en un área de emergencia de Ginecología, Ecuador, 2018”. (revista científica). El objetivo fue detallar los errores relacionados con la prescripción médica en el área antes mencionada. Respecto a la metodología fue de nivel correlacional, el diseño fue transversal y el muestreo fue intencional. En cuanto a la muestra estuvo integrada por 201 historias clínicas. La conclusión fue que, los documentos de prescripción médica presentaron un conjunto de errores, debido a que no se siguen las indicaciones de las guías de práctica clínica. Esta investigación permitió abordar las hipótesis planteadas en torno a los criterios que debe incluir una prescripción médica.

Por otro lado, Shrestha & Prajapati (2019) realizaron una investigación titulada “Evaluación del patrón de prescripción y error de prescripción en el

Departamento de Pacientes Ambulatorios del Hospital de Distrito de Atención Terciaria, Nepal central". (revista científica). Revista de políticas y prácticas farmacéuticas. El objetivo fue evaluar la práctica de prescripción y apoyar en el empleo de calidad de los medicamentos. La metodología indicó que el estudio es retrospectivo, transversal y cuantitativo. Se revisaron un total de 770 recetas. La conclusión fue que existe un bajo cumplimiento de los indicadores de prescripción de la OMS y altos errores de prescripción médica, lo cual está afectando a la atención médica de calidad. Esta investigación ayudó a discutir mediante el contraste de su conclusión con los resultados que se obtuvieron acerca de las posibles falencias en el proceso de prescripción médica.

Por otro lado, Suárez Iraquí et al. (2018) en su investigación titulada "Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016". (revista científica). Revista Médica Electrónica. El objetivo fue hallar el nivel de satisfacción de usuarios con la atención en los consultorios médicos. En cuanto a la metodología fue descriptivo, de corte transversal. Respecto a la muestra estuvo integrada por 480 usuarios de 32 consultorios médicos, quienes fueron encuestados. La conclusión fue que, el 81.6% de los pacientes estuvieron satisfechos con la atención médica que recibieron por parte de los consultorios. A partir de la conclusión, se permitió explicar de forma indirecta y en cierta medida los hallazgos que se alcanzan sobre la satisfacción de familiares de pacientes.

De acuerdo con lo señalado por López et al. (2016) en su investigación titulada "Análisis comparativo de los errores en la prescripción farmacoterapéutica en pacientes ambulatorios y hospitalizados en expedientes de queja médica en la CONAMED". (revista científica). Revista CONAMED. El objetivo fue identificar los errores de medicación en la prescripción farmacoterapéutica. En cuanto a la metodología fue un estudio retrospectivo en donde se analizaron 37 expedientes de diversos establecimientos de salud. La conclusión fue que, en hospitalización el error fue de manera farmacéutica (42%) y administración (20%); mientras que en pacientes ambulatorios los errores fueron de parte de administración (54%), frecuencia de administración (25%) y dosis (13%). Sobre la base de esta investigación, se pudo discutir las hipótesis específicas que abordan las dimensiones del proceso de prescripción médica.

Dentro de las investigaciones nacionales se cuenta con Bazán (2019), cuyo título fue “Prescripción potencialmente inadecuada de medicamentos en adultos mayores polimedcados que acuden a una oficina farmacéutica de Trujillo, junio a setiembre 2018”. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Perú. El objetivo fue establecer las características de la prescripción médica potencialmente inadecuada de medicamentos en adultos mayores. Respecto a la metodología, esta fue prospectiva, observacional y transversal. En cuanto a la muestra estuvo conformada por 158 personas, quienes fueron encuestadas. La conclusión fue que, existe una elevada prevalencia de prescripción médica potencialmente inadecuada de medicamentos, los cuales están asociados con el número de medicamentos que fueron prescritos. Esta investigación contribuyó con la discusión a nivel del proceso de prescripción médica y su implicancia en la insatisfacción de los familiares de pacientes.

Igualmente se cuenta con Sánchez (2019) en su investigación titulada “Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017”. Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca, Perú. La investigación tuvo como propósito evaluar la calidad de la atención y la relación de la satisfacción del usuario externo. La metodología fue de diseño correlacional de corte transversal. Respecto a la población estuvo conformada por 142 usuarios, quienes fueron encuestados. Finalmente, la conclusión fue que, los pacientes externos indicaron estar satisfechos con la atención que se les brinda. Asimismo, existe relación de manera significativa entre la calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario externo. Esta investigación permitió abordar críticamente los resultados de la satisfacción de los familiares.

Llanos (2019) en su estudio titulado “Errores de prescripción en recetas especiales para estupefacientes y psicotrópicos dispensados en sala de operaciones del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja; julio - setiembre 2019”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. El objetivo fue identificar los errores de prescripción de las recetas especiales en farmacia del Institutito Nacional Salud Niño San Borja. La metodología fue descriptiva y observacional, mientras que el diseño, cuantitativo, prospectivo y transversal. La muestra conformada por 400 recetas que fueron evaluadas. La conclusión fue que,

la prescripción médica presentó errores por lo que posiblemente afecta la calidad de la salud de los pacientes. La investigación constituyó un antecedente a fin de evaluar los resultados de la prescripción médica cuando el proyecto de estudio sea ejecutado.

También se cuenta con Campos y Velásquez (2018) en su estudio titulado “Calidad de la receta médica en dos hospitales de Lambayeque y su influencia en la comprensión de la información brindada”. (revista científica). Acta Médica Peruana. El objetivo fue evaluar la frecuencia de recetas médicas con información completa que se brindan en consulta externa de dos hospitales. La metodología fue de nivel descriptivo, observacional y cuantitativo. La población estuvo conformada por 635 pacientes que acudieron a consulta externa, quienes fueron encuestados. La conclusión fue que, las recetas evaluadas presentaron información incompleta, por ello, no comprendieron las recetas, generando desconocimiento de los pacientes sobre sus tratamientos, además de cierto grado de disconformidad en la atención recibida. Esta investigación posibilitó la discusión de los resultados inferenciales relativos a la prescripción médica.

En esa misma línea se considera a Pineda (2016) en su investigación titulada “Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Huarupampa Huaraz -2013”. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Huaraz, Perú. El objetivo fue determinar la satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo (CRED) del centro de salud. La metodología fue de nivel correlacional fue un estudio de campo, el diseño fue no experimental. Finalmente, la conclusión fue que, la satisfacción de los usuarios fue buena en cuanto a las dimensiones del entorno, humano y técnico científico. Sobre la base de esta investigación, se pudieron abordar indirectamente los resultados concernientes a la satisfacción de los familiares de pacientes.

De acuerdo con la evaluación de la primera variable proceso de prescripción médica. Referente a la prescripción se considera como una de las transacciones terapéuticas más significativas entre médico y paciente, en donde el término

prescripción deriva de pre (antes) y 'script' (escritura escrita) que significa que es una orden que debe ser escrita antes o para la prescripción y administración de medicamentos, de manera general el término prescripción se emplea para referirse a una orden para tomar ciertos medicamentos (Kumar et al., 2019). Asimismo, el proceso de prescripción médica es un conjunto de pasos complejos en donde involucra una serie de factores; en donde muchas veces las decisiones de los médicos son multifactoriales y pueden tomar en cuenta varias estrategias y tipos de heurísticas críticas en el desempeño de sus funciones de tratamiento del paciente (Murshid & Mohaidin, 2017).

El proceso de prescripción médica es un proceso lógico-deductivo por medio del cual un determinado profesional prescriptor autorizado, de acuerdo a los conocimientos adquiridos de los diversos síntomas presentados por el paciente y el examen físico realizado, obtiene una conclusión o diagnóstico y con base a ello toma una decisión terapéutica. Dicha decisión implica una serie de indicaciones farmacológicas y/o no farmacológicas que se presentan en una receta médica y se encuentra sujeta a una determinada normativa (MINSA, 2021).

Los beneficios claves de la prescripción se identificaron como la mejora de la calidad de los servicios de atención médica, el aumento de la eficiencia y la eficacia de la dispensación de medicamentos y el ahorro de costos de atención médica. La falta de implementación adecuada de los sistemas de prescripción también puede resultar en nuevos tipos de errores que reducen la eficiencia del flujo de trabajo, aumentan el costo de los medicamentos y amenazan la seguridad del paciente. Los factores que contribuyen a posibles errores se clasificaron en cuatro grupos principales (errores humanos, técnicos, de interacción y organizacionales) (Zadeh & Tremblay, 2016).

Para evaluar la variable proceso de prescripción médica se tomó lo indicado por el Organización Mundial de la Salud en la Guía de la Buena Prescripción Médica, en donde se indica los aspectos que se debe de tomar en cuenta y los protocolos de tratamiento habitual. Asimismo, el proceso se encuentra conformado por la definición del problema del paciente, la especificación del objetivo terapéutico, la comprobación si el tratamiento es adecuado, comenzar con el

tratamiento, dar información, advertencias e instrucciones necesarias y supervisar el tratamiento (OMS, 2012).

Por otro lado, existen otros modelos sobre el proceso de prescripción médica como el Modelo de Knapp y Oeltjen, en donde toma en consideración las variables demográficas como la edad y el lugar de práctica. También incluye cuatro variables como la gravedad de la enfermedad, las posibles decisiones, los beneficios y los efectos secundarios de la medicación y la especialidad del médico. Sin embargo, se ha demostrado que el modelo excluye varios factores que tienen un impacto significativo en la prescripción. También se presenta el Modelo de Hemminki, que es un proceso de prescripción más complejo, en donde se incorporó una serie de variables como los años de práctica, el número de horas de trabajo y el número de pacientes administrados diariamente para explicar de manera eficaz las decisiones de los médicos sobre la prescripción de medicamentos (Murshid & Mohaidin, 2017).

Otros de los modelos es el de Gallan, que se encuentra basado en la revisión de la literatura relacionada y el examen empírico en un entorno ambulatorio. El modelo incorporó tres componentes principales: predecesores, el proceso de interpretar la necesidad percibida de una terapia con medicamentos en la decisión de prescripción del médico y los resultados. Por otro lado, Kyle, Nissen, entre otros hicieron esfuerzos a través de la revisión de la literatura para desarrollar un modelo de prescripción cualitativo que evalúe la influencia de los factores económicos en el comportamiento de prescripción de los médicos (Murshid & Mohaidin, 2017).

Como se mencionó anteriormente, para efectos de la investigación; de entre todos los modelos expuestos, se contempló el modelo de la Organización Mundial de la Salud del año 2012 debido a que comprende los aspectos pertinentes y considera los protocolos de tratamiento habitual.

De manera que, dentro del proceso de prescripción médica se encuentra la definición del problema del paciente, en esta etapa se detalla la enfermedad o dolor que posee el paciente, además de los síntomas, los peligros y los posibles motivos de preocupación. De manera que el problema que presenta el paciente se traduce como un diagnóstico, el cual puede ser persistente durante varias semanas de evaluación de la salud del paciente (OMS, 2012).

Respecto al diseño de la historia clínica es la elaboración al detalle completo o parcial de la relación que tuvo el médico con el paciente, en donde la narración debe ser precisa, clara e íntegra, de acuerdo a la realidad que se trata de detallar. Asimismo, se requiere que exista un detalle sobre los antecedentes médicos del paciente, de la vida personal o familiar (Michael et al., 2010).

De acuerdo con los exámenes requeridos, está conformado por examen y la evaluación, en donde el médico es quien realiza el análisis de la naturaleza y las implicaciones de los diversos hallazgos clínicos. De manera que, los exámenes requeridos son una serie de métodos que permite obtener cierta información, por medio de tres maneras: examen físico, historia clínica y métodos auxiliares (Michael et al., 2010).

La segunda etapa del proceso es la especificación de los objetivos del tratamiento, en donde se indica la causa del problema del paciente y de acuerdo a ello se plantea las acciones que se debe de tomar para minimizar el problema evidenciado en el paciente (OMS, 2012). Dentro de esta etapa se encuentra la actividad que identifica el problema real, que es la detección de las enfermedades o síntomas que presentan los pacientes, la cual tiene como finalidad disminuir los niveles de riesgo, además de informar sobre los recursos que debe de implementar para lograr los objetivos de mejorar la salud (Hibbard et al., 2017).

Respecto a la siguiente actividad que involucra al paciente en los objetivos terapéuticos, es la interrelación entre el paciente y su tratamiento, además se asocian con mejoras en la satisfacción del paciente, la adherencia al tratamiento, la calidad de vida, los niveles de ansiedad y depresión y la reducción de los costes sanitarios (Kornhabe et al., 2016).

Luego que ya se ha decidido el tratamiento, se presenta como tercera etapa el esquema terapéutico apropiado del paciente, en donde se indica el tratamiento más seguro, barato y efectivo para llevar a cabo, el cual debe de ser sometido a comprobación, para identificar si es el más correcto para el paciente, además se evalúan otros factores externos que podrían afectar tratamiento de paciente (OMS, 2012).

El tratamiento se selecciona de acuerdo a la eficacia que se espera que tenga en relación con la condición del paciente, de manera que indica el nivel o grado en que los medicamentos lograrán el resultado esperado o deseado (Mounika et al., 2017). Por otro lado, se encuentra la seguridad, que indica que el tratamiento que se brindará al paciente es el más adecuado y apropiado para el cuidado del mismo, en donde no exista riesgo o exposición del paciente a sufrir consecuencias negativas producto del mismo (Mounika et al., 2017). De manera que, la seguridad es respecto a posibles contraindicaciones e interacciones (OMS, 2012).

Sobre la conveniencia del tratamiento, es la comprobación de que los medicamentos son adecuados para un determinado paciente, de la misma manera ocurre cuando ejerce dentro de los límites de recomendaciones terapéuticas nacionales o una política de una institución (OMS, 2012). Mientras que los costos del tratamiento, es el valor monetario que tiene que cubrir el paciente para la adquisición del medicamento o tratamiento necesario para lograr un bienestar en su salud (OMS, 2012).

Respecto al inicio del tratamiento, en un primer instante se debe de aconsejar al paciente sobre la manera de cumplir con las indicaciones brindadas, además de explicar por qué es importante para la mejora de su salud. Para lo cual, es necesario que el médico sea lo más breve posible y emplee palabras que sean de fácil entendimiento para el paciente. Asimismo, se detalla: nombre, firma, edad y dirección del paciente, además de su número de asegurado, es preciso señalar que se recomienda que se emplee una letra legible (OMS, 2012).

Respecto a datos del prescriptor es la persona que realiza el proceso de prescripción que no siempre es un médico, puesto que puede ser otro trabajador paramédico, una enfermera o comadrona, además debe de contener, el nombre, dirección y número de teléfono del prescriptor, lo cual permitirá que si el farmacéutico tiene alguna duda pueda contactar fácilmente con el prescriptor (OMS, 2012).

En cuanto a los datos del paciente, es la información sobre el nombre, edad y dirección del paciente, la cual se considera como el núcleo de cualquier

prescripción, además se puede añadir información como el seguro del paciente (OMS, 2012). Sobre los datos de los medicamentos, es la información relacionada sobre la cantidad de un medicamento si se administra una sola vez o total de la cantidad fraccionada, además se indica la duración del tratamiento, que es el número de días que se debe de administrar el medicamento (MINSA, 2021).

Asimismo, se encuentra las instrucciones y advertencias al paciente, en donde el médico brinda información al paciente sobre el efecto que producirá el tratamiento, además debe de mencionar cada cuanto tiempo tomar el medicamento. Asimismo, se le indica al paciente que si el tratamiento no mejora el estado de su salud vuelva al establecimiento, además se le vuelve a recomendar las instrucciones que debe de seguir de dosificación y que no ingiera bebidas alcohólicas, también se sugiere que el paciente resuma con sus propias palabras las indicaciones para asegurar que ha comprendido bien (OMS, 2012).

Respecto a las instrucciones claras es la información sobre el esquema terapéutico y el adecuado uso de los medicamentos, entre otros que brinda el profesional prescriptor autorizado a su paciente con la finalidad de garantizar la adherencia al tratamiento y el alcance de los objetivos terapéuticos (MINSA, 2021).

Sobre la advertencia de efectos adversos son el conjunto de avisos sobre cuando no se debe de tomar el medicamento, las dosis máximas y el porque es necesario que se tome la dosis completa de tratamiento (OMS, 2012). Mientras que, otras indicaciones es la información adicional que se le puede brindar al paciente como cuando volver al establecimiento de salud o no, en que situaciones debe de volver antes de lo planificado y que información necesitará el médico en su próxima cita (OMS, 2012).

Respecto a la última etapa de supervisión de la evolución del tratamiento se define como el proceso en donde se supervisa la efectividad del tratamiento, en donde si el paciente no regresa al establecimiento, posiblemente habrá mejorado. Sin embargo, en el caso de que si no mejora y vuelve hay tres posibles razones: el primero que el tratamiento no fue efectivo, el segundo que el tratamiento no fue seguro y el tercero que no era cómodo para el paciente (OMS, 2012).

Dicha etapa mencionado anteriormente, cuenta con un paso que es la monitorización pasiva, el cual significa que se le brinda una explicación al paciente de lo que debe hacer en el caso de que el tratamiento no sea efectivo, produce cierto nivel de incomodidad o aparece efectos no deseados, es decir en este caso el monitoreo es de parte del paciente (OMS, 2012).

Mientras que, la monitorización activa significa que previa cita del médico con el paciente se determina si el tratamiento fue efectivo, en donde es necesario que se fije un intervalo de supervisión, el cual depende del tipo de enfermedad, la cantidad de medicamentos, la duración del tratamiento que prescriben, además a pesar de que el monitoreo es activo el paciente necesita que se le detalle la información sobre su condición (OMS, 2012).

Por otro lado, tenemos a la variable satisfacción familiar que según Dos Santos (2015) se define como una respuesta producto de una interacción de un familiar con un determinado bien o servicio de salud; es decir es el estado emocional que se produce como respuesta del análisis del mismo. De tal manera, que la satisfacción es considerada como una respuesta emocional, en este caso por parte de los familiares que se crean a través de un juicio cognitivo y que influye en las decisiones que tomen y de su fidelidad con ciertos servicios o bienes. De acuerdo con Morillo y Morillo (2016) indicaron que la satisfacción es el grado de conformidad con las características, particularidades y atributos de un servicio, de acuerdo con las experiencias de un determinado usuario, es decir se considera lo que el usuario espera recibir frente a una determinada situación.

En el ámbito de los servicios de salud, la satisfacción de un cliente se utiliza generalmente para evaluar la calidad de la prestación del servicio. La satisfacción del paciente se considera uno de los predictores más importantes a la hora de medir los resultados de salud y la calidad de los servicios prestados por cualquier centro sanitario. La satisfacción se puede medir en una base clínica (ambulatorio), centros de atención primaria de salud (Owaidh et al., 2018).

La satisfacción es un juicio de que una característica de un producto o servicio, o el producto o servicio en sí, proporciona un nivel placentero de satisfacción relacionada con el consumo. La satisfacción del familiar con la atención

médica es un concepto multidimensional, con dimensiones que corresponden a las principales características de los proveedores como técnica, funcional, infraestructura, interacción, ambiente y también servicios (Aliman y Mohamad, 2016).

La satisfacción del paciente influye positivamente en la confianza del paciente, mejora la imagen del hospital, lo que a su vez se traduce en un mayor uso del servicio y participación de mercado. Para obtener una ventaja competitiva, las empresas de servicios que incluyen hospitales deben centrarse en lograr la satisfacción y la lealtad del cliente mediante la entrega de un valor superior. Es probable que los clientes satisfechos muestren intenciones de comportamiento favorables, que son beneficiosas para el éxito a largo plazo del proveedor de atención médica (Aliman y Mohamad, 2016)

A causa de la importancia y trascendencia del análisis de la satisfacción es que diferentes autores han diseñado diversos modelos de evaluación, siendo uno de ellos el desarrollado por Donabedian en el 1966, que es un modelo considerado importante, ya que destaca por su objetividad y sencillez para su aplicación y contribución con la ciencia, en donde vincula la calidad del servicio con la atención en los diversos establecimientos de la salud (Torres y Vásquez, 2015).

Por otro lado, se encuentra el modelo de *Service Quality* (SERVQUAL), cuyos autores fueron Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, el cual es considerado por muchos investigadores como el más representativo y utilizado por diferentes estudios. Dicho modelo se caracteriza porque, muestra la diferencia existente entre las percepciones y las expectativas de cinco dimensiones que se encuentran distribuidas en 22 preguntas para la evaluación de la percepción y otras 22 preguntas destinadas al análisis de las expectativas de los usuarios (Torres y Vásquez, 2015).

Seguidamente, en el año de 1992, se presentó el modelo de Service Performance SERVPERF de Cronin y Taylor, quienes fueron los que modificaron el modelo inicial de *Service Quality*; es decir los autores desarrollaron un modelo alternativo del Servqual, el cual se encuentra enfocado en la evaluación de las percepciones de las personas sobre la satisfacción que sienten al ser atendidos en

determinados servicios o el grado de consideración que sienten por una institución en particular. Asimismo, el modelo de Servperf es similar a la escala presentada por Servqual, por lo que también se encuentra conformada por 22 preguntas y presentan las mismas dimensiones que el modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry, las cuales le permiten medir el grado de satisfacción de las personas desde la percepción de las mismas (Torres y Vásquez, 2015).

En este caso, el modelo que se aplicó en la presente investigación, será el modelo Servperf de Cronin y Taylor, presentado en 1992, debido al nivel de exactitud para analizar la satisfacción de los usuarios en una determinada institución.

El modelo de Servperf tiene como finalidad medir el nivel de satisfacción de las personas sobre los servicios que reciben por parte de ciertas instituciones a través del análisis de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, las cuales permitirán analizar las percepciones que tienen los usuarios sobre un determinado servicio que reciben (Matsumoto, 2014). Las cuales se detallaron a continuación:

En cuanto a la fiabilidad, evalúa la capacidad que debe de poseer la institución que brinda el servicio, el cual debe de caracterizarse por ser cuidadoso, seguro y confiable. De manera general, la fiabilidad indica que la institución cumple con las promesas que realiza, entre las cuales se puede considerar: la eficiencia en el primer instante en que otorga el servicio, la resolución de inconvenientes, promesas sobre la entrega de bienes o servicios, registros adecuados y rápida atención (Matsumoto, 2014).

La capacidad del personal en el proceso de dispensación es la habilidad que poseen los trabajadores para dispensar de manera correcta el medicamento solicitado en la receta médica, para lo cual el personal debe de verificar la medicina que brinda a fin de asegurar la adecuada adhesión al tratamiento (OMS, 2012).

Sobre el análisis e interpretación de la prescripción incluye la correcta lectura de la prescripción y su adecuada interpretación de las abreviaturas que podrían utilizar los prescriptores, además debe de confirmar el ajuste de las dosis de

acuerdo con la situación o estado de cada paciente, de manera que es la capacidad de que el personal realice el cálculo correcto de la dosis y cantidad (OMS, 2012).

En cuanto al abastecimiento de medicamentos (Preparación, registro y entrega) es el proceso por medio del cual el personal de farmacia realiza la entrega de medicamentos al usuario, en donde prepara la medicina a brindar, lo registra en la base de datos y posteriormente, entrega el medicamento correspondiente (OMS, 2012).

Respecto a la capacidad de respuesta, se considera como la actitud que presentan los trabajadores que laboran en una determinada institución para apoyar a los usuarios o personas que requieren alguna orientación, además de brindarles un servicio rápido y veloz. Por otro lado, se encuentra vinculado con el cumplimiento del tiempo de acuerdo con lo acordado, lo cual permite identificar el grado de accesibilidad que posee la organización para el usuario. De manera general, es el nivel de posibilidad que tiene la institución para relacionarse con los usuarios y la capacidad de brindarles un servicio eficiente (Matsumoto, 2014).

En cuanto a la comunicación oportuna es el intercambio de información, opiniones, acuerdos, ejecutar decisiones, enviar y cumplir pedidos. La comunicación es esencial para el éxito y el crecimiento de una organización. De manera que es transmisión, recepción e interpretación de mensajes en contextos interpersonales, grupales, públicos y de comunicación masiva a través de formatos escritos y verbales (Gramatnikovski et al., 2015).

La disposición del personal, es todos los recursos que posee una institución para atender de manera satisfactoria las necesidades de los usuarios y poder actuar sobre ellos. De manera que, son un conjunto de elementos con los que cuenta la institución o medios disponibles para alcanzar determinados objetivos o cumplir con la atención del público (García y Forero, 2016).

Sobre la seguridad se define como un sentimiento o sensación que posee el usuario en las situaciones en que da a conocer sus inconvenientes, complicaciones o problemas en manos de la institución, puesto que tiene la certeza de que la institución podrá resolverlos de la mejor forma posible. Asimismo, la seguridad se

encuentra relacionada con la confiabilidad, honestidad, integridad y veracidad. De manera que, la seguridad no solo implica el cuidado de los intereses de las personas, sino que la institución debe dar a conocer su inquietud por otorgar un adecuado servicio e incrementar el grado de satisfacción (Matsumoto, 2014).

La aptitud es la habilidad que poseen las personas para realizar determinadas actividades con la finalidad de obtener o brindar un adecuado servicio. De manera que, la aptitud son todos los conocimientos adquiridos y aprendidos a lo largo de la vida académica y gracias a la experiencia, los cuales se pone en práctica para brindar un determinado servicio (Correa et al., 2019).

La confianza es una característica propia de una persona, en donde destaca por una actitud confiable, además de poseer competencia profesional, interés por resolver determinados problemas y de desarrollar la prestación de la salud de manera metódica (Paredes, 2020).

Respecto a la empatía se define como la gentileza que tiene el personal de la institución para brindar a los usuarios una determinada atención, además debe de tomar en cuenta que este brinda un cuidado personalizado. De tal manera, no solo implica que el personal deba de ser cortés, sino que necesite de la empatía para atender las solicitudes de los usuarios, además de los reclamos que puedan presentarse (Matsumoto, 2014).

En cuanto a la actitud hace alusión a la manera de actuar de las personas, es decir es el reflejo de la conducta humana, en donde integra diversos elementos tanto afectivo-evaluativo, conductual y de carácter. Asimismo, las actitudes se han adquirido a través del tiempo y la experiencia y depende de factores tanto internos como externos (Correa et al., 2019).

La atención cuidadosa es un atributo que posee el personal médico sobre los cuidadosos que son al brindar o presentar el servicio médico, es decir son el conjunto de procedimientos por medio de los cuales se concreta la prestación y cuidado de la salud de una persona (Correa et al., 2019).

Finalmente, se encuentran los aspectos tangibles, que para lo cual es necesario que tome en consideración determinados atributos que produce intangibilidad, puesto que los servicios no pueden ser almacenados ni conservados, además podrían dejar de producirse al no emplear la capacidad total del servicio. Asimismo, se encarga de medir aspectos del personal, apariencia de las instalaciones físicas, equipos, materiales, entre otros (Matsumoto, 2014).

En cuanto al ambiente físico se considera como un conjunto de características como la iluminación, el ruido, la ventilación, la privacidad, entre otros que se encuentren dentro de un determinado establecimiento; su importancia radica en que mejores condiciones del entorno físico mayor satisfacción tendrán los usuarios (Ibrahim et al., 2018). Las estanterías y superficies, hace referencia al mobiliario y los ambientes de un establecimiento que se encuentran en adecuadas condiciones, de tal manera que le permita brindar un servicio adecuado y generar satisfacción a la población (Zúñiga y Caro, 2019).

Sobre la limpieza de materiales y equipos es la higiene que existe en el establecimiento de salud, en donde se hace la limpieza y desinfección en todas las áreas y superficies. Dichas actividades se deben de realizar de manera diaria y exhaustiva (Zúñiga y Caro, 2019).

### **III. METODOLOGÍA**

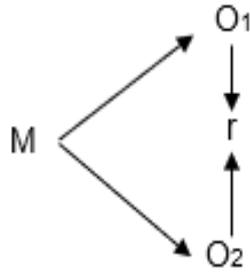
#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Respecto al tipo del estudio fue básica, también denominado fundamental o pura, debido a que tiene como finalidad la profundización de la información sobre las variables bajo análisis en una realidad en específica (Sánchez y Reyes, 2015), este estudio, a su vez pretende enriquecer los estudios o literatura ya existente (Balakumar et al., 2015). Ante ello, en el presente estudio se busca profundizar la literatura relacionada con el proceso de prescripción médica y la satisfacción de familiares de pacientes en un entorno o contexto en específico, que en este caso es en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.

Tuvo un enfoque cuantitativo puesto que el objeto de estudio es susceptible de medida y el análisis de las variables está regulado por postulados deductivos; viabilizando la generalización y estandarización de los resultados obtenidos que las hipótesis (Hernández et al., 2014). También hizo de la recolección de datos para dar respuesta a las hipótesis del estudio (Blanchflower, 2018).

En cuanto al diseño de la investigación fue no experimental, ya que no se modificaron ni se alteraron los datos recolectados, es decir el investigador solo se limitó a observar el comportamiento de las variables, para después analizarlas (Bleske et al., 2015). Por otro lado, el estudio fue de corte transversal, ya que la recolección de datos fue en un solo momento o periodo de tiempo (Hernández y Mendoza, 2018). De manera que, en la presente investigación el periodo de estudio del comportamiento de las variables: proceso de prescripción médica y satisfacción de familiares será el 2021.

Respecto al nivel de estudio fue correlacional, debido a que tiene como objetivo determinar la relación que existe entre las variables bajo análisis (Ganan et al., 2015). Este estudio busca conocer el comportamiento de una variable frente a otra variable asociada (Hernández y Mendoza, 2018). En la presente investigación se pretendió determinar la relación entre el proceso de prescripción médica y la satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.



**Dónde:**

M = muestra

O<sub>1</sub> = proceso de prescripción médica

O<sub>2</sub> = satisfacción de familiares

r = relación

**3.2. Variables y operacionalización**

Sobre las variables de la presente investigación, la variable 1 es proceso de prescripción médica y la variable 2 es satisfacción de familiares; siendo ambas de naturaleza cualitativa y, en el siguiente apartado, se detalló la definición conceptual, operacional, indicadores y escala de medición de las mencionadas. Asimismo, para un mayor detalle se presenta en la sección anexos la matriz de operacionalización de las variables (Véase en anexo 2).

**Variable 1: Proceso de prescripción médica**

**Definición conceptual:** El proceso de prescripción médica es un proceso lógico-deductivo por medio del cual un determinado profesional prescriptor autorizado, de acuerdo a los conocimientos adquiridos de los diversos síntomas presentados por el paciente y el examen físico realizado, obtiene una conclusión o diagnóstico y con base a lo cual toma una decisión terapéutica (MINSAs, 2021).

**Definición operacional:** Respecto a la evaluación de las variables se realizó por medio del análisis de las seis etapas del proceso de la prescripción médica: definición del problema del paciente, especificación de los objetivos del tratamiento,

esquema terapéutico apropiado del paciente, inicio del tratamiento, instrucciones y advertencias al paciente y supervisión de la evolución del tratamiento.

**Indicadores:** La dimensión definición del problema del paciente presenta como indicadores (diseño de la historia clínica y exámenes requeridos), la dimensión especificación de los objetivos del tratamiento (identifica el problema real e involucra al paciente en los objetivos terapéuticos), la dimensión esquema terapéutico apropiado del paciente (eficacia, seguridad, conveniencia y costos), la dimensión inicio del tratamiento (datos del prescriptor, datos del paciente, datos de los medicamentos), la dimensión instrucciones y advertencias al paciente cuenta con los indicadores (instrucciones claras, advertencia de efectos adversos, otras indicaciones) y la supervisión de la evolución del tratamiento (monitorización pasiva y monitorización activa).

**Escala de medición:** ordinal

#### **Variable 2: satisfacción de familiares**

**Definición conceptual:** La satisfacción es el grado de conformidad con las características, particularidades y atributos de un servicio, de acuerdo con las experiencias de un determinado usuario, es decir se considera lo que el usuario espera recibir frente a una determinada situación (Morillo y Morillo, 2016).

**Definición operacional:** Respecto a la evaluación de la variable satisfacción de familiares se realizó a través del análisis de 5 dimensiones que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

**Indicadores:** La dimensión fiabilidad presenta como indicadores (capacidad del personal en el proceso de dispensación, análisis e interpretación de la prescripción, abastecimiento de medicamentos como: preparación, registro y entrega), la dimensión capacidad de respuesta (comunicación oportuna y disposición), seguridad (aptitud y confianza), la dimensión empatía (actitud, atención cuidadosa) y la dimensión aspectos tangibles (ambiente físico, estanterías y superficies y limpieza de materiales y equipos).

**Escala de medición:** ordinal

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

En cuanto a la población es un conjunto de elementos o sujetos, de los cuales se busca investigar un determinado tema, con el propósito de obtener información que permita alcanzar los objetivos de la investigación (Asiamah et al., 2017). Además, los integrantes de la población presentan las mismas características o particularidades y forman parte del mismo tiempo y lugar (Ñaupas et al., 2018). La población estuvo representada por un promedio mensual de 545 familiares de los pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización entre los meses de enero-octubre en el Hospital Militar Central.

Por otro lado, también se consideraron algunos criterios de selección, donde Martínez et al. (2016) indicaron que estos aspectos ayudan con la adecuada selección de una población específica:

#### **Criterios de inclusión:**

- Familiares de pacientes atendidos en farmacia de hospitalización entre los meses de enero-octubre en el Hospital Militar Central.
- Familiares de pacientes que accedan a formar parte del estudio.
- Familiares de pacientes hospitalizados más de 2 días.

#### **Criterios de exclusión:**

- Familiares de pacientes atendidos en farmacia de hospitalización entre los meses diferentes a enero-octubre en el Hospital Militar Central.
- Familiares de pacientes que no accedan a formar parte del estudio.
- Familiares de pacientes hospitalizados menos de 2 días.

#### **Muestra**

Es un segmento o fracción de la población, que presenta las mismas cualidades, propiedades o características (Van Rijnsoever, 2017). La muestra también es una representación del universo de elementos (Ñaupas et al., 2018). Según fórmula estadística, la muestra estuvo conformada por 226 familiares de los pacientes atendidos en farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

**Dónde:**

N:	Población	=	545
Z:	Nivel de confianza	=	1.96
p:	Probabilidad de Ocurrencia	=	0.50
q:	Constante	=	0.50
E:	Error Máximo	=	0.05
n:	Muestra	=	¿?

**Reemplazando**

$$n = \frac{1.96^2 (0.5) (0.5) (545)}{0.05^2 (545 - 1) + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{3.842 (0.25)(545)}{0.003 (544) + 3.842 (0.25)}$$

$$n = \frac{523.42}{1.360 + 0.9604}$$

$$n = \frac{523.42}{2.320}$$

$$n = 226$$

**Muestreo**

Respecto al tipo de muestreo fue probabilístico, en donde interviene el azar y parte del principio en que todos los integrantes de la población tienen la misma probabilidad de seleccionados (Ñaupás et al., 2018). Dentro de los cuales se

encuentra el aleatorio simple, el cual es un procedimiento más común del muestreo probabilístico, en donde cada miembro de la población no tiene ninguna predisposición de escoger a un individuo en lugar de otra (Taherdoost, 2016).

### **Unidad de análisis**

Según Li et al. (2017) la unidad de análisis es la fuente información principal de datos, para alcanzar las metas de un estudio científico. En cuanto a la unidad de análisis fueron los familiares de los pacientes atendidos en farmacia de hospitalización en el Hospital Militar Central.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En este caso la técnica a emplear fue la encuesta, la cual se define como la técnica social por excelencia y generalmente es considerada para el desarrollo de estudios no experimentales-transversales (Díaz, 2019). Las encuestas se encuentran conformadas por un conjunto de preguntas de acuerdo a los indicadores y dimensiones de las variables, además utilizan los cuestionarios que se pueden aplicar en diferentes contextos (Hernández y Mendoza, 2018).

Para la recolección de la información se empleó el cuestionario, que se encuentra integrado por una serie de ítems o preguntas planteadas de forma directa o indirecta a las unidades de análisis (Hou & Chu, 2015). Asimismo, las interrogantes se presentan de forma sistematizada, ordenada y jerarquizada, de acuerdo a las variables analizadas (Ñaupas et al., 2018).

El cuestionario del proceso de prescripción médica estuvo conformado por 32 ítems, en donde la dimensión definición del problema del paciente estuvo conformada por 4 ítems, además la dimensión especificación de los objetivos del tratamiento está conformada por 4 ítems, la dimensión esquema terapéutico apropiado del paciente 8 ítem, la dimensión inicio del tratamiento 6 ítems, las instrucciones y advertencias al paciente está constituida por 6 ítems y finalmente la supervisión de la evolución del tratamiento está conformada por 4 ítems. La escala es ordinal con 5 valoraciones: en total desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo (Véase en anexo 3).

El cuestionario de satisfacción de familiares estuvo conformado por 24 ítems, en donde la dimensión fiabilidad estuvo conformada por 6 ítems, además la dimensión capacidad de respuesta está conformada por 4 ítems, la dimensión seguridad 4 ítem, la dimensión empatía 4 ítems, y finalmente, aspectos tangibles está constituida por 6 ítems. La escala fue ordinal con 5 valoraciones: nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre (Véase en anexo 3).

Entorno a la validez de los instrumentos, esta se considera como la exactitud en que un cierto instrumento mide lo que tiene como finalidad medir, es decir indica la eficacia de dicho instrumento para pronosticar, evaluar y representar las características que desea analizar de un fenómeno o entorno en particular (Ñaupas et al., 2018).

De manera que, en el presente estudio para la validez de los cuestionarios se realizó a través de los juicios de expertos, que es la intervención de un profesional o especialista en el tema para realizar la evaluación sobre los ítems o preguntas del instrumento (Valderrama, 2015).

**Tabla 1**

*Validez de contenido a través de juicio de expertos del cuestionario Proceso de prescripción médica*

Nº	Nombre y apellido	Especialidad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Juicio del experto
1	Luis Alejandro Roa Chunga	Especialista en Farmacia Hospitalaria Maestro en Ciencias Económicas Mención Administración de Negocios	Si	Si	Si	Aplica
2	Carlos Moisés Casana Vargas	Especialista en Farmacia clínica Maestro en Administración	Si	Si	Si	Aplica
3	Gloria Anatolia Quevedo Molina	Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud	Si	Si	Si	Aplica

Nota: Certificado de validez en anexo 6.

**Tabla 2**

*Validez de contenido a través de juicio de expertos del cuestionario Satisfacción de familiares*

Nº	Nombre y apellido	Especialidad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Juicio del experto
1	Luis Alejandro Roa Chunga	Especialista en Farmacia Hospitalaria Maestro en Ciencias Económicas Mención Administración de Negocios	Si	Si	Si	Aplica
2	Carlos Moisés Casana Vargas	Especialista en Farmacia clínica Maestro en Administración	Si	Si	Si	Aplica
3	Gloria Anatolia Quevedo Molina	Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud	Si	Si	Si	Aplica

Nota: Certificado de validez en anexo 7

Como se observa en las tablas 1 y 2, en la validez de contenido por juicio de expertos se obtuvo una coincidencia positiva en las respuestas de los evaluados frente a la prueba para los tres criterios: pertinencia, relevancia y claridad. Por tanto, ambos cuestionarios fueron debidamente validados y de forma unánime.

Concerniente a la confiabilidad, su empleo indica que las mediciones efectuadas por medio de un instrumento no varían de manera significativa, pese a que se aplican en un diferente tiempo, muestra o lugar; es decir que cuando un instrumento sea aplicado en contextos semejantes, los resultados alcanzados podrán ser similares (Ñaupas et al., 2018).

De tal forma, en el presente estudio se realizó la confiabilidad a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual permite determinar por medio de procedimientos matemáticos la consistencia interna entre las preguntas o ítems de los instrumentos evaluados (Ñaupas et al., 2018).

Es importante aclarar en este punto que dicho coeficiente de correlación entre los ítems del instrumento puede fluctuar entre cero y uno. Por consiguiente, mientras el coeficiente sea más próximo al valor de uno, se estimó una mayor confiabilidad (Corral, 2009).

Ahora bien, la confiabilidad se obtuvo mediante una prueba piloto en la que participaron veintidós familiares de pacientes en estudio.

**Tabla 3**

*Confiabilidad del cuestionario Proceso de prescripción médica*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,933	32

**Tabla 4**

*Confiabilidad del cuestionario Satisfacción de familiares*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,923	24

Como se aprecia en las tablas 3 y 4, los coeficientes de alfa de Cronbach para ambas escalas son muy próximos a 1; de manera que es posible tipificar los cuestionarios como muy fiables.

### **3.5. Procedimientos**

En cuanto a los procedimientos para recopilación de datos, primeramente, se solicita autorización ante la Dirección del Hospital Militar Central, para ejecutar el trabajo de investigación, luego de contar con la autorización, se realizó la coordinación con el director del Hospital sobre la fecha de aplicación de los instrumentos de proceso de prescripción médica y satisfacción familiar a los familiares de los pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización. Cuando la fecha sea establecida, el día previsto se les informó a los evaluados con respecto al propósito de la investigación y a los aspectos éticos que los amparan como participantes; así como también la resolución propicia de los instrumentos.

Posterior a ello, se trasladaron los datos obtenidos a la data elaborada en el programa Microsoft Excel.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En cuanto al método de análisis de la información que se empleó en el presente estudio es el hipotético-deductivo, dado que inicia con el planteamiento de la hipótesis, como producto de información o datos empíricos, en donde emplea la deducción; luego de ello se formulan un conjunto de hipótesis que fueron debidamente verificadas, en cuanto a la correspondencia o no con los hechos o problemática evidenciada, con la finalidad de comprobar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas en un inicio (Rodríguez et al., 2017).

Se elaboró una base de datos para cada uno de las variables en el programa Microsoft Excel. También se empleó el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* en donde se realizó el análisis de los datos de las variables abordadas tanto a nivel descriptivo mediante tabla de frecuencias y a nivel inferencial, en la que primero se realizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov debido a que la muestra fue mayor a 50. Con esta prueba se demostró que los datos no siguen una distribución normal, por lo que el análisis de las relaciones que existe entre las variables en estudio, se realizó mediante el coeficiente de correlación de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

En cuanto al presente estudio se respetó el derecho de los autores en cada concepto o información utilizada, es decir las diversas definiciones o teorías presentadas a lo largo de la investigación cumplieron con los parámetros establecidos por las normas APA 7ª edición.

Asimismo, el estudio consideró los principios éticos de autonomía, beneficencia y justicia (Paul et al., 2018). Los cuales se indicaron con más precisión a continuación:

- En la presente investigación los participantes tomaron la decisión voluntaria de ser parte del estudio, es decir tuvieron la autonomía de ser fuente de información.

- En el estudio se brindó la beneficencia, es decir se trató de buscar el bien para las personas que participen en la investigación, con la finalidad de brindarles información útil sobre el proceso de prescripción médica y su relación con su nivel de satisfacción.
- Se brindó un trato igualitario a todos los participantes del estudio.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

#### Proceso de prescripción médica

**Tabla 5**

*Proceso de prescripción médica*

Calificación	Rango		Frecuencia	
	Desde	Hasta	Frec.	%
Inadecuado	32	74	11	5%
Regular	75	117	59	26%
Adecuado	118	160	156	69%
Total			226	100%

De acuerdo con lo mostrado en la tabla 5, se presentó que el 69% de los familiares consideran que el proceso de prescripción médica es adecuado, esto a partir de que se toman en cuenta los antecedentes médicos del paciente junto con todos los exámenes necesarios, en general existe una definición clara del problema del paciente, también mencionan que el médico logra identificar con claridad el problema del familiar asegurando que se suministre el tratamiento adecuado, siendo que también se percibe un apropiado esquema terapéutico del paciente evidenciando eficacia en el tratamiento. También el tratamiento asignado se consigna con claridad la receta y esta es entendida por los familiares, se les aclara los posibles efectos secundarios e instrucciones adecuadamente, así como dar alcances para la supervisión de la evolución del tratamiento. Por otro lado, se tiene que el 26% de los familiares considera que el proceso es regular, y solo el 5% considera que es inadecuado.

## Satisfacción de los familiares

**Tabla 6**

*Satisfacción de los familiares*

Calificación	Rango		Frecuencia	
	Desde	Hasta	Frec.	%
Bajo	24	55	15	7%
Regular	56	87	55	24%
Alto	88	120	156	69%
Total			226	100%

De acuerdo con lo mostrado en la tabla 6, se presentó que el 69% de los familiares se mostraron satisfechos, ya que coinciden que la información de la farmacia es fiable, pues suelen brindar la medicina requerida a partir de revisar la prescripción médica y lo interpreta de ser necesario, también se ha percibido que el personal tiene una correcta capacidad de respuesta, apoya a los familiares y siempre hay disposición a ayudar. Asimismo, cuentan con conocimientos para guiar y ser de apoyo a los familiares sobre el tratamiento prescrito, esto también describe su capacidad de ponerse en lugar de los familiares y los atiende adecuadamente, y líneas generales el lugar tiene un buen aspecto, destacando su limpieza. Por otro lado, se tiene que el 24% de los familiares presentaron un regular nivel de satisfacción y solo el 7% contó con un bajo nivel de satisfacción.

## 4.2 Análisis inferencial

### Prueba de normalidad

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	p-valor
Proceso de prescripción médica	0.199	226	0.000
Satisfacción de familiares	0.185	226	0.000

<sup>a</sup>La muestra > 50 elementos.

**Tabla 8**

*Prueba de normalidad (regla de decisión)*

	Hipótesis nula	p-valor	Decisión
1	Los datos del proceso de prescripción médica presentan distribución normal.	>0.050	Se acepta la hipótesis nula
2	Los datos de la satisfacción de familiares presentan distribución normal	>0.050	Se acepta la hipótesis nula

De acuerdo con lo mostrado en la tabla 7 y 8, al presentar una muestra mayor a 50 elementos, para la ejecución de la prueba de normalidad, se empleó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, el cual establece si los datos presentan normalidad de datos ( $p > 0.05$ ), de contarse con este supuesto se emplea la prueba paramétrica de Pearson, sin embargo, de contarse con un p-valor menor a 0.05, se emplea la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Siendo el caso del presente estudio, se tiene una significancia (p-valor) de 0.000, este al ser menor al 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, la cual establece que los datos no muestran una distribución normal, empleándose la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

**Determinar la relación entre la definición del problema del paciente y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.**

**Tabla 9**

*Correlación entre la definición del problema del paciente y la satisfacción de familiares*

			Definición del problema del paciente	Satisfacción de familiares
Rho de Spearman	Definición del problema del paciente	Coefficiente de correlación	1,000	0,580**
		p-valor	.	0,000
		N	226	226
	Satisfacción de familiares	Coefficiente de correlación	0,580**	1,000
		p-valor	0,000	.
		N	226	226

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conforme se presenta en la tabla 9, la cual se evidencia por medio de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, la existencia de relación entre la definición del problema del paciente y la satisfacción de los familiares, al presentar un p-valor < 0.05, mientras que la fuerza de relación entre las variables abordadas fue del 0.580, esto significa que la definición del problema del paciente se asocia en un 58% con la satisfacción de los familiares. Con ello, se acepta la hipótesis de investigación que: La definición del problema del paciente se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.

**Determinar la relación entre la especificación de los objetivos del tratamiento y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.**

**Tabla 10**

*Correlación entre la especificación de los objetivos del tratamiento y la satisfacción de familiares*

			La especificación de los objetivos del tratamiento	Satisfacción de familiares
Rho de Spearman	La especificación de los objetivos del tratamiento	Coeficiente de correlación	1,000	0,633**
		p-valor	.	0,000
		N	226	226
	Satisfacción de familiares	Coeficiente de correlación	0,633**	1,000
		p-valor	0,000	.
		N	226	226

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conforme se presenta en la tabla 10, la cual se evidencia por medio de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, la existencia de relación entre la especificación de los objetivos del tratamiento y la satisfacción de los familiares, al presentar un p-valor < 0.05, mientras que la fuerza de relación entre las variables abordadas fue del 0.633, esto significa que la especificación de los objetivos del tratamiento se asocia en un 63.3% con la satisfacción de los familiares. Con ello, se acepta la hipótesis de investigación que: La especificación de los objetivos del tratamiento se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.

**Determinar la relación entre el diseño del esquema terapéutico y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.**

**Tabla 11**

*Correlación entre el diseño del esquema terapéutico y la satisfacción de familiares*

			El diseño del esquema terapéutico	Satisfacción de familiares
Rho de Spearman	El diseño del esquema terapéutico	Coeficiente de correlación	1,000	0,547**
		p-valor	.	0,000
		N	226	226
	Satisfacción de familiares	Coeficiente de correlación	0,547**	1,000
		p-valor	0,000	.
		N	226	226

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conforme se presenta en la tabla 11, la cual se evidencia por medio de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, la existencia de relación entre el diseño del esquema terapéutico y la satisfacción de los familiares, al presentar un p-valor < 0.05, mientras que la fuerza de relación entre las variables abordadas fue del 0.547, esto significa que el diseño del esquema terapéutico se asocia en un 54.7% con la satisfacción de los familiares. Con ello, se acepta la hipótesis de investigación que: El diseño del esquema terapéutico se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.

**Determinar la relación entre el inicio del tratamiento y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.**

**Tabla 12**

*Correlación entre el inicio del tratamiento y la satisfacción de familiares*

			Inicio del tratamiento	Satisfacción de familiares
Rho de Spearman	Inicio del tratamiento	Coeficiente de correlación	1,000	0,573**
		p-valor	.	0,000
			N	226
	Satisfacción de familiares	Satisfacción de familiares	Coeficiente de correlación	0,573**
p-valor			0,000	.
		N	226	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conforme se presenta en la tabla 12, la cual se evidencia por medio de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, la existencia de relación entre el inicio del tratamiento y la satisfacción de los familiares, al presentar un p-valor < 0.05, mientras que la fuerza de relación entre las variables abordadas fue del 0.573, esto significa que el inicio del tratamiento se asocia en un 57.3% con la satisfacción de los familiares. Con ello, se acepta la hipótesis de investigación que: El inicio del tratamiento se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.

**Determinar la relación entre las instrucciones y advertencias y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021**

**Tabla 13**

*Correlación entre las instrucciones y advertencias y la satisfacción de familiares*

			Instrucciones y advertencias al paciente	Satisfacción de familiares
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	0,629**
		p-valor	.	0,000
		N	226	226
		Coeficiente de correlación	0,629**	1,000
		p-valor	0,000	.
		N	226	226

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conforme se presenta en la tabla 13, la cual se evidencia por medio de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, la existencia de relación entre las instrucciones y advertencias y la satisfacción de los familiares, al presentar un p-valor < 0.05, mientras que la fuerza de relación entre las variables abordadas fue del 0.629, esto significa que las instrucciones y advertencias se asocia en un 62.9% con la satisfacción de los familiares. Con ello, se acepta la hipótesis de investigación que: Las instrucciones y advertencias se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.

**Determinar la relación entre la supervisión de la evolución del tratamiento y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.**

**Tabla 14**

*Correlación entre la supervisión de la evolución del tratamiento y la satisfacción de familiares*

		Supervisión de la evolución del tratamiento	Satisfacción de familiares
Rho de Spearman	Supervisión de la evolución del tratamiento	Coeficiente de correlación	0,583**
		p-valor	.000
		N	226
	Satisfacción de familiares	Coeficiente de correlación	1,000
		p-valor	.000
		N	226

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conforme se presenta en la tabla 14, la cual se evidencia por medio de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, la existencia de relación entre la supervisión de la evolución del tratamiento y la satisfacción de los familiares, al presentar un p-valor < 0.05, mientras que la fuerza de relación entre las variables abordadas fue del 0.583, esto significa que las instrucciones y advertencias se asocia en un 58.3% con la satisfacción de los familiares. Con ello, se acepta la hipótesis de investigación que: La supervisión de la evolución del tratamiento se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.

**Determinar la relación que existe entre el proceso de prescripción médica y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.**

**Tabla 15**

*Correlación entre el proceso de prescripción médica y la satisfacción de familiares*

		Proceso de prescripción médica	Satisfacción de familiares
Rho de Spearman	Proceso de prescripción médica	Coeficiente de correlación	0,578**
		p-valor	0,000
		N	226
	Satisfacción de familiares	Coeficiente de correlación	1,000
		p-valor	0,000
		N	226

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conforme se presenta en la tabla 15, la cual se evidencia por medio de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, la existencia de relación entre el proceso de prescripción médica y la satisfacción de los familiares, al presentar un p-valor < 0.05, mientras que la fuerza de relación entre las variables abordadas fue del 0.578, esto significa que el proceso de prescripción médica se asocia en un 57.8% con la satisfacción de los familiares. Con ello, se acepta la hipótesis de investigación que: El proceso de prescripción médica se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.

## V. DISCUSIÓN

A partir de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los cuestionarios para las variables de proceso de prescripción médica y la satisfacción de los clientes, se pudo evidenciar, en primer lugar, los resultados en referencia al primer objetivo específico el cual fue determinar la relación entre la definición del problema del paciente y el nivel de satisfacción de familiares, donde con la prueba de correlación se pudo verificar un  $p$  – valor de 0.000 y un coeficiente de 0.580, confirmando dicha relación, es decir, que la adecuada definición del problema, debido a que en la historia clínica se encuentra todos los datos previos del paciente, y que dicho documento ayuda en la comprensión rápida de la salud en la que se encuentra el paciente, está vinculada con la alta satisfacción que muestran los familiares.

Esto discrepa de lo mencionado por León et al. (2020) quienes identificaron que genera la administración de dosis erradas, por la falta de definición del problema del paciente, y teniendo como resultado el ineficiente tratamiento que afecta a la calidad de atención a los pacientes, y lógicamente la insatisfacción tanto del enfermo como de sus familiares, porque la ilegibilidad en ciertos documentos de prescripción médica; constituyendo la principal causa del error de la medicación.

Las ventajas que tienen los estudios correlacionales parte de que se logra identificar la situación de cada variable en sus respectivos estudios, a su vez, que permite vincular o comprobar el nivel de asociación entre ambas variables, sin embargo, es importante señalar que el estudio de León et al. (2020) al mostrar causalidad permite tener una mayor claridad sobre la implicancia que tiene el proceso de prescripción médica en los errores a pacientes, siendo que en el estudio realizado en la farmacia del Hospital Militar Central no se evalúa dicha causalidad.

Esta comparación de los resultados ha permitido verificar la relevancia de la definición del problema del paciente, porque esto permite tener un buen diagnóstico y tratamiento como lo indica la OMS (2012) que la definición del problema es el detalle de lo que le aqueja al paciente, donde si se realiza de forma correcta, da una buena imagen del personal médico junto con la satisfacción de los familiares.

Los hallazgos concernientes al segundo objetivo específico el cual fue determinar la relación entre la especificación de los objetivos del tratamiento y el nivel de satisfacción de familiares, donde con la utilización de la estadística del Rho de Spearman, se pudo encontrar una significancia de 0.000 y un r de 0.633, lo cual demuestra que hay una relación, es decir, que la correcta especificación de los objetivos del tratamiento, porque el médico garantiza que el paciente esté siempre dispuesto con el cumplimiento del tratamiento, y también dentro del centro de salud tienen cierta preocupación para que se haga efectivo totalmente dicho tratamiento, lo cual se conecta con los satisfechos familiares.

Esto coincide con Suárez et al. (2018) quienes, en su estudio, pudo verificar que la atención médica donde le dan las instrucciones del tratamiento explicar de forma indirecta en la satisfacción de familiares de pacientes, debido a que la atención fue buena, debido a que se conocieron las causas de la afección del paciente.

Al contar el estudio de Suárez et al. de alcance descriptivo, esto le ha permitido identificar el escenario o la situación relacionado con los usuarios, sin embargo, las debilidades en torno a este tipo de estudios es que no permite conocer que aspectos están generando la satisfacción de los usuarios, que, en el presente estudio en el Hospital Militar Central, hasta cierto punto lo aborda, que, al ser correlacional, identifica en que medida es que se asocia con la prescripción médica.

Al realizar la comparación de estos datos, se puede corroborar que claramente la especificación de objetivos es un pilar al momento de la satisfacción, porque da cuenta de la capacidad del médico, siendo ello, un aspecto relevante a tomar en cuenta, porque como lo menciona la OMS (2012), la especificación del tratamiento es cuando se da una explicación sobre las causas de una afección.

También, los datos con respecto al tercer objetivo específico que fue determinar la relación entre el diseño del esquema terapéutico y el nivel de satisfacción de familiares, a través del estadístico empleado, se pudo verificar la existencia de una relación, porque el p – valor fue 0.000 y el coeficiente de 0.547, demostrando de esta forma que el óptimo diseño terapéutico con el que cuenta actualmente la entidad, debido a que es el correcto para los pacientes, y que nunca

ha tenido que hacer compras fuera, está asociada con la alta satisfacción mostrada por los propios familiares.

Esto discrepa de lo hallado por Bazán (2019) quien en su estudio pudo comprobar la existencia de una elevada prevalencia de prescripción médica potencialmente inadecuada de medicamentos, lo que da reflejo de su inadecuado diseño de la estructura del tratamiento.

Lo hallado por Bazán (2019) al evaluar una sola variable de manera descriptiva solo ha permitido identificar la proporción o el nivel de esta variable, pero esto no conlleva a conocer si las prescripciones inadecuadas son o no identificadas por los usuarios y si ello incide o no en su nivel de satisfacción, o a su vez, no permite conocer si las causas que están generando que se prescriban inadecuadamente, que a diferencia con el estudio realizado en farmacia del Hospital Militar Central, al ser un estudio correlacional permite conocer si la situación actual, la realidad en torno a ambas variables se encuentran o no asociadas y bajo qué proporción, que en este objetivo permite comprobar que por ejemplo el esquema terapéutico tiene vínculo con la satisfacción de los usuarios.

Lo anterior, es relevante para el contexto en el cual se aborda permite hacer inferencias con respecto a la forma en que se establece el tratamiento a los pacientes, porque de no realizarlo correctamente, puede perjudicar en la confianza del familiar y del paciente, como lo indica la OMS (2012), que este tipo de esquema es cuando se elabora el apropiado teniendo en cuenta la condición del paciente.

Por otro lado, los descubrimientos del cuarto objetivo específico, donde se estableció la determinación de la relación entre el inicio del tratamiento y el nivel de satisfacción de familiares, en la prueba de se halló un  $p$  – valor de 0.000 y un  $r$  de 0.537, afirmando la relación, es decir, que el inicio adecuado en el tratamiento, porque en las recetas indican datos como alergias ante un componente y que siempre se entienden los medicamentos que requiere el paciente, entonces esto conlleva a que se tenga familiares totalmente satisfechos.

Este resultado concuerda con lo hallado por Pineda (2016) quien en su estudio pudo confirmar una alta satisfacción de los usuarios fue debido a que tienen

un trato humano y capacidad técnica del personal lo que genero tener y proyectar tener una calidad adecuada para la atención en el consultorio, por lo que los usuarios han percibido la atención como muy buena.

Tal como se mencionaba en párrafos anteriores, la fortaleza de abordar investigaciones correlaciones radica en poder identificar como se comporta cada una de las variables dentro del contexto en el cual se evalúa, y así establecer la existencia de asociación o vínculo entre ellas, ya que como se pudo comprobar tanto en los resultados encontrados aplicados en el área de farmacia del Hospital Militar Central, así como en el estudio de Pineda (2016) en donde se logró vincular el proceso de prescripción médica a la satisfacción, así como la calidad de atención respecto a este último estudio, por lo que se puede asumir que la satisfacción de los usuarios parte hasta cierto punto al haber un adecuado proceso de prescripción, así como una buena calidad de atención.

Esta comparación es relevante, pues permite dar cuenta de lo importancia del inicio del tratamiento, el cual tienen que ser el más sencillo posible y lo más rápido, para curar al paciente y no pueda complicarse más la enfermedad, como lo indica la OMS (2012), es cuando se le indica al paciente que debe hacer caso estricto de las instrucciones para su bienestar, donde si este aspecto se realiza de forma correcta, se podrá ver satisfacción en la familia.

Otros datos, en referencia al quinto objetivo específico el cual fue determinar la relación entre las instrucciones y advertencias y el nivel de satisfacción de familiares, donde conforme con la prueba estadística se halló un p-valor  $< 0.050$  y un coeficiente de 0.629, demostrando que las instrucciones y advertencias correctas por parte del médico, debido a que indica los efectos que podría tener por los medicamento a suministrar, además, que también da otras indicaciones para posibles complicaciones o ante una situación, hace que se pueda tener un nivel de satisfacción alto en la familia.

Esto no concuerda con Sandoya et al. (2020) quienes en su estudio pudieron corroborar que las indicaciones médicas no fueron las adecuadas, debido a que tenían errores, que ocasionaron que no se logren seguir correctamente la práctica médica.

En donde las debilidades que se pudo encontrar en la metodología abordada en el estudio de Sandoya et al. (2020) parte de que si bien se logró identificar los errores más frecuentes dentro del proceso de prescripción médica, pero este no determina si los usuarios se sintieron o no satisfechos con este escenario, o si conocían que la prescripción médica presentaba o no errores, situación que se anticipó y se aborda más adecuadamente en la investigación en el Hospital Militar Central, que al tener un estudio correlacional se puede inferir que la satisfacción actual de los usuarios se vincula con el adecuado proceso de prescripción médica.

Dentro de estas diferencias, se puede inferir que las instrucciones o advertencias de las médicos previas, siendo ello relevante para la comunidad científica, pues identifica ello conducen a un mejor para el bienestar y el tratamiento del paciente, porque como lo menciona OMS (2012) este tipo de indicaciones es cuando el doctor le da datos sobre los efectos del medicamento (si los tuviera), con lo cual le dirá que tomar o que realizar, dando una imagen de preocupación por el paciente, que quedará satisfecho.

En el análisis de los hallazgos sobre el sexto objetivo específico, el cual fue determinar la relación entre la supervisión de la evolución del tratamiento y el nivel de satisfacción de familiares, donde de acuerdo a los datos de la prueba estadística se halló un  $p$ -valor de 0.000 y un coeficiente de 0.583, confirmando dicha relación, es decir, que la correcta verificación del paciente para ver su evolución, porque se informa del proceso al familiar sobre el tratamiento, además, siempre sacan exámenes para verificar la efectividad del mismo, lo que hace que genera una satisfacción en la familia.

Esto difiere con Campos y Velásquez (2018) quien pudo verificar que la existencia de desconocimiento de los pacientes sobre sus tratamientos y cierto grado de disconformidad en la atención recibida.

Ambos estudios, el de Campos y Velásquez (2018) y el realizado en el Hospital Militar Central, al abordarse desde un nivel correlacional, permite identificar y conocer las implicancias que tienen ambas variables, por lo que cuenta con un mayor sustento científico que una investigación descriptiva, siendo ello una ventaja a partir de los resultados obtenidos, puesto que, de contar con un bajo u alto nivel

de calidad de la receta médica, así como la supervisión de la evolución del tratamiento el proceso de prescripción médica es que logra ampliar el panorama sobre el comportamiento que tiene la variable de satisfacción en el contexto abordado.

Al comparar estos datos, los resultados muestran relevancia, pues se puede verificar cierta relación entre los resultados del estudio con los de Campos y Velásquez, la diferencia es que en estos últimos se tuvo una realidad adversa, pero de igual resalta de lo vital que es la supervisión de la evolución del tratamiento, porque como lo indica la OMS (2012) este proceso permite dar un seguimiento o control al bienestar del paciente.

Por último, los resultados correspondientes al objetivo general, que fue determinar la relación que existe entre el proceso de prescripción médica y el nivel de satisfacción de familiares, donde con el estadístico no paramétrico, se verificó un  $p$  – valor de 0.000 y un coeficiente de 0.578, con lo cual se acepta la existencia de una relación, debido a que el adecuado proceso de prescripción realizada por el médico al momento de la atención, está vinculado con la alta satisfacción del familiar, debido a que el personal le brinda seguridad, siempre brinda respuestas ante alguna duda y consideran, que son muy empáticos.

Esto concuerda con Llanos (2019) la prescripción médica presentó errores por lo que posiblemente afecta la calidad de la salud de los pacientes, de igual forma, se complementa con Sánchez (2019) quien halló una relación significativa entre la calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario externo. También Shrestha & Prajapati (2019) evidenciaron que la prescripción médica afectó la atención médica de calidad, debido al cumplimiento de los indicadores de prescripción de la OMS y errores en la redacción de la prescripción.

Estos estudios al igual que el realizado en el Hospital Militar Central se abordaron dentro de un alcance correlacional de investigación, que logra un mayor entendimiento y comprensión de los elementos que se vinculan con la satisfacción del usuario, tal como lo menciona Dos Santos (2015) la satisfacción es una respuesta a una interacción, siendo en este caso relacionado con el proceso de prescripción médica, donde al contar que la mayoría de los usuarios se encontraron

satisfechos, esto es producto del adecuado proceso de prescripción que realizaron los médicos que atendieron a los pacientes de esta institución. Así también, es importante saber que la satisfacción se asocia con la conformidad del servicio brindado, conforme lo indica Morillo y Morillo (2016) que la satisfacción se erige como el grado de conformidad con los atributos de un servicio; con ello, al contarse con un adecuado proceso de prescripción médica, entonces se obtuvo usuarios satisfechos.

Al comparar estos resultados, el estudio es relevante pues conlleva a entender que la prescripción de un médico conlleva a una buena o mala percepción de la calidad de atención, y con ello lógicamente a la satisfacción tanto de pacientes como de familiares, por lo que la prescripción médica debe ser la más idónea, como lo indicó MINSA (2021) que esta prescripción se basa de un diagnóstico y con base a lo cual toma una decisión terapéutica, lo que permitirá un efectivo tratamiento que conllevará a la satisfacción, quien de acuerdo con Morillo y Morillo (2016) mencionaron que es el nivel de conformidad, por parte de familiares o pacientes.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se verificó que la correcta forma en que se define el problema que tiene el paciente, tiene una relación significativa con la satisfacción de los familiares, porque al tener un correcto diseño de la historia clínica, ayuda con el otorgamiento de datos específicos y necesarios para un diagnóstico acertado, lo que conlleva una satisfacción óptima.
2. Se confirmó que la especificación de los objetivos del tratamiento se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes, debido a que la identificación rápida del problema y, además, la capacidad del médico para acoplar al paciente dentro del tratamiento, ocasiona que se pueda tener familiares satisfechos.
3. Se afirmó que el diseño del esquema terapéutico se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes, debido al correcto tratamiento, porque es eficaz, seguro y de bajo costo, permite que los familiares se sientan en confianza con el médico, debido a que también está pendiente de la capacidad de los familiares.
4. Se encontró que el inicio del tratamiento se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes, debido al correcto apunte de los datos del medicamento y paciente, que permiten tener una atención buena y que se ve reflejado en su satisfacción de la familia durante toda la etapa que está llevando el tratamiento.
5. Se corroboró que las instrucciones y advertencias se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes, debido a que las indicaciones adecuadas junto con las advertencias que brinda el médico permiten que el paciente tenga seguridad, y por lo tanto satisfecho con la labor del personal, gracias a su capacidad de explicación.
6. Se observó que la supervisión de la evolución del tratamiento se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes, debido a que las diferentes formas en que el personal monitorea la evolución

del paciente con el tratamiento, hacen que los familiares se sientan satisfechos con la atención ofrecida.

7. Finalmente, se determinó que el proceso de prescripción médica se relaciona de manera significativa con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, esto debido a que todas las fases que comprenden dicho proceso fueron valoradas positivamente, conllevando a que los familiares de los pacientes se sientan tan satisfechos con la calidad percibida en la atención.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Al encargado del área de farmacia, se le indica que es necesario establecer la innovación de la capacidad para identificar problemas del paciente, para ello, es necesario el uso de sistemas que brinden datos oportunos de la historia clínica y evitar cualquier tipo de error en el diagnóstico.
2. A los trabajadores del área de farmacia, se les pide clasificar pacientes con diagnósticos similares para la entrega de tratamientos previos, esto ayudará con una más rápida y ágil atención, y que el familiar pueda percibir que el servicio es rápido y totalmente eficiente.
3. Se debe considerar, que la mayoría del personal, siempre debe apoyar al familiar con esquema de terapias correcto, siempre buscando el beneficio en la atención del paciente y no el de la entidad de salud, lo que permitirá que los familiares puedan percibir empatía por parte del personal médico.
4. Se recomienda a la dirección de farmacia, contar con la información correcta del tratamiento, esto mediante herramientas de comunicación rápidas que ayuden a tener un contacto directo con el médico que atendió al paciente, contando con los datos reales y necesarios, lo que ayudará a la disminución de posibles errores, durante el comienzo de la terapia.
5. Se debe establecer, que las instrucciones y advertencias debe ser un protocolo dentro de la atención, esto mediante la instrucción al personal, que deben entregar indicaciones adicionales, debido a que algunos médicos no cuentan con dicha praxis, por ello, esto ayudará a que el paciente pueda estar mucho mejor encaminado al cumplimiento del tratamiento.
6. Se pide al área de farmacia, contar siempre con personal que se encargue del seguimiento en el tratamiento del cliente, esto mediante la recolección de los datos del paciente, esto estableciendo un subgrupo que se realice el control y verificación del tratamiento de los pacientes, de forma continua hasta finalizarlo.

7. Por último, se hace una recomendación a todo el personal, que aún se puede mejorar más la atención, para ello es necesario que sigan por la misma tendencia y deben hacer requerimientos a la dirección, para automatizar algunos procesos, disminuyendo la calidad de tiempo de atención y mejorando la efectividad de los tratamientos otorgados a los pacientes, lo que conllevará a que sigan teniendo una alta satisfacción en sus familiares.

## REFERENCIAS

- Abanmy, N., Alrowibah, F., Al Juffali, L., Assiri, E., & Kofi, M. (2020). Prescribing errors among family and community medicine center in Riyadh, Saudi Arabia. *African Journal of Pharmacy and Pharmacology*, 14(6), 163-168. <https://doi.org/10.5897/AJPP2020.5132>
- Aliman, N., & Mohamad, W. (2016). Linking service quality, patients' satisfaction and behavioral intentions: an investigation on private healthcare in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224, 141-148. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.419>
- Asiamah, N., Mensah, H., & Oteng, E. (2017). General, target, and accessible population demystifying the concepts for effective sampling. *The Qualitative Report*, 22(6), 1607-1621. <https://nsuworks.nova.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2674&context=tqr>
- Balakumar, P., Mohammed, M., & Jagadeesh, G. (2015). The critical steps for successful research: the research proposal and scientific writing. *Journal of Pharmacology and Pharmacotherapeutics*, 4(2), 130-138. [https://www.researchgate.net/profile/Gowraganahalli\\_Jagadeesh/publication/225045119\\_The\\_basic\\_concepts\\_of\\_scientific\\_research\\_and\\_communication/links/58fa3db7aca2723d79d60db3/The-basic-concepts-of-scientific-research-and-communication.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Gowraganahalli_Jagadeesh/publication/225045119_The_basic_concepts_of_scientific_research_and_communication/links/58fa3db7aca2723d79d60db3/The-basic-concepts-of-scientific-research-and-communication.pdf)
- Bazán, M. (2019). *Prescripción potencialmente inadecuada de medicamentos en adultos mayores polimedcados que acuden a una oficina farmacéutica de Trujillo, junio a setiembre 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNT. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15173>
- Blanchflower, T. (2018). Research design: quantitative, qualitative, mixed methods, arts-based, and community-based participatory research approaches. *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 47(1). <https://booksc.xyz/book/72781084/9727e3>
- Bleske, A., Morrison, K., & Hiedtke, L. (2015). Causal inference from descriptions of experimental and non-experimental research: public understanding of correlation-versus-causation. *The Journal of General Psychology*, 142(1), 48-70. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00221309.2014.977216>

- Campos-Caicedo, C. y Velásquez-Uceda, R. (2018). Calidad de la receta médica en dos hospitales de Lambayeque y su influencia en la comprensión de la información brindada. *Acta Médica Peruana*, 35(2), 100-107. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1728-59172018000200004](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172018000200004)
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de los datos. *Revista Ciencias de la educación*, 18(33), 228–247. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Correa, D., Abarca, A., Baños, C. y Analuisa, S. (2019). Actitud y aptitud en el proceso del aprendizaje. *Revista: Atlante. Cuadernos de Educación y Desarrollo*. 1(1). <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/06/actitud-aptitud-aprendizaje.html>
- Díaz, V. (2019). Influence of the questionnaire design in selfadministered surveys. *International Journal of Comparative Sociology*, 3(1), 115-121. <https://medcraveonline.com/SIJ/SIJ-03-00163.pdf>
- Dos Santos M. (2015). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 45(178), 79–95. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Ganan, B., Hauser, G., & Thomas, T. (2015). A correlational study investigating the relationship between the Fluidez en La Lectura Oral Lectura (IDEL FLO) and the English portion of the Illinois Standard Achievement Test (ISAT). *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 197(25), 2411-2416. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815043049/pdf?md5=9d7724c47e6860397e0d7dad019af7e8&pid=1-s2.0-S1877042815043049-main.pdf>
- García, M., y Forero, C. (2016). Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá-Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(1), 79-90. <http://hdl.handle.net/10983/16127>

- Gramatnikovski, S., Stoilkovska, A., & Serafimovic, G. (2015). Business communication in function of improving the organizational culture of the company. *UTMS Journal of Economics*, 6(2), 266-279. <http://hdl.handle.net/10419/146364>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hibbard, J., Greene, J., Sacks, R., Overton, V., & Parrotta, C. (2017). Improving population health management strategies: identifying patients who are more likely to be users of avoidable costly care and those more likely to develop a new chronic disease. *Health services research*, 52(4), 1297-1309. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.12545>
- Hou, J., & Chu, Y. (2015). Automatic questionnaire survey by using the collective message over the Internet. *Advanced Engineering Informatics*, 29(4), 813–829. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1474034615000968>
- Ibrahim, Y., Sobaih, A., & El-Sayaid, M. (2018). Impact of service environment and service quality on customer satisfaction and behavioral intention in hotels. *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels- University of Sadat City*, 2(1), 127-146.
- Kornhaber, R., Walsh, K., Duff, J., & Walker, K. (2016). Enhancing adult therapeutic interpersonal relationships in the acute health care setting: an integrative review. *Journal of multidisciplinary healthcare*, 9(537). 10.2147/JMDH.S116957
- Kumar, A., Jain, S., Dangi, I., Chowdary, S., Choubitker, O., Pandey, K. K., & Pawar, R. S. (2019). Ideal drug prescription writing. *World Journal of Pharmacy and Pharmaceutical Sciences*, 8(3), 634-654. 10.20959/wjpps20193-12989
- León, G., León, D., Pájaro, N., Gonzalez, M. C., Granados, C. y Elles, E. (2020). Influencia de la prescripción médica en los errores asociados a pacientes en un Instituto de Previsión Social (IPS) de la Ciudad de Cartagena, Colombia. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(1),

- 112-116. <https://www.proquest.com/docview/2407570995?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>
- Li, W., Chen, Y., Xiang, P., & Xie, X. (2017). Unit of Analysis: Impact of Silverman and Solmon's Article on Field-Based Intervention Research in Physical Education in the U.S.A. *Journal of Teaching in Physical Education*, 36(2), 1-30. <https://journals.humankinetics.com/view/journals/jtpe/36/2/article-p131.xml>
- López, A., Pérez, J., Carrasco, D. y Meljem, J. (2016). Análisis comparativo de los errores en la prescripción farmacoterapéutica en pacientes ambulatorios y hospitalizados en expedientes de queja médica en la CONAMED. *Revista CONAMED*, 21(2), 56-61. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7296188>
- Llanos, E. (2019). *Errores de prescripción en recetas especiales para estupefacientes y psicotrópicos dispensados en sala de operaciones del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja; julio-setiembre 2019*. [Tesis de Segunda Especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/11323>
- Martínez, J., González, D., Pereira, R., Bonamigo, R., & Bastos, J. (2016). Sampling: how to select participants in my research study? *Anais Brasileiros de Dermatologia*, 91(3), 326–330. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4938277/pdf/abd-91-03-0326.pdf>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es).
- Michael, A., Revest, P., & Shortland, P. Clinical examination revealed a deficiency in bone width and lack of vertical height above the inferior alveolar canal. *The Nervous System*, 1(1), p. 47-58. <https://doi.org/10.1016/B978-0-7020-3373-5.00003-4>

- Min, J., Kim, Y., Lee, J. K., Lee, H., Lee, J., Kim, K. S., Cho, Y. J., Jo, Y., Ryu, H., Kim, K., Lee, S. M., & Lee, Y. (2018). Survey of family satisfaction with intensive care units: a prospective multicenter study. *Medicine*, 97(32).  
<https://doi.org/10.1097/MD.00000000000011809>
- Ministerio de Salud. (2021). *Directiva Administrativa que aprueba la trama estandarizada de datos para la prescripción y dispensación de medicamentos*. Directiva administrativa N° 301-2021-MINSA.DIGEMID.  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-directiva-administrativa-n-301-minsa2021digem-resolucion-ministerial-n-053-2021minsa-1920429-2/>
- Morillo, M. y Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado. *Revista de Ciencias Sociales*, 12(2), 111-131.  
[https://web.archive.org/web/20180410110154id\\_/http://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/viewFile/22139/21855](https://web.archive.org/web/20180410110154id_/http://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/viewFile/22139/21855)
- Mounika, D. V., Shiny, M., Deepthi, A. L., & Phaneendra, P. (2017). A review on essential medicines and rational usage of drugs. *World Journal of Pharmaceutical Research*, 6(5), p. 407-420. doi: 10.20959/wjpr20175-8331
- Murshid, M., & Mohaidin, Z. (2017). Models and theories of prescribing decisions: A review and suggested a new model. *Pharm Pract (Granada)*, 15(2), 990. <https://dx.doi.org/10.18549/pharmpract.2017.02.990>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5a. ed.). Bogotá: Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2012). *Guía de la Buena Prescripción Médica*. Ginebra. <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2012/Guia-de-la-buena-prescripcion-OMS.pdf>
- Owaidh, A., Atiah, A., Abadi, A., Ali, A., Abdullah, A., Abdullah, A., & Hassan, A. (2018). Patients' satisfaction with health care services in Southern Saudi Arabia. *Egypt J Hosp Med*, 72(1), 3857-3860. 10.12816/0047757

- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Rev. Recien*, 9(1), 1-14.  
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2>
- Paul, M.; O'Hara, L., Tah, P., Street, C., Maras, A., Purpe, D., Santosh, P., Signorini, G., Singh, S.P., Tuomainen, H., McNichola, F., & MILESTONE Consortium. (2018). A systematic review of the literature on ethical aspects of transitional care between child- and adult-orientated health services. *BMC Med Ethics* 19(73). <https://doi.org/10.1186/s12910-018-0276-3>
- Pineda, M. (2016). *Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Huarupampa Huaraz-2013*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo].  
<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2599>
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, (82), 1-26. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación Científica* (5 ta. Ed.). Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Sandoya, K., Salazar, K., Espinosa, H., Espinosa, L. y Aspiazú, K. (2020). Errores asociados a la prescripción de la medicación en un área de emergencia de Ginecología, Ecuador, 2018. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(4), 446-452. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4092494>
- Suárez Isaqui, L., Rodríguez Ramos, S. L. y Martínez Abreu, J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 40(4), 1002-1010.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es&tlng=en).
- Sánchez, M. (2019). *Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca].  
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2822>
- Shrestha, R., & Prajapati, S. (2019). Assessment of prescription pattern and prescription error in outpatient Department at Tertiary Care District Hospital,

- Central Nepal. *Journal of pharmaceutical policy and practice*, 12(16), 1-9.  
<https://doi.org/10.1186/s40545-019-0177-y>
- Taherdoost, H. (2016). Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose a Sampling Technique for Research. *International Journal of Academic Research in Managemen*, 5(2), 18-27.  
[https://www.researchgate.net/publication/319998246\\_Sampling\\_Methods\\_in\\_Research\\_Methodology\\_How\\_to\\_Choose\\_a\\_Sampling\\_Technique\\_for\\_Research](https://www.researchgate.net/publication/319998246_Sampling_Methods_in_Research_Methodology_How_to_Choose_a_Sampling_Technique_for_Research)
- Torres, M. y Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35),57-76.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta* (5º ed.). Lima: San Marcos.
- Van Rijnsoever, F. (2017). (I Can't Get No) Saturation: A simulation and guidelines for sample sizes in qualitative. *PlosOne*, 12(7), 1-17.  
<https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0181689&type=printable>
- Zadeh, P., & Tremblay, M. (2016). A review of the literature and proposed classification on e-prescribing: Functions, assimilation stages, benefits, concerns, and risks. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 12(1), 1-19. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2015.03.001>
- Zúñiga Carrasco, I. y Caro Lozano, J. (2019). Importancia de la limpieza y la desinfección en el área hospitalaria para el control de infecciones nosocomiales. *J Medicine*, 8(1), 20-26.  
[https://www.researchgate.net/publication/333149293\\_Importancia\\_de\\_la\\_limpieza\\_y\\_la\\_desinfeccion\\_en\\_el\\_area\\_hospitalaria\\_para\\_el\\_control\\_de\\_infecciones\\_nosocomiales/link/5cddb614299bf14d959f682e/download](https://www.researchgate.net/publication/333149293_Importancia_de_la_limpieza_y_la_desinfeccion_en_el_area_hospitalaria_para_el_control_de_infecciones_nosocomiales/link/5cddb614299bf14d959f682e/download).

## **ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de consistencia

**Título:** Proceso de prescripción médica y satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización, Hospital Militar Central, 2021.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES E INDICADORES		
			Variable 1: Proceso de prescripción médica		
Problema	Objetivo	Hipótesis	Dimensiones	Indicadores	Escala
<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de prescripción médica y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021?</p> <p><b>Específico</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la definición del problema del paciente y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el proceso de prescripción médica y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.</p> <p><b>Específico</b></p> <p>Determinar la relación entre la definición del problema del paciente y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del</p>	<p><b>General</b></p> <p>Hi. El proceso de prescripción médica se relaciona de manera significativa con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.</p> <p><b>Específico</b></p> <p>Hi. La definición del problema del paciente se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.</p>	<p>Definición del problema del paciente</p> <p>Especificación de los objetivos del tratamiento.</p> <p>Esquema terapéutico apropiado del paciente.</p> <p>Inicio del tratamiento</p>	<p>Diseño de la historia clínica.</p> <p>Exámenes requeridos.</p> <p>Identifica el problema real</p> <p>Involucra al paciente en los objetivos terapéuticos.</p> <p>Eficacia.</p> <p>Seguridad.</p> <p>Conveniencia.</p> <p>Costos.</p> <p>Datos del prescriptor</p> <p>Datos del paciente</p> <p>Datos de los medicamentos</p> <p>Instrucciones claras</p>	<p>[1] En total desacuerdo.</p> <p>[2] En desacuerdo</p> <p>[3] Indiferente</p> <p>[4] De acuerdo</p> <p>[5] Totalmente de acuerdo.</p>

<p>Hospital Militar Central, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la especificación de los objetivos del tratamiento y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre el diseño del esquema terapéutico y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre el inicio del tratamiento y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021?</p>	<p>Hospital Militar Central, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la especificación de los objetivos del tratamiento y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.</p>	<p>Hi. La especificación de los objetivos del tratamiento se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.</p> <p>Hi. El diseño del esquema terapéutico se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.</p> <p>Hi. El inicio del tratamiento se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.</p>	<p>Instrucciones y advertencias al paciente</p>	<p>Advertencia de efectos adversos</p>	<p>[1] Nunca [2] Casi nunca [3] Algunas veces [4] Casi siempre [5] Siempre</p>
	<p>Otras indicaciones</p>				
	<p>Supervisión de la evolución del tratamiento.</p>		<p>Monitorización pasiva</p>		
			<p>Monitorización activa</p>		
	<p><b>Variable 2:</b> Satisfacción de familiares de pacientes</p>				
	<p><b>Dimensiones</b></p>		<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Escala</b></p>	
	<p>Fiabilidad</p>		<p>Capacidad del personal en el proceso de dispensación</p>		
			<p>Análisis e interpretación de la prescripción</p>		
			<p>Abastecimiento de medicamentos (Preparación, registro y entrega)</p>		
	<p>Capacidad de respuesta</p>		<p>Comunicación oportuna</p>		
<p>Disposición</p>					
<p>Seguridad</p>	<p>Aptitud</p>				
	<p>Confianza</p>				
<p>Empatía</p>	<p>Actitud</p>				
	<p>Atención Cuidadosa</p>				

<p>¿Qué relación existe entre las instrucciones y advertencias y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre las instrucciones y advertencias y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.</p>	<p>Hi. Las instrucciones y advertencias se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.</p>	<p>Aspectos tangibles</p>	<p>Ambiente físico</p>	
<p>¿Qué relación existe entre la supervisión de la evolución del tratamiento y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre la supervisión de la evolución del tratamiento y el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.</p>	<p>Hi. La supervisión de la evolución del tratamiento se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.</p>		<p>Estanterías y superficies</p>	
				<p>Limpieza de materiales y equipos</p>	

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Proceso de prescripción médica	El proceso de prescripción médica es un proceso lógico-deductivo por medio del cual un determinado profesional prescriptor autorizado, de acuerdo a los conocimientos adquiridos de los diversos síntomas presentados por el paciente y el examen físico realizado, obtiene una conclusión o diagnóstico y con base a lo cual toma una decisión terapéutica (MINSA, 2021).	Para evaluar la variable proceso de prescripción médica se tomará lo indicado por la Organización Mundial de la Salud en la Guía de la Buena Prescripción Médica, en donde se indica seis factores que se debe de tomar en cuenta: definición del problema del paciente, especificación de los objetivos del tratamiento, esquema terapéutico apropiado del paciente, inicio del tratamiento, instrucciones y advertencias al paciente y supervisión de la evolución del tratamiento.	Definición del problema del paciente	Diseño de la historia clínica.	[1] En total desacuerdo. [2] En desacuerdo [3] Indiferente [4] De acuerdo [5] Totalmente de acuerdo.
				Exámenes requeridos.	
			Especificación de los objetivos del tratamiento.	Identifica el problema real	
				Involucra al paciente en los objetivos terapéuticos.	
			Esquema terapéutico apropiado del paciente.	Eficacia.	
				Seguridad.	
				Conveniencia.	
			Inicio del tratamiento	Costos.	
				Datos del prescriptor	
				Datos del paciente	
			Instrucciones y advertencias al paciente	Datos de los medicamentos	
				Instrucciones claras	
				Advertencia de efectos adversos	
Supervisión de la evolución del tratamiento.	Otras indicaciones				
	Monitorización pasiva				
	Monitorización activa				
Satisfacción de familiares de pacientes	La satisfacción es el grado de conformidad con las características, particularidades y atributos de un servicio, de acuerdo	Se empleará el modelo de Servperf tiene como finalidad medir el nivel de satisfacción de las personas sobre los	Fiabilidad	Capacidad del personal en el proceso de dispensación	[1] Nunca [2] Casi Nunca [3] Algunas veces
				Análisis e interpretación de la prescripción	

	<p>con las experiencias de un determinado usuario, es decir se considera lo que el usuario espera recibir frente a una determinada situación (Morillo y Morillo, 2016).</p>	<p>servicios que reciben por parte de ciertas instituciones a través del análisis de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.</p>		<p>Abastecimiento de medicamentos (Preparación, registro y entrega)</p>	<p>[4] Casi Siempre [5] Siempre</p>
			<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Comunicación oportuna Disposición</p>	
			<p>Seguridad</p>	<p>Aptitud Confianza</p>	
			<p>Empatía</p>	<p>Actitud Atención Cuidadosa</p>	
			<p>Aspectos tangibles</p>	<p>Ambiente físico</p>	
				<p>Estanterías y superficies</p>	
				<p>Limpieza de materiales y equipos</p>	

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario de proceso de prescripción médica (OMS, 2012), adaptado por Espinoza (2021)

El presente tiene por objeto determinar la relación entre el proceso de prescripción médica y la satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.

Lea usted, con atención y conteste a las preguntas marcando (X) en una sola alternativa

<b>Escala de Medición</b>	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

<b>Proceso de prescripción médica</b>						
<b>Definición del problema del paciente</b>						
		1	2	3	4	5
1	Considera que en la historia clínica se considera todos los antecedentes médicos de su familiar.					
2	En la historia clínica es entendible la situación de la salud de su familiar					
3	Comprende los exámenes que necesita que su familiar se realice.					
4	Generalmente los exámenes que se requieren se realizan en el establecimiento de salud.					
<b>Especificación de los objetivos del tratamiento</b>						
5	Considera que el médico identifica correctamente la enfermedad de su familiar.					
6	Considera que el médico es claro en la explicación del problema de salud de su familiar.					
7	El médico se asegura que su familiar esté dispuesto a cumplir con el tratamiento.					
8	En el hospital se preocupan porque su familiar cumpla con el tratamiento					
<b>Esquema terapéutico apropiado del paciente</b>						
9	Considera que el tratamiento es eficaz.					
10	El tratamiento recibido por su familiar le permitió mejorar rápidamente.					
11	Considera que el tratamiento es seguro para la salud de su familiar.					
12	Se siente seguro con el tratamiento brindado por el personal médico.					

13	Considera que el tratamiento es adecuado para su familiar.					
14	Le conviene a su familiar recibir los medicamentos que le brinda el establecimiento de salud					
15	Los costos son asumidos por el hospital.					
16	Ha tenido que comprar medicamentos fuera del hospital					
	<b>Inicio del tratamiento</b>					
17	Identifica a la persona que receto el tratamiento a su familiar.					
18	Los datos del prescriptor son claros					
19	En la receta que le dan figura el dato de su familiar como nombre y edad.					
20	En las recetas indica información importante sobre su familiar, como algún tipo de alergia para un determinado medicamento					
21	En la receta se entiende los medicamentos que necesita su familiar.					
22	En farmacia le explican sobre los medicamentos que recibe					
	<b>Instrucciones y advertencias al paciente</b>					
23	Las instrucciones que le brinda el personal de salud son entendibles.					
24	Cuando va a la farmacia sabe que medicina recoger					
25	El médico le advierte de posibles efectos que tendrá su paciente por los medicamentos que tiene que tomar					
26	Conoce claramente los efectos que puede generar la medicina a su familiar.					
27	El médico le brinda otras indicaciones como el tiempo en que durará el tratamiento					
28	El médico lo apoya dándole otras indicaciones adicionales.					
	<b>Supervisión de la evolución del tratamiento</b>					
29	El médico explica a su familiar que hacer si el tratamiento no es efectivo o produce efectos indeseados.					
30	Se le informa que proceso realizar en caso de que el tratamiento brindado no mejore la salud de su familiar.					
31	El medico evalúa de manera constante si el tratamiento brindado a su familiar es efectivo.					
32	Se le realizó a su familiar exámenes adicionales como pruebas de laboratorio o examen físico para monitorear de manera segura la efectividad del tratamiento.					

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario de satisfacción de familiares (Cronin y Taylor, 1992), adaptado por Espinoza (2021)

El presente tiene por objeto determinar la relación entre el proceso de prescripción médica y la satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021.

Lea usted, con atención y conteste a las preguntas marcando (X) en una sola alternativa

<b>Escala de Medición</b>	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Valoración	1	2	3	4	5

<b>Satisfacción de familiares</b>						
<b>Fiabilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El personal con qué frecuencia tiene la capacidad para brindar la medicina correcta					
2	El personal con qué frecuencia brinda la receta correcta.					
3	Con qué frecuencia el personal de farmacia analiza la prescripción.					
4	Con qué frecuencia el personal de farmacia le interpreta la prescripción					
5	Cuando solicita medicamentos encuentra lo que dice en la receta médica					
6	El personal prepara y registra la medicina correcta para su familiar.					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
7	El personal le comunica en caso no tenga la medicina que requiere					
8	El personal se expresa de manera correcta para explicarle la situación sobre la medicina que requiere su familiar.					
9	El personal médico con qué frecuencia lo apoya en resolver sus dudas					
10	Con qué frecuencia el personal está siempre dispuesto a orientarlo sobre el tratamiento de su familiar					
<b>Seguridad</b>						
11	Con qué frecuencia el personal presenta conocimientos necesarios para atender a su familiar.					

12	Con qué frecuencia se siente seguro con el tratamiento que recibe su familiar					
13	Con qué frecuencia confía en la atención que brindan en el hospital					
14	Con qué frecuencia confía en el tratamiento que recibe su familiar					
	<b>Empatía</b>					
15	Cada qué tiempo el personal tiene una adecuada actitud para atenderlo.					
16	Cada que tiempo la actitud del personal de farmacia es adecuada					
17	El personal cada qué tiempo le brinda a su familiar una atención personalizada.					
18	Cada qué tiempo el personal le brinda a usted una atención adecuada.					
	<b>Aspectos tangibles</b>					
19	Cada cuanto tiempo la sala de espera está limpia					
20	Cada que tiempo el área de farmacia está limpia					
21	Con qué frecuencia observa que limpian las estanterías					
22	Con qué frecuencia observa que limpian las diversas superficies.					
23	Con qué frecuencia observa que limpian los materiales					
24	Con qué frecuencia observa que limpian los equipos					

## ANEXO 4. Solicitud de autorización para ejecutar proyecto de investigación

Solicita autorización para  
realizar trabajo de  
investigación en el HMC.

**SEÑOR GENERAL DE BRIGADA DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL (DADCI)**

Mi General:

EDGAR ESPINOZA MORA, Tte Crl San Farm, con CIP N° 120294400 y DNI N° 06735952, actualmente prestando servicio en el Hospital Militar Central ante Ud., con el debido respeto y por conducto regular me presento y expongo:

Que el suscrito, habiendo concluido la Maestría en Gestión de Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo y siendo indispensable optar el título, en dicha Maestría, solicito a Ud., Mi General se digne disponer a quien corresponda, autorizar la realización de mi Proyecto de Investigación Titulado: " Proceso de prescripción médica y satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización del Hospital Militar Central, 2021", la cual se desarrollara en el Servicio de Farmacia del HMC.

### POR LO EXPUESTO:

A Ud., solicito se me autorice la ejecución del trabajo de investigación antes mencionado.

Lima, 14 de setiembre de 2021



---

120294400  
EDGAR ESPINOZA MORA  
TTE CRL SAN FARM  
CEL 975671685

## Anexo 5. Informe del CIEI del HMC para ejecución del proyecto de investigación

PERÚ Ministerio de Defensa Ejército del Perú BICENTENARIO PERÚ 2021

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 19 de octubre de 2021

Carta N° 21 AA-11/a/01.01

Señor Tte Crl San Fam.  
**EDGAR ESPINOZA MORA**

Asunto : Autorización de ejecución de trabajo de investigación

Ref. : a. Solicitud del interesado del 25 de agosto de 2021  
b. Informe N° 25 -CEI del 6 setiembre 2021  
c. Directiva N° 002/ Y- 6.j.3.c./05.00 "Normas para la realización de trabajos de investigación y ensayos clínicos en el Sistema de Salud del Ejército".

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para comunicarle que el Comité de Ética en Investigación del Hospital Militar ha revisado y aprobado la ejecución del trabajo de investigación: "**Proceso de prescripción médica y satisfacción de familiares de pacientes atendidos en la farmacia de hospitalización, Hospital Militar Central, 2021**".

Por tal motivo como investigador debe coordinar con el Servicio de Farmacia y Dpto. de Seguridad, de nuestro Hospital sin irrogar gastos a la institución, sujetándose a las normas de seguridad existentes, incluyendo el consentimiento informado para actividades de docencia e investigación, a fin de no comprometer a la Institución bajo ninguna circunstancia, asimismo al finalizar el reporte deberá remitir una copia del trabajo en físico y virtual al Departamento de Capacitación del HMC para su conocimiento y difusión.

Aprovecho la oportunidad que se me brinda, para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y deferente estima personal.

Dios guarde a Ud.

COMANDO DE SALUD DEL EJÉRCITO  
Hospital Militar Central  
0 - 114528200 - 0+  
**HERBET DÁVILA RAMÍREZ**  
General de Brigada  
Director del Hospital Militar Central

## ANEXO 6.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Proceso de prescripción médica

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Definición del problema del paciente</b>								
1	Considera que en la historia clínica se considera todos los antecedentes médicos de su familiar.	X		X		X		
2	En la historia clínica es entendible la situación de la salud de su familiar	X		X		X		
3	Comprende los exámenes que necesita que su familiar se realice.	X		X		X		
4	Generalmente los exámenes que se requieren se realizan en el establecimiento de salud.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Especificación de los objetivos del tratamiento</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Considera que el médico identifica correctamente la enfermedad de su familiar.	X		X		X		
6	Considera que el médico es claro en la explicación del problema de salud de su familiar.	X		X		X		
7	El médico se asegura que su familiar esté dispuesto a cumplir con el tratamiento.	X		X		X		
8	En el hospital se preocupan porque su familiar cumpla con el tratamiento	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Esquema terapéutico apropiado del paciente</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Considera que el tratamiento es eficaz.	X		X		X		
10	El tratamiento recibido por su familiar le permitió mejorar rápidamente.	X		X		X		
11	Considera que el tratamiento es seguro para la salud de su familiar.	X		X		X		
12	Se siente seguro con el tratamiento brindado por el personal médico.	X		X		X		
13	Considera que el tratamiento es adecuado para su familiar.	X		X		X		
14	Le conviene a su familiar recibir los medicamentos que le brinda el establecimiento de salud	X		X		X		
15	Los costos son asumidos por el hospital.	X		X		X		
16	Ha tenido que comprar medicamentos fuera del hospital	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Inicio del tratamiento</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Identifica a la persona que recetó el tratamiento a su familiar.	X		X		X		
18	Los datos del prescriptor son claros	X		X		X		
19	En la receta que le dan figura el dato de su familiar como nombre y edad.	X		X		X		
20	En las recetas indica información importante sobre su familiar, como algún tipo de alergia para un determinado medicamento	X		X		X		
21	En la receta se entiende los medicamentos que necesita su familiar.	X		X		X		
22	En farmacia le explican sobre los medicamentos que recibe	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Instrucciones y advertencias al paciente</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	Las instrucciones que le brinda el personal de salud son entendibles.	X		X		X		
24	Cuando va a la farmacia sabe que medicina recoger	X		X		X		

25	El médico le advierte de posibles efectos que tendrá su paciente por los medicamentos que tiene que tomar	X		X		X	
26	Conoce claramente los efectos que puede generar la medicina a su familiar.	X		X		X	
27	El médico le brinda otras indicaciones como el tiempo en que durará el tratamiento	X		X		X	
28	El médico lo apoya dándole otras indicaciones adicionales.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 6: Supervisión de la evolución del tratamiento</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
29	El médico explica a su familiar que hacer si el tratamiento no es efectivo o produce efectos indeseados.	X		X		X	
30	Se le informa que proceso realizar en caso de que el tratamiento brindado no mejore la salud de su familiar.	X		X		X	
31	El médico evalúa de manera constante si el tratamiento brindado a su familiar es efectivo.	X		X		X	
32	Se le realizó a su familiar exámenes adicionales como pruebas de laboratorio o examen físico para monitorear de manera segura la efectividad del tratamiento.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_ **SI HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** \_\_\_\_\_ **Mg. ROA CHUNGA, Luis Alejandro** \_\_\_\_\_ **DNI:** \_\_\_\_\_ **17876236**

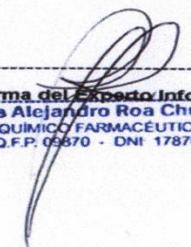
**Especialidad del validador:** \_\_\_\_\_ **QUÍMICO FARMACÉUTICO ESP. FARMACIA HOSPITALARIA** \_\_\_\_\_

**Lima, 01 de octubre del 2021**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Luis Alejandro Roa Chunga**  
 QUÍMICO FARMACÉUTICO  
 C.O.F.P. 05670 - DNI 17876236



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Proceso de prescripción médica**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Definición del problema del paciente</b>							
1	Considera que en la historia clínica se considera todos los antecedentes médicos de su familiar.	X		X		X		
2	En la historia clínica es entendible la situación de la salud de su familiar	X		X		X		
3	Comprende los exámenes que necesita que su familiar se realice.	X		X		X		
4	Generalmente los exámenes que se requieren se realizan en el establecimiento de salud.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Especificación de los objetivos del tratamiento</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Considera que el médico identifica correctamente la enfermedad de su familiar.	X		X		X		
6	Considera que el médico es claro en la explicación del problema de salud de su familiar.	X		X		X		
7	El médico se asegura que su familiar esté dispuesto a cumplir con el tratamiento.	X		X		X		
8	En el hospital se preocupan porque su familiar cumpla con el tratamiento	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Esquema terapéutico apropiado del paciente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Considera que el tratamiento es eficaz.	X		X		X		
10	El tratamiento recibido por su familiar le permitió mejorar rápidamente.	X		X		X		
11	Considera que el tratamiento es seguro para la salud de su familiar.	X		X		X		
12	Se siente seguro con el tratamiento brindado por el personal médico.	X		X		X		
13	Considera que el tratamiento es adecuado para su familiar.	X		X		X		
14	Le conviene a su familiar recibir los medicamentos que le brinda el establecimiento de salud	X		X		X		
15	Los costos son asumidos por el hospital.	X		X		X		
16	Ha tenido que comprar medicamentos fuera del hospital	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Inicio del tratamiento</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Identifica a la persona que receto el tratamiento a su familiar.	X		X		X		
18	Los datos del prescriptor son claros	X		X		X		
19	En la receta que le dan figura el dato de su familiar como nombre y edad.	X		X		X		
20	En las recetas indica información importante sobre su familiar, como algún tipo de alergia para un determinado medicamento	X		X		X		
21	En la receta se entiende los medicamentos que necesita su familiar.	X		X		X		
22	En farmacia le explican sobre los medicamentos que recibe	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Instrucciones y advertencias al paciente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	Las instrucciones que le brinda el personal de salud son entendibles.	X		X		X		
24	Cuando va a la farmacia sabe que medicina recoger	X		X		X		

25	El médico le advierte de posibles efectos que tendrá su paciente por los medicamentos que tiene que tomar	X		X		X	
26	Conoce claramente los efectos que puede generar la medicina a su familiar.	X		X		X	
27	El médico le brinda otras indicaciones como el tiempo en que durará el tratamiento	X		X		X	
28	El médico lo apoya dándole otras indicaciones adicionales.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 6: Supervisión de la evolución del tratamiento</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
29	El médico explica a su familiar que hacer si el tratamiento no es efectivo o produce efectos indeseados.	X		X		X	
30	Se le informa que proceso realizar en caso de que el tratamiento brindado no mejore la salud de su familiar.	X		X		X	
31	El medico evalúa de manera constante si el tratamiento brindado a su familiar es efectivo.	X		X		X	
32	Se le realizó a su familiar exámenes adicionales como pruebas de laboratorio o examen físico para monitorear de manera segura la efectividad del tratamiento.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** SI HAY SUFICIENCIA

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. CASANA VARGAS, Carlos Moisés    **DNI:** 18882908

**Especialidad del validador:** QUÍMICO FARMACÉUTICO ESP. FARMACIA CLINICA

**Lima, 01 de octubre del 2021**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Proceso de prescripción médica**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Definición del problema del paciente</b>							
1	Considera que en la historia clínica se considera todos los antecedentes médicos de su familiar.	X		X		X		
2	En la historia clínica es entendible la situación de la salud de su familiar	X		X		X		
3	Comprende los exámenes que necesita que su familiar se realice.	X		X		X		
4	Generalmente los exámenes que se requieren se realizan en el establecimiento de salud.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Especificación de los objetivos del tratamiento</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Considera que el médico identifica correctamente la enfermedad de su familiar.	X		X		X		
6	Considera que el médico es claro en la explicación del problema de salud de su familiar.	X		X		X		
7	El médico se asegura que su familiar esté dispuesto a cumplir con el tratamiento.	X		X		X		
8	En el hospital se preocupan porque su familiar cumpla con el tratamiento	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Esquema terapéutico apropiado del paciente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Considera que el tratamiento es eficaz.	X		X		X		
10	El tratamiento recibido por su familiar le permitió mejorar rápidamente.	X		X		X		
11	Considera que el tratamiento es seguro para la salud de su familiar.	X		X		X		
12	Se siente seguro con el tratamiento brindado por el personal médico.	X		X		X		
13	Considera que el tratamiento es adecuado para su familiar.	X		X		X		
14	Le conviene a su familiar recibir los medicamentos que le brinda el establecimiento de salud	X		X		X		
15	Los costos son asumidos por el hospital.	X		X		X		
16	Ha tenido que comprar medicamentos fuera del hospital	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Inicio del tratamiento</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Identifica a la persona que recetó el tratamiento a su familiar.	X		X		X		
18	Los datos del prescriptor son claros	X		X		X		
19	En la receta que le dan figura el dato de su familiar como nombre y edad.	X		X		X		
20	En las recetas indica información importante sobre su familiar, como algún tipo de alergia para un determinado medicamento	X		X		X		
21	En la receta se entiende los medicamentos que necesita su familiar.	X		X		X		
22	En farmacia le explican sobre los medicamentos que recibe	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Instrucciones y advertencias al paciente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	Las instrucciones que le brinda el personal de salud son entendibles.	X		X		X		
24	Cuando va a la farmacia sabe que medicina recoger	X		X		X		

25	El médico le advierte de posibles efectos que tendrá su paciente por los medicamentos que tiene que tomar	X		X		X	
26	Conoce claramente los efectos que puede generar la medicina a su familiar.	X		X		X	
27	El médico le brinda otras indicaciones como el tiempo en que durará el tratamiento	X		X		X	
28	El médico lo apoya dándole otras indicaciones adicionales.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 6: Supervisión de la evolución del tratamiento</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
29	El médico explica a su familiar que hacer si el tratamiento no es efectivo o produce efectos indeseados.	X		X		X	
30	Se le informa que proceso realizar en caso de que el tratamiento brindado no mejore la salud de su familiar.	X		X		X	
31	El medico evalúa de manera constante si el tratamiento brindado a su familiar es efectivo.	X		X		X	
32	Se le realizó a su familiar exámenes adicionales como pruebas de laboratorio o examen físico para monitorear de manera segura la efectividad del tratamiento.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_ SI HAY SUFICIENCIA \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** \_\_\_\_\_ Mg. QUEVEDO MOLINA, Gloria Anatolia \_\_\_\_\_ **DNI:** \_\_\_\_\_ 21426930 \_\_\_\_\_

**Especialidad del validador:** \_\_\_\_\_ QUÍMICO FARMACÉUTICO \_\_\_\_\_

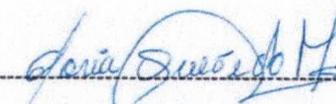
**Lima, 01 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

## ANEXO 7.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Satisfacción de familiares

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>							
1	El personal con qué frecuencia tiene la capacidad para brindar la medicina correcta	X		X		X		
2	El personal con qué frecuencia brinda la receta correcta.	X		X		X		
3	Con qué frecuencia el personal de farmacia analiza la prescripción.	X		X		X		
4	Con qué frecuencia el personal de farmacia le interpreta la prescripción	X		X		X		
5	Cuando solicita medicamentos encuentra lo que dice en la receta médica	X		X		X		
6	El personal prepara y registra la medicina correcta para su familiar.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	El personal le comunica en caso no tenga la medicina que requiere	X		X		X		
8	El personal se expresa de manera correcta para explicarle la situación sobre la medicina que requiere su familiar.	X		X		X		
9	El personal médico con qué frecuencia lo apoya en resolver sus dudas	X		X		X		
10	Con qué frecuencia el personal está siempre dispuesto a orientarlo sobre el tratamiento de su familiar	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Con qué frecuencia el personal presenta conocimientos necesarios para atender a su familiar.	X		X		X		
12	Con qué frecuencia se siente seguro con el tratamiento que recibe su familiar	X		X		X		
13	Con qué frecuencia confía en la atención que brindan en el hospital	X		X		X		
14	Con qué frecuencia confía en el tratamiento que recibe su familiar	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Cada qué tiempo el personal tiene una adecuada actitud para atenderlo.	X		X		X		
16	Cada que tiempo la actitud del personal de farmacia es adecuada	X		X		X		
17	El personal cada qué tiempo le brinda a su familiar una atención personalizada.	X		X		X		
18	Cada qué tiempo el personal le brinda a usted una atención adecuada.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Cada cuanto tiempo la sala de espera está limpia	X		X		X		
20	Cada que tiempo el área de farmacia está limpia	X		X		X		
21	Con qué frecuencia observa que limpian las estanterías	X		X		X		
22	Con qué frecuencia observa que limpian las diversas superficies.	X		X		X		
23	Con qué frecuencia observa que limpian los materiales	X		X		X		
24	Con qué frecuencia observa que limpian los equipos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. ROA CHUNGA, Luis Alejandro   DNI: 17876236

Especialidad del validador: QUÍMICO FARMACÉUTICO ESP. FARMACIA HOSPITALARIA

Lima, 01 de octubre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Luis Alejandro Roa Chunga**  
QUÍMICO FARMACÉUTICO  
C.Q.F.P. 09870 - DNI 17876236

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción de familiares**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>							
1	El personal con qué frecuencia tiene la capacidad para brindar la medicina correcta	X		X		X		
2	El personal con qué frecuencia brinda la receta correcta.	X		X		X		
3	Con qué frecuencia el personal de farmacia analiza la prescripción.	X		X		X		
4	Con qué frecuencia el personal de farmacia le interpreta la prescripción	X		X		X		
5	Cuando solicita medicamentos encuentra lo que dice en la receta médica	X		X		X		
6	El personal prepara y registra la medicina correcta para su familiar.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	El personal le comunica en caso no tenga la medicina que requiere	X		X		X		
8	El personal se expresa de manera correcta para explicarle la situación sobre la medicina que requiere su familiar.	X		X		X		
9	El personal médico con qué frecuencia lo apoya en resolver sus dudas	X		X		X		
10	Con qué frecuencia el personal está siempre dispuesto a orientarlo sobre el tratamiento de su familiar	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Con qué frecuencia el personal presenta conocimientos necesarios para atender a su familiar.	X		X		X		
12	Con qué frecuencia se siente seguro con el tratamiento que recibe su familiar	X		X		X		
13	Con qué frecuencia confía en la atención que brindan en el hospital	X		X		X		
14	Con qué frecuencia confía en el tratamiento que recibe su familiar	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Cada qué tiempo el personal tiene una adecuada actitud para atenderlo.	X		X		X		
16	Cada que tiempo la actitud del personal de farmacia es adecuada	X		X		X		
17	El personal cada qué tiempo le brinda a su familiar una atención personalizada.	X		X		X		
18	Cada qué tiempo el personal le brinda a usted una atención adecuada.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Cada cuanto tiempo la sala de espera está limpia	X		X		X		
20	Cada que tiempo el área de farmacia está limpia	X		X		X		
21	Con qué frecuencia observa que limpian las estanterías	X		X		X		
22	Con qué frecuencia observa que limpian las diversas superficies.	X		X		X		
23	Con qué frecuencia observa que limpian los materiales	X		X		X		
24	Con qué frecuencia observa que limpian los equipos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. CASANA VARGAS, Carlos Moisés        DNI: 18882908

Especialidad del validador: QUÍMICO FARMACÉUTICO ESP. FARMACIA CLINICA

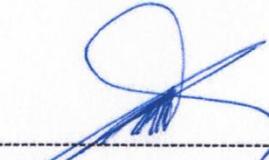
Lima, 01 de octubre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Satisfacción de familiares**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>							
1	El personal con qué frecuencia tiene la capacidad para brindar la medicina correcta	X		X		X		
2	El personal con qué frecuencia brinda la receta correcta.	X		X		X		
3	Con qué frecuencia el personal de farmacia analiza la prescripción.	X		X		X		
4	Con qué frecuencia el personal de farmacia le interpreta la prescripción	X		X		X		
5	Cuando solicita medicamentos encuentra lo que dice en la receta médica	X		X		X		
6	El personal prepara y registra la medicina correcta para su familiar.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	El personal le comunica en caso no tenga la medicina que requiere	X		X		X		
8	El personal se expresa de manera correcta para explicarle la situación sobre la medicina que requiere su familiar.	X		X		X		
9	El personal médico con qué frecuencia lo apoya en resolver sus dudas	X		X		X		
10	Con qué frecuencia el personal está siempre dispuesto a orientarlo sobre el tratamiento de su familiar	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Con qué frecuencia el personal presenta conocimientos necesarios para atender a su familiar.	X		X		X		
12	Con qué frecuencia se siente seguro con el tratamiento que recibe su familiar	X		X		X		
13	Con qué frecuencia confía en la atención que brindan en el hospital	X		X		X		
14	Con qué frecuencia confía en el tratamiento que recibe su familiar	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Cada qué tiempo el personal tiene una adecuada actitud para atenderlo.	X		X		X		
16	Cada que tiempo la actitud del personal de farmacia es adecuada	X		X		X		
17	El personal cada qué tiempo le brinda a su familiar una atención personalizada.	X		X		X		
18	Cada qué tiempo el personal le brinda a usted una atención adecuada.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Cada cuanto tiempo la sala de espera está limpia	X		X		X		
20	Cada que tiempo el área de farmacia está limpia	X		X		X		
21	Con qué frecuencia observa que limpian las estanterías	X		X		X		
22	Con qué frecuencia observa que limpian las diversas superficies.	X		X		X		
23	Con qué frecuencia observa que limpian los materiales	X		X		X		
24	Con qué frecuencia observa que limpian los equipos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. QUEVEDO MOLINA, Gloria Anatolia    DNI: 21426930

Especialidad del validador: QUÍMICO FARMACÉUTICO

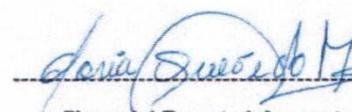
Lima, 01 de octubre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

### ANEXO 8. Base de datos - Proceso de prescripción médica

Familiar	DEFINICION DEL PROBLEMA DEL PACIENTE				ESPECIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL TRATAMIENTO				ESQUEMA TERAPÉUTICO APROPIADO DEL PACIENTE								INICIO DEL TRATAMIENTO						INSTRUCCIONES Y ADVERTENCIA AL PACIENTE						SUPERVICIÓN DE LA EVOLUCIÓN DEL TRATAMIENTO				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	
1	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	3	5	3	5	3	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	5	4	3	5	3	4	3	3	5	4	5	4	3	5	3	4	3	5	5	3	
4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
6	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	
7	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	
8	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	
9	5	4	4	3	3	4	4	3	3	5	3	4	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
10	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
11	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	
12	3	4	4	3	3	3	2	2	4	3	4	2	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	
13	2	3	3	4	2	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	
14	4	3	4	4	3	5	4	5	3	5	5	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	
15	4	3	5	4	5	4	5	3	3	3	4	3	5	5	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	5	3	4	
16	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	
17	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	
18	4	4	4	5	3	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5	5	5	3	
19	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	
20	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	
21	3	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	
22	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	5	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
23	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	3	3	
24	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	
25	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
26	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	2	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	2	2	
27	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
28	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	
29	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	

30	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
31	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5		
32	1	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2		
33	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1		
34	4	3	2	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	2	3	
35	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	
36	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
37	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	
38	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
39	3	5	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
40	5	5	4	3	4	4	4	5	5	3	5	3	5	3	4	5	3	3	5	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
41	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	
42	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	4	3	2	4	2	3	4	4	2	3	2	3	2	4	
43	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	
44	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	2	2	4	3	
45	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	
46	3	5	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	3	4	3	5	4	5	3	5	3	3	
47	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	
48	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	2	2	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
49	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	
50	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	
51	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	
52	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
53	2	3	3	3	4	2	2	4	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	
54	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	5	3	3	5	5	3	3	4	4	
55	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	2	3	3	3	2	3	
56	3	4	4	5	3	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	3	3	3	4	
57	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	
58	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	2	4	
59	2	4	2	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	
60	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	
61	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	
62	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	
63	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3	2	3	4	2	4
64	3	2	2	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	2	4	4	3	3	

65	4	2	3	3	5	3	4	3	3	2	5	4	2	5	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3		
66	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3		
67	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	4	2	2	3	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3		
68	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	3	5	3	4	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	
69	2	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	2	3	2	4	3	2	4	
70	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	
71	2	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	
72	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	
73	2	5	4	2	3	4	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	
74	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	3	5	5	4	
75	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	
76	5	5	5	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	5	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4
77	4	2	4	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	
78	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	2	4	3	4	4	3	4	
79	4	3	3	2	2	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2	2	2	4	4	2	
80	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	4	3	
81	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	
82	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	3	4	
83	4	4	4	5	4	3	5	5	5	3	3	4	5	3	5	4	4	3	4	5	5	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
84	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	
85	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	
86	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	
87	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	
88	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
89	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
90	4	3	5	5	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
91	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	
92	4	4	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	2	4	
93	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	
94	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	5	5	
95	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5	
96	4	2	3	3	2	2	3	4	3	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	2	4	4	3	2	4	4	
97	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	2	4	2	3	3	2	2	
98	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	
99	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	

100	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	5	3	5	3	4	3	5	4	4	3	4	
101	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
102	4	3	3	5	3	3	4	4	5	5	4	3	3	5	3	3	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	4	4	
103	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	
104	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	
105	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	
106	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	
107	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	3	
108	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	4	3	3	5	3	4	4
109	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	
110	3	4	5	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	5	5	
111	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	
112	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	
113	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	5	3	
114	3	5	3	4	4	4	3	5	4	5	3	5	3	3	5	3	3	3	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	
115	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4	4	5	4	5	3	3	3	4	
116	3	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	
117	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	
118	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
119	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
120	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	4	4	4	
121	5	4	5	5	4	4	3	4	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	5	
122	3	5	5	4	3	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	
123	5	3	3	5	4	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	
124	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	3	3	5	3	4	4	5	5	5	4	5	
125	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	5	3	4	3	5	
126	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	5	
127	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	
128	3	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	3	3	5	3	5	4	3	5	5	5	3	5	3	5	4	5	
129	4	5	5	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	4	4	3	5	4	5	5	3	
130	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
131	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	3	5	4	4	5	4	
132	4	4	5	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	
133	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
134	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	



170	5	5	4	4	3	3	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	
171	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	3	3	5	3	4	4	5	4	5	5	5	
172	3	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	3	4	3	3	5	5	3	3	5	3	3	4	4	5	5	3	
173	3	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	5	4	3	5	3	3	3	
174	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	3	3	3	4	4	5	5	3	
175	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	5	5	4	3	5	3	5	3	3	4	5	5	3	4	3	3	5	3	4	5	5	
176	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	3	5	4	4	4	5	3	5	3	5	5	4	
177	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	
178	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	
179	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	
180	4	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	
181	5	3	3	3	3	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	3	5	4	3	3	
182	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
183	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	5	5	3	5	4	5	
184	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	
185	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	
186	3	4	5	4	5	5	3	3	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	
187	5	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	
188	3	5	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	3	3	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	
189	3	5	3	5	5	3	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	3	5	5
190	3	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	5	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	5	
191	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	5	3	5	3	5	5	3	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	
192	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	
193	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3	3	5	4	3	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	4	3	
194	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	
195	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	
196	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	3	3	4	3	5	3	4	4	5	
197	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	
198	4	5	4	5	3	5	4	4	3	5	3	5	4	5	5	3	5	5	4	4	3	3	3	3	5	3	3	5	5	5	4	4	
199	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	
200	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	5	5	5	3	5	3	5	4	4	5	3	5	4	
201	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	5	
202	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	3	
203	5	4	3	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	
204	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	

205	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5	4	4	
206	5	3	3	3	4	5	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	
207	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	3	4	3	3	5	3	4	4	3	5	3	5	4	4	3	5	5	3	4	3	3	
208	3	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	
209	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	
210	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	
211	5	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	3	5	4	3	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	5	3	3	3	4	4	
212	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	
213	5	5	5	3	3	4	4	3	5	5	4	3	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	3	5	5	
214	5	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	3	3	4	5	3	5	5	4	3	4	3	3	5	4	5	3	
215	3	5	4	4	5	5	3	3	3	5	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	
216	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
217	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	
218	5	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	3	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	
219	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
220	4	3	3	4	5	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	5	5	3	4	5	4	3	3	5	4	3	4	5	
221	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	
222	5	3	3	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	3	4	
223	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	5	
224	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	5	3	5	
225	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	
226	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	5	4

### ANEXO 9. Base de datos - Satisfacción familiar

Familiar	FIABILIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA				ASPECTOS TANGIBLES					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	5	3	3	5	3	4	4	4	5	3	5
2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1
3	4	5	3	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4
4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	5	4	3	4	5	5	5	3
5	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2
6	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
10	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2
11	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
13	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
14	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3
15	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
16	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
17	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2
18	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2
21	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2
22	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2
23	5	5	4	5	4	4	5	3	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	4
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	3
26	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4
27	4	4	2	4	4	3	2	3	4	3	3	4	2	2	2	3	4	2	3	3	4	3	2	4
28	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
29	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
30	2	2	2	4	2	4	3	3	2	4	4	2	3	4	2	3	2	4	3	3	4	3	4	2

31	3	4	5	3	3	5	4	5	4	3	5	5	3	3	3	4	4	4	5	3	5	3	5	4
32	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4
35	5	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	4	5	4	4	4
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
37	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
38	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2
39	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	4
40	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2
43	3	2	2	3	2	4	4	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	4	2
44	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4
45	5	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	5	4	3	5	3	3	3	4
46	3	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4
47	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4
48	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2
49	2	3	4	2	3	3	2	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
50	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	5	3	3	4	5	2
51	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2
52	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3
53	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2
54	3	4	4	3	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4
55	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2
56	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
57	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
58	4	4	5	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	5	2	3	2	3	3	3	3	4
59	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3
60	3	5	5	5	4	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	5	5
61	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	4	5	3	3	3	3	3	5	4
62	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3
63	3	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	4	4	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3
64	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2	4	3	2	3	3
65	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3

66	3	2	4	2	3	2	2	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2
67	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3
68	4	5	3	5	5	3	4	4	5	3	5	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	4	3	5
69	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3
70	2	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
71	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3
72	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
73	3	3	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
74	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	3	5	5	3	5	5
75	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	2	3	2	3	2	4	2	2	4	2	2	2
76	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	5	5	4	4
77	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	3	3	3	4	3	3
78	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
79	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2
80	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
81	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3
82	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2
83	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5
84	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3
85	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	2	2	3	2	4
86	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
87	3	4	3	3	4	4	3	2	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
88	3	3	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3
89	3	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	2	4
90	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	5	3	3	5	4
91	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
92	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2
93	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5
94	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	5
95	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
96	4	3	2	3	4	4	2	3	2	2	4	2	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4
97	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
98	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	4	5	5	3
99	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5
100	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	3	3	3	3	5	3	3	5	4	3	3	5	4	5

101	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5
102	5	5	3	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5
103	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
104	5	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
105	4	5	4	3	5	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	4	3	3	3	5	5
106	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4
107	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	3
108	5	5	4	3	5	4	4	3	5	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5
109	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3
110	4	4	5	3	3	3	5	5	4	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4
111	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	5
112	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	3	3	5	3	4	5	4	5	5	5	3	5	4
113	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
114	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5
115	3	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4
116	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
117	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	3	5	4
118	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	3	3	4	5	4	5	5	3	4
119	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
120	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	5	3	5
121	4	5	4	3	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	3	5	5	3	5	4	4
122	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	5
123	3	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	3	3
124	5	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	3	3	4	4	5
125	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
126	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4
127	4	5	3	5	3	3	5	4	4	3	3	5	3	3	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4
128	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
129	4	5	3	3	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5
130	5	4	3	5	3	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	3
131	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	3	5	4	5	5
132	5	5	3	4	4	3	5	5	4	3	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
133	4	5	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3
134	4	5	5	3	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	5	5
135	5	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5

136	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	
137	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
138	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
139	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4
140	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5
141	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4
142	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3
143	4	3	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	5	4
144	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	3
145	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4
146	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
147	3	5	4	3	3	5	3	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	3	5	5	5	3	5	4
148	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3
149	5	5	5	3	5	5	3	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5
150	3	5	3	3	5	4	5	5	3	5	3	4	3	3	4	4	3	3	5	5	4	3	5	4
151	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	4	3	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5
152	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	5	5	3	4	5	3	5	5	4	3	3
153	3	4	3	3	3	5	4	5	4	3	3	5	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	3	4
154	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	3	3	3	4	5	4	3	4	5
155	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5
156	4	5	3	2	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
158	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3
159	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4
160	5	3	5	3	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	3	5	3	4
161	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
162	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5
163	5	4	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2
164	5	3	5	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5
165	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4
166	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4
167	3	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	5	5
168	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	3	5	3	3	5	3
169	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
170	4	3	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	3	5

171	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5
172	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	3	3	5	3	5
173	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
174	3	4	4	5	3	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5
175	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	4	5	3	4	3	5	4
176	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4
177	3	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	5	3	5	5
178	3	5	3	4	3	3	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	5	4
179	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
180	5	4	4	3	5	4	3	3	4	5	5	4	3	5	5	3	3	3	4	5	5	4	3	3
181	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	5	3
182	4	4	4	5	5	4	3	5	3	5	3	5	5	4	5	3	5	4	3	3	4	3	5	3
183	4	3	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4
184	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	3	5	5	3	3	5	4	5	4	3	5
185	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	5	3	3
186	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5	3	4	3	3	5	3	5	4	4	4	4
187	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5
188	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
189	3	3	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	5
190	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4
191	5	3	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	5	3
192	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5
193	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
194	3	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3
195	5	3	3	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	3
196	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4
197	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5
198	5	3	4	4	3	4	2	5	4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	3	5	2	4	5	4
199	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	5	5
200	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5
201	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	3	4
202	5	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
203	3	5	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	3
204	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	5	3	5	5	5	5	4	5	3	4
205	4	4	5	4	4	5	3	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	3	5	3	5	5	5	4

206	4	4	3	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5
207	5	5	4	5	4	3	5	3	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
208	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	3	5	3	3
209	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4
210	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4
211	4	3	4	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	3	5	3	4
212	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4
213	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
214	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
215	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
216	5	5	3	5	4	5	4	3	4	3	3	3	5	3	5	3	4	4	5	4	5	3	3	5
217	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5
218	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5
219	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	3	3	3	4
220	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5
221	3	3	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3
222	3	4	3	4	3	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5
223	3	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4
224	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
225	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5
226	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	3	4