



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del
Hospital de Huaycán 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Ayala Matta, Cecilia Aracelly (ORCID: 0000-0002-3042-191X)

ASESOR:

Dr. Godoy Caso, Juan (ORCID 0000-0003-3011-7245)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios por todas las bendiciones recibidas en mi vida y profesión, por guiar siempre mi camino.

A mis padres por su fortaleza, ejemplo, amor y apoyo incondicional.

A mis hijos por prestarme el tiempo que les correspondía para poder seguir creciendo cada día como profesional.

A ti Carlos por ser mi mano derecha todo este tiempo, brindarme tu apoyo incondicional cuando lo necesite y alentarme a no rendirme.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo por haberme aceptado ser parte de ella y darme la oportunidad de culminar este post grado. Así mismo a todos los docentes universitarios que nos brindaron sus enseñanzas.

A mis amigas, compañeras de trabajo, Doris, Cristina y Eli ya que gracias a su compañerismo, amistad y apoyo, puedo dar por culminada esta etapa profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pag.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	4
III. Metodología	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos,	16
3.5 Procedimiento	16
3.6 Métodos de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. Resultados	18
V. Discusión	31
VI. Conclusiones	36
VII. Recomendaciones	38
Referencias	39
Anexos	44
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	

Índice de tablas

	Pag.
Tabla 1: Resultados de la variable calidad de Atención	18
Tabla 2: Resultados de la variable satisfacción del usuario	19
Tabla 3: Resultados de la dimensión seguridad	20
Tabla 4: Resultados de la dimensión capacidad de respuesta	21
Tabla 5: Resultados de la dimensión fiabilidad	22
Tabla 6: Resultados de la dimensión empatía	23
Tabla 7: Resultados de la dimensión elementos tangibles	24
Tabla 8: Resultados de la correlación entre seguridad y satisfacción del Usuario	25
Tabla 9: Resultados de la correlación entre la capacidad de respuesta y Satisfacción del usuario	26
Tabla 10: Resultados de la correlación entre fiabilidad y satisfacción del usuario	27
Tabla 11: Resultados de la correlación entre empatía y satisfacción del usuario	28
Tabla 12: Resultados de la correlación entre los elementos tangibles y Satisfacción del usuario	29
Tabla 13: Resultados de la correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario	30

Índice de figuras

	Pag.
Figura 1: Calidad de atención	18
Figura 2: Satisfacción de Usuario	19
Figura 3: Dimensión seguridad	20
Figura 4: Dimensión capacidad de respuesta	21
Figura 5: Dimensión fiabilidad	22
Figura 6: Dimensión empatía	23
Figura 7: Dimensión elementos tangibles	24

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia del Hospital de Huaycán 2020.

El tipo de investigación fue no experimental, hipotético deductivo y de nivel correlacional. La población de estudio fue compuesta por los usuarios de la farmacia del hospital de huaycan, la muestra estuvo conformada por 40 usuarios y el tipo de muestreo fue el no probabilístico por conveniencia debido a la cuarentena por la pandemia de Covid-19. Para recoger los datos sobre las variables se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario conteniendo 38 preguntas. Tuvo como hipótesis general: La calidad de atención se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán, la cual se determinó estadísticamente teniendo como resultado un coeficiente de correlación igual a 0,599 por lo tanto es una relación positiva considerable. Por lo tanto podemos decir que a una mejor calidad de servicio, habrá usuarios más satisfechos.

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción del usuario.

Abstract

The present investigation has as objective determine the relation that exist between quality of attention and the level of satisfaction of the user of the the Huaycan's Hospital Pharmacy 2020.

The type of investigation is not-experimental, hypothetical deductive and correlational level. The study population was composed by the Pharmacy's users from Huaycan's Hospital, he sample consisted of 40 users and the type of sampling was non-probabilistic for convenience due to the quarantine because of Covid-19 pandemic. To collect data about the variables, it was used the survey as a technique and the questionnaire with 38 questions as an instrument. It had as a general hypothesis: The quality of care is significantly related to the level of satisfaction of the users of the Huaycan's Hospital Pharmacy, which was statistically determined, resulting in a correlation coefficient equal to 0.599, consequently it is a considerable positive relationship. In conclusion, we can say that with a better quality of service, will be more satisfied users.

Keywords: quality of care, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

(Durán L. 2004) Recién a partir de la década de los ochenta nace el interés sobre la condición y la calidad de las prestaciones sanitarias, en cambio, recién en los últimos años se ha tomado real importancia, debido a que la comunidad ha contribuido significativamente en la dirección de dichas prestaciones. Apreciar la condición de la atención desde la visión del paciente es cada vez más valorada, ya que cada entrevistado manifiesta un conglomerado de ideas y comportamientos aliados con el interés recibido, siendo información de gran utilidad para la institución que brinda la atención de salud.

El Hospital (2020) A nivel mundial se evidencia un incremento de la demanda por parte de la población para recibir diversos servicios de salud, si bien es cierto este fenómeno no es nuevo, hoy en día, debido a la pandemia por COVID-19, ha originado un alza en afluencia de pacientes para consultas médicas en los hospitales del MINSA y del sector privado; observándose en todas ellas, que los usuarios hacen largas colas para poder obtener un ticket de atención, y pese al implementó del Plan cero colas, muchos se quedan sin atención, sumado a ello se encuentra la mala infraestructura, falta de equipos biomédicos o renovación de los mismos, carencia de equipos de protección del personal de salud y las faltas de pago, siendo todos ellos de suma importancia para lograr el equilibrio en el sector salud. (Valle B. 2019) Por esta razón evaluó a las organizaciones de salud evidenciando que el 90% ya habían aplicado más de un método de evaluación de calidad referente a prestaciones de salud; el cual implicaba la apreciación del paciente; midiendo la CA recibida del galeno, y la SU.

(Ministerio de Salud, 2020). Dentro del grupo de hospitales que pertenecen al Ministerio de Salud (MINSA), se encuentra el Hospital de Huaycán; el cual, dio inicio a sus atenciones en salud en setiembre de 1987. A la fecha es un hospital cuya categoría es de Baja Complejidad que cuenta con profesionales calificados.

Las características que ha logrado alcanzar el Hospital de Huaycán, permiten que sea competente, proporcionando una prestación que esté acorde a las aspiraciones para obtener la satisfacción de los usuarios que acuden con alguna dolencia. Sin embargo como se mencionó anteriormente, es necesario garantizar que efectivamente se brinda una buena CA permitiendo que los usuarios sientan satisfacción con las atenciones recibidas en el área de Farmacia.

La mayor parte de los pacientes que cuentan con SIS y acuden al área de Farmacia del Hospital de Huaycán, conforman uno de los grupos más perceptivos del país, estigmatizado por la Enfermedad, carencia, descuido y de bajísimos recursos económicos. Por esta razón, es inevitable y prioritario dar una mejor calidad de servicio, y reconocer los puntos álgidos del área.

Por lo expuesto líneas arriba se formula el siguiente PG: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán en el 2020? Asimismo se plantean y los siguientes problemas específicos: PE 1 ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán en el 2020? PE 2 ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán en el 2020?, PE 3 ¿Qué relación existe entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán en el 2020? PE 4 ¿Qué relación existe entre la empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán en el 2020?, PE 5 ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán en el 2020?

Este trabajo de investigación permite reconocer la CA y el grado de SU de farmacia del Hospital de Huaycán, siendo información relevante para la adhesión al producto farmacéutico prescrito y así cumplir lo indicado por el galeno, contribuyendo a mejorar la sintomatología del paciente.

De igual manera el estudio planteó como OG: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia del Hospital de Huaycán 2020. Además de los siguientes OE, OE 1: Determinar la relación existe entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán en el 2020. OE 2: Determinar la relación existe entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán en el 2020, OE 3: Determinar la relación existe entre la seguridad y el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia del Hospital de Huaycán en el 2020. OE 4: Determinar la relación existe entre la empatía y el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia del Hospital de Huaycán en el 2020, OE 5: Determinar la relación existe entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia del Hospital de Huaycán en el 2020.

De igual manera en concordancia con los objetivos planteados se formula la siguiente HG: La calidad de atención se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán. Igualmente se considera como HE 1: La fiabilidad se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán 2020, HE 2: La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán 2020. HE 3: La seguridad se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán 2020. HE 4: La empatía se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán 2020, HE 5: Los elementos tangibles se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En este trabajo de investigación se mencionan artículos científicos a nivel internacional y nacional, relacionados a temas concernientes a CA y SU.

Guadalupe F., Suárez G. J., Guerrero G. E., & Yanca C. (2019) en su artículo "Satisfacción de los usuarios y calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018", el objetivo que llevo a esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia. Su trabajo, descriptivo no experimental con corte transversal. Se evidenciaron los siguientes resultados: 59.5% están fuertemente de acuerdo con los aspectos modernos de equipamiento, lo cual se contrapone al 9.9% que únicamente considera está de acuerdo que los elementos tangibles son atractivos y cómodos. Además, el 39.2% consideran que no se cumplen con las promesas ofrecidas, el 38.7% percibe que no se interesan en resolver los problemas. Se concluyó que los pacientes no están contentos con la mayoría de las dimensiones estudiadas.

Cobo-Mejía E., Estepa-Rodríguez K., Herrera-Triana C. y Linares-Reyes P. (2018) en su artículo "Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud" este trabajo tuvo el objetivo de medir la opinión que presentan los usuarios de la CA que se brinda en los consultorio externos. El resultado obtenido de 82.6% no significa que está bien ya que se deberá implementar planes para seguir con las mejoras en cuanto a equipamiento, recursos humanos, desinfección y comodidad.

Fariño J., Vera L. Cercado A., Velazco A., Llimaicodeid M. y Saldarriaga J. (2018) en su artículo "Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro" el objetivo fue identificar que tan satisfechos están los pacientes con la prestación brindada en las postas atención primaria de Salud. Esta investigación tiene un patrón no experimental,

transversal-descriptivo. A pesar que los resultados de equipamiento fue de 77%, 81% infraestructura y con respecto a la prestación dada por el personal fue de 81%, el investigador concluyo que hay una conexión media entre CA y SU.

Lázaro I, Rodríguez S, Martínez J. (2016) en su artículo “Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016” el objetivo que tuvo el autor fue de identificar que tan satisfecho esta el usuario con la atención que le brindaron. El estudio es tipo descriptivo de corte transversal. Los resultados evidenciaron que el 93,1% considera que la limpieza de los consultorios es buena. Además un 79.1% percibe que los procesos de enfermería están relacionados con el tiempo de espera y el ítem con menor porcentaje fue la presencia de instrumentales con el 54,1%, finalmente el 81,6 % manifiestan que no presentan insatisfacción con la prestación galénica. Concluyendo que los clientes asistidos en los despachos galénicos sienten insatisfacción con la atención captada, siendo la variable limpieza la única que estuvo sobre del estándar fijado.

Vera J., Trujilla A. (2018) Assessing the effect of service quality over user satisfaction in public health institutions in México s. Esta investigación arroja como efecto que la calidad de la prestación de los galenos, así como calidad en la dispensación del área de farmacia de productos farmacéuticos, son las que dan mayor impresión para medir la insatisfacción del paciente, la calidad de la prestación del profesional de laboratorio y la calidad de la infraestructura obtuvieron impresiones significativas. En cambio el servicio brindado por el personal de enfermería y farmacia, no tuvo un efecto significativo.

Maggi W (2018) realizó un trabajo titulado Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro Ecuador: Guayaquil, cuya conclusión fue que los centros de salud dirigido a la salud pública deben de realizar los trámites pertinentes para que pueda ofrecer una excelente atención, el cual satisfaga todas las carencias de los clientes. Las instituciones de salud también deben transformar su organización y así mejorar los niveles de insatisfacción del paciente.

Arévalo A. (2018) en su Tesis de Maestría: “Calidad de servicio y su relación con satisfacción de los pacientes del Centro de Salud C, zona 7 de la provincia de El Oro”. Tuvo como conclusión que hay carencias en el componente de brindar solución, por esta razón se crea el proyecto para perfeccionar y así disminuir los espacios de demora y minimizar la falta de productos farmacéuticos, dándole mayor atención en la prestación de salud y así disminuir el grado de insatisfacción del usuario.

Boza y Solano (2017) cuyo trabajo que se titula “Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016”, en Costa Rica: San José, llegó a la conclusión que la prestación percibida en UCI, fue muy buena en alusión a la atención ofrecida hacia el cliente externo; siendo el problema principal la falta de empatía con los familiares directos de los pacientes atendidos.

Bofill A, López R. Murguido Y. (2016) Service Quality in the Iglesias Neighborhood Pharmacy in Matanzas according to Users' Perception concluyo que al valorar las dimensiones de calidad de prestación que ofrece la farmacia reparto Iglesias, desde la opinión que tienen los usuarios, dio como resultado que hay cuatro indicadores con calificación regular y uno considerado muy bajo, lo que indica que los usuarios no tienen buena impresión de la farmacia.

Ros A. (2016) en el estudio intitulado “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual”.

Indica como conclusión que los pacientes le dan más importancia a la intangibilidad de la prestación que los elementos tangibles de la compañía; de la misma manera las familias colocan un puntaje muy bueno sobre la prestación en controversia.

Chávez L., Molina L.(2015) en su Tesis de Maestría: “Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el Modelo de Avedis Donabedian, en el área de Emergencia del Hospital Paravida de Julio a Diciembre 2014”, donde obtuvo la siguiente conclusión la aplicación de procesos para realizarla atención aumenta la satisfacción por parte de los pacientes, pero también existen circunstancias como la falta de conocimiento del personal que labora que hace que el usuario sienta cierta incomodidad en su visita al establecimiento

Vázquez E. et al (2015) Patient satisfaction in primary medical care in México, lo cual tienen como conclusión que la satisfacción percibida por los usuarios es mayor al 60%.

Entre los antecedentes Nacionales tenemos:

Además; Barzola M. y Mondaca R. (2019) en su tesis de titulación: “Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio - Setiembre 2018”, plantearon como objetivo el establecer el enlace entre la calidad de la atención el grado de SU que asisten a la farmacia de consultorios externos del establecimiento de salud nivel III de Emergencias Grau Essalud. Evidenciándose: 70.1% se siente regularmente satisfecho por el stock de medicamento, tiempo de espera y trato recibido, igual mente un 56.7% expresa sentir una calidad de atención regular y solo un 25.4% lo clasifica en buena, siendo los aspectos evaluados la información al usuario, horario de atención e instalaciones de la Farmacia, considerándose que recurriendo a medidas estratégicas de nivel administrativo se puede obtener mejoras en una próxima evaluación.

Hernández-Vásquez A., Rojas-Roque C, Prado-Galbarro F., Bendezu-Quispe G. (2019) En su artículo titulado “Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados” Se propuso medir la satisfacción y la atención que se recibe por parte de los establecimientos del MINSA. La investigación de tipo no experimental analítico de corte transversal. Los resultados evidenciaron que el 74,3% de usuarios se encuentra satisfecho del servicio recibido las provincias de Amazonas (89,3%), Cajamarca (89,0%), Loreto (87,1), y Huánuco (85,1%) obtuvieron un resultado mayor con respecto a Cusco (56,7%), Ica (58,4%), Tacna (63,4%), y Madre de Dios (65,3%), llegaron a a conclusión de que se debe mejorar la atención para que los usuarios del MINSA tengan una mayor satisfacción cuando van a sus establecimientos.

Maquera M, (2019) en su tesis de Maestría: “Nivel de cumplimiento del proceso administrativo en salud y la calidad de atención percibida por los usuarios en el servicio de cirugía del hospital nacional PNP Luis N. Sáenz lima 2016” se estableció como objetivo señalar la conexión que existe para saber cómo influye la gestión administrativa en la CA. El estudio es tipo representativo. Los resultados evidenciaron que el 48% refiere que tuvo un nivel de cumplimiento del proceso administrativo alto, asimismo respecto a la calidad de atención el 72% lo considera buena. Concluyendo que no existe significancia estadística.

Garate S. (2019) en su tesis de maestría: “Evaluación de la gestión del servicio de Farmacia del Instituto Nacional De Ciencias Neurológicas de julio 2014 a junio 2015”, presento como objetivo evaluación de la gestión farmacéutica en cuanto al grado de satisfacción del usuario que recibe atención en el Servicio de Farmacia. El estudio es cuantitativo, prospectivo, transversal y descriptivo. Los resultados evidenciaron que existe una buena gestión farmacéutica en el Servicio de Farmacia del (INCN).

Aguilar C. (2019) en su tesis de maestría: “Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario Hospitalizado en el Servicio de Nutrición de una Clínica de Lima Norte - Perú, 2019” con esta investigación el autor quería saber cuan satisfecho se

sentían los pacientes hospitalizados. Este estudio tuvo diseño descriptivo, observacional, transversal y prospectivo. Los resultados evidenciaron que los pacientes hospitalizados están satisfechos ya que se obtuvo un 87,4%. Asimismo, evidencia que los elementos tangibles el porcentaje obtenido fue alto 92.8%, seguido de la dimensión fiabilidad y seguridad 90.85% y 90.0%, además la medida CR y empatía obtuvo el 84.57 % y 84.57 % respectivamente. Concluyeron que el nivel de satisfacción global fue bueno.

Alejo E. et al (2019) “Encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorio externo I Semestre 2019” donde se obtuvo la siguiente conclusión, de los tres servicios encuestados el servicio de emergencia fue el único en donde las preguntas que generan percepción de insatisfacción fue menor al 40% catalogado como aceptable, y en los servicios de hospitalización y consultorio externo las preguntas catalogadas como percepción de insatisfacción obtuvieron como resultado mayor al 40% lo que indica que existe insatisfacción por parte del usuario

Montenegro L. (2018) en su tesis de maestría: “Opiniones de satisfacción en usuarios de Farmacias y boticas – Chiclayo – Perú”. Planteó como objetivo la descripción del juicio de los clientes que asisten a establecimientos farmacéuticos de Chiclayo, el investigador puso énfasis en la atención del profesional farmacéutico recibido, la dispensación de productos farmacéuticos y la prestación recibida. El estudio fue cuantitativo con procedimiento descriptivo. Los resultados fueron los siguientes: el 76% dice que el tiempo de atención es adecuada, un 77% refiere que si recomendaría acudir al establecimiento, de igual manera el 77% indica que el servicio cumplieron con sus expectativas. Se concluyó que el grado de satisfacción es alto.

Arica M. y Flores F. (2018) en su tesis de titulación: “El servicio de atención del personal y su influencia en la satisfacción de los clientes de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo primer semestre 2018” se planteó como finalidad especificar cómo influye que un profesional te atienda bien con su

satisfacción .El estudio es de diseño descriptivo bivariado. El estudio se realizó con 377 clientes de muestra los cuales respondieron una encuesta de 18 preguntas, donde se midieron los ítems que corresponden a infraestructura, capacidad de respuesta y fiabilidad. Cuyos resultados evidencian en infraestructura el 43.8% presentan un nivel de satisfacción regular y un 37.4% lo considera bueno. Con respecto a capacidad de respuesta, un 34.2% lo considera malo, seguido de un 31.3% que considera un nivel bueno. En fiabilidad se evidencio que un 46.7% lo encuentra en un nivel regular y el 29.4% lo considera bueno. En general se concluye que para que el usuario este satisfecho el personal debe de brindar una buena atencion.

Canzio C. (2018) en su tesis de titulación: “Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, 2018” presento como objetivo determinar cuál es la conexión entre la SU y CA en el área critica. Este estudio es cuantitativo, no experimental. Los resultados evidenciaron: 54.45% de encuestados refiere que la atencion no fue rápida. Asimismo el 54.45% de los usuarios consideran que no saben si su problema es grave o no.. El 49.21% no saben si los atendió un médico o el encargado. Además, el 51.83% indica que no tuvo comunicación con el galeno. El 53.93 no sabe si la farmacia cuenta con los productos farmacéuticos. El 33.77% indica que la atencion es rápida. El 74.35% considera que el galeno no le envió los exámenes que necesitaban y el 59.16% no está seguro si resolvieron su problema de salud. 36.65% indicaron que la atencion fue respetuosa. Concluyendo que la CA se conecta de manera significativa con la SU en la zona critica de hospitales públicos.

Asimismo el estudio de Barrientos J. (2018) en su tesis Doctoral: “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018”, planteó como objetivo de establecer si hay conexión entre brindar una buena atencion y la SU de la farmacia del C.S Laura Caller, cuyo resultado es que brindando buena atencion el paciente se va satisfecho del establecimiento, quiere decir que es una relación significativa y directa.

Lostanau J. (2018) en su tesis de Maestría: “SU externo y CA percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018” llego a la conclusión de que para que el paciente este satisfecho tiene que haber recibido una buena atención.

Montenegro L. (2018), en su tesis de Maestría: Opiniones de satisfacción en usuarios de Farmacias y Boticas – CHICLAYO. PERÚ, en este trabajo el autor concluyo que los clientes no presentan un nivel de insatisfacción alto con respecto a la venta de productos farmacéuticos en boticas de Chiclayo.

Barrientos, J (2018) en su Tesis de Maestría: “CA y SU del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 cuya estrategia aplicada de forma Cuantitativa no experimental, corte transversal, la muestra a estudiar se realizó a 60 individuos, utilizo el método de encuesta y la herramienta fue el cuestionario, el investigador concluye que si se brinda una mejor atención el paciente se va satisfecho del establecimiento.

Sánchez M., (2017) en su tesis de Maestría: “Calidad de la Atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de salud Pachacutec Cajamarca 2017”, cuya conclusión de su trabajo es que la atención ofrecida por el personal de salud hace que el usuario salga satisfecho del establecimiento sanitario.

Feldmth N., Hablutzel A., Vásquez L. (2017) en su tesis de Maestría: Calidad en el servicio en el sector de cadenas de Farmacias en Lima. El investigador concluye que los usuarios esperan recibir una mayor calidad en el servicio que la que están recibiendo.

Huamán J. (2016) en su tesis de titulación: “Satisfacción de los usuarios atendidos en la Cadena de boticas Mifarma de la zona 15 de Huaycán, Ate - Lima, 2016”, realizo el estudio con la finalidad de establecer el grado de Satisfacción de los clientes atendidos en la botica particular. Esta investigación tipo descriptivo y de diseño observacional, aplicando un cuestionario Modelo SERVPERF compuesto de 22 preguntas para contestar según escala de

Likert, lo cual nos arrojó como resultado que los clientes se retiran satisfechos del establecimiento ya que se obtuvo un 68.1%.

Messarina P. (2016) En su artículo titulado “Calidad de Atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta complejidad Trujillo 2015”. Se planteó como finalidad establecer la existencia de conexión entre la SU con la CA brindada al paciente que asiste al servicio donde le practican el estudio. Esta investigación arrojó que la calidad de atención es buena un 49.1% y el 45.1% se mostró muy satisfecho y concluye que tiene una relación alta entre la variable CA y SU. (0.878)

Palacios M. (2016) en su Tesis de Maestría: Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas 2016 concluyó que ocurrió influencia de descontento en los pacientes externos, por lo que la calidad que se aplica en el INCN se encuentra por debajo de lo deseado.

Bustamante F., & Gálvez N. (2016). “Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un Hospital del MINSA de Cajamarca-Perú”. En su investigación concluyó que el servicio está en una etapa de calidad en desarrollo por lo que la calidad de atención que ofrece no dejan satisfechos a los pacientes.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Este trabajo se desarrolló bajo el objeto de constatar la existencia de conexión entre las variables de estudio, las cuales fueron el punto de inicio para conclusiones posteriores.

Tipo: Investigación de tipo aplicada por qué se centrar en resolver incógnitas que se presentan a diario bajo condiciones controladas. Hernández R. (2014 p.24)

Paradigma: Este estudio se avaló en el paradigma positivista porque el objetivo es buscar constatar la hipótesis ya sea por medios estadísticos o para definir factores que tengan un determinado criterio mediante la expresión numérica. “Pudiendo ser calificada de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico-tecnológico”. (Hernández S., et al. 2014 p. 10)

Enfoque: “Es de tipo cuantitativo, ya que se utilizó la compilación de información y así experimentar hipótesis, con sustento en la calculo numérico y el análisis estadístico, para probar teorías y plantear modelos de comportamiento”. (Hernández S., et al. 2014 p. 4)

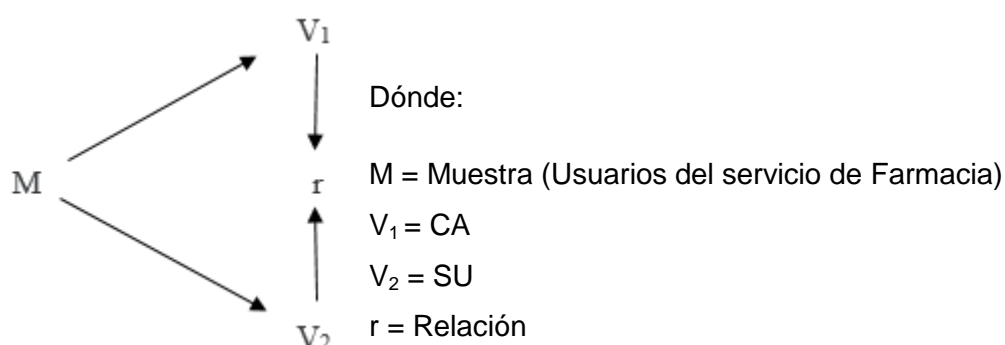
Para este estudio realizaremos encuestas para compilar la información necesaria que serán analizadas de forma estadística.

Nivel: Se estimó la relación entre las variables, por lo que se determina el nivel como la explicación, registro, exploración y aclaración de la naturaleza actual, asimismo la preferencia de los resultados dominantes o sobre cómo un individuo, cosa o grupo funciona o se rige en la actualidad. (Tamayo, M. 2003 p 36).

Método: se optó por el hipotético deductivo pues parte de las hipótesis generales para obtener un resultado final, que sería la hipótesis a desmentir para cotejar su veracidad. (Hernández S., et. al. 2014 p 40)

Diseño: No experimental de corte transversal ya que las variables fueron medidas en un tiempo y espacio definido, ésta investigación se lleva a cabo sin realizar alteración en el resultado de las variables. (Hernández S., et al. 2014 p. 128)

Interpretación:



3.2. Variables y operacionalización

a) Variable Independiente: calidad de Atención

La CA se define en brindar una atención esmerada, personalizada, compasivo, perseverante y valioso, que dedica el personal de acuerdo a lo aprendido de forma teórica y práctica que adquirió para desarrollar su profesión de forma idónea con la finalidad de que el paciente se retire del establecimiento de salud satisfecho. (Lizana D. et al S. 2018).

b) Variable Dependiente: Satisfacción del usuario

Siendo la valoración que el paciente le da al servicio de salud recibido, que no solo depende de los factores médicos, como la capacidad resolutive, la propuesta de las prestaciones de salud, como la técnica que tienen los

profesionales, sino que tiene en cuenta además aspectos no médicos asociados a la atención. (Ríos A., Barreto A. y Martínez A. 2016)

Cabe mencionar que para el estudio se está considerando el Modelo SERVQUAL adaptado el cual indica cinco dimensiones y 16 indicadores para la variable CA. Asimismo para medir el nivel de SU se aplicó el Modelo ACSI adaptado el cual consiste en estudiar tres dimensiones y 7 indicadores.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población es la totalidad de incidentes coincidiendo con una secuencia de detalles (Hernández S. et al 2014); en caso del presente trabajo el promedio de cantidad de pacientes que reciben atención por parte del personal de farmacia del Hospital de Huaycán, es de 40 pacientes diarios por lo tanto la atención mensual es alrededor de los 1200 usuarios; de los cuales se tomaría la muestra para la investigación.

Según López (2015) la muestra es definida como, parte del universo o población en que se realiza una investigación. Los métodos para conseguir el número de la muestra pueden ser lógica, fórmulas y otros; la muestra es parte específica de la población. Dada la situación que se está pasando en todo el mundo por la pandemia del Covid-19, para la presente investigación se encuestó un total de 40 usuarios del servicio de farmacia que se atendieron en el año 2020.

Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, es un método usado en la investigación cuantitativa, que consiste en recopilar los casos que se ubiquen disponibles o por conveniencia para el investigador (López 2015). De igual manera se utilizó éste muestreo debido a las circunstancias de la pandemia de Covid-19, se aplicó a los usuarios y/o familiares mayores de edad atendidos en el servicio de farmacia, esto debido al estado de emergencia nacional declarado mediante D.S. 44-2020-PCM.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Este trabajo de investigación se utilizó el procedimiento de sondeo que según Kuznik A et al (2010 p 317) menciona que La encuesta es una técnica que recoge datos, de manera personal y práctica de un método de estudio. Se basa en un diseño no experimental de estudio rutinario propio de la metodología cuantitativa, que nos permitirá estructurar y contar los valores hallados y así totalizar los resultados de la población que se estudió.

Se utilizó un cuestionario como instrumento de recolección de datos, Kuznik A. et al (2010 p 317) hace mención que todo cuestionario es una forma de comunicarse con otra persona mediante pregunta, respuesta.

Validez y Confiabilidad de los instrumentos

Es una de las condiciones esenciales que debe poseer cualquier instrumento de medición. La validez nos ayuda a determinar cómo se presenta el contenido, la semejanza de los indicadores que cuantifican las variables

La validez es el resultado de que la prueba este bien proyectada Se evalúa la validez como el hecho de que una prueba sea muy bien proyectada y trabajada para aplicarla correctamente para nos permita valorar lo que queremos cuantificar. .Lao T & Takakuwua (2016)

El presente estudio fue validado por expertos quienes fueron asignados por la Universidad César Vallejo dado el estado de emergencia por la pandemia a nivel mundial en la que nos encontramos actualmente.

La confiabilidad del instrumento utilizado en éste presente trabajo se realizara con el coeficiente Alfa de cronbach cuyo resultado fue 0.906; mostrando así tener una alta confiabilidad.

3.5 Procedimiento

Se aplicó cuestionarios tanto el de expectativas como el de percepción a usuarios de farmacia del Hospital de huaycan año 2020; y se empleó la escala de Likert mediante la aplicación de la encuesta para cuantificar la CA y SU.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para iniciar a analizar de datos, utilice el cuestionario como herramienta SERVQUAL que ha sido desarrollado por A., Parasuraman y colaboradores, en el Perú el cuestionario fue utilizado por el MINSA el objetivo de identificar y contribuir las causas principales del nivel en el que se encuentra la insatisfacción del usuario de farmacia para de esta manera buscar implementar diversas acciones las cuales tienen como fin la mejorar progresiva de los establecimientos.

Posterior a la recolección de datos se continuó con análisis de ellos, donde se usó el programa SPSS 25.0 con ello analizamos el procesamiento de los datos de la variable con sus respectivas dimensiones.

Respecto a la comparación de hipótesis utilizamos el Rho de Spearman con la finalidad de cuantificar el nivel de conexión de las 2 variables estudiadas.

3.7 Aspectos éticos

El presente estudio cumplirá con las pautas determinadas por la Universidad César Vallejo, cumpliendo con las sugerencias emitidas por el asesor de tesis, para lo cual se contó con la autorización correspondiente a la institución. Asimismo, se considera la autoría de la información bibliográfica citando adecuadamente a los autores. Finalmente los usuarios fueron informados sobre el objetivo del estudio garantizándoles la confiabilidad de la información brindada.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados Descriptivos

4.1.1. Variable Calidad de Atención

**Tabla N° 1:
Calidad de Atención**

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	MEDIO	5	12.5	12.5	12.5
	ALTO	35	87.5	87.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

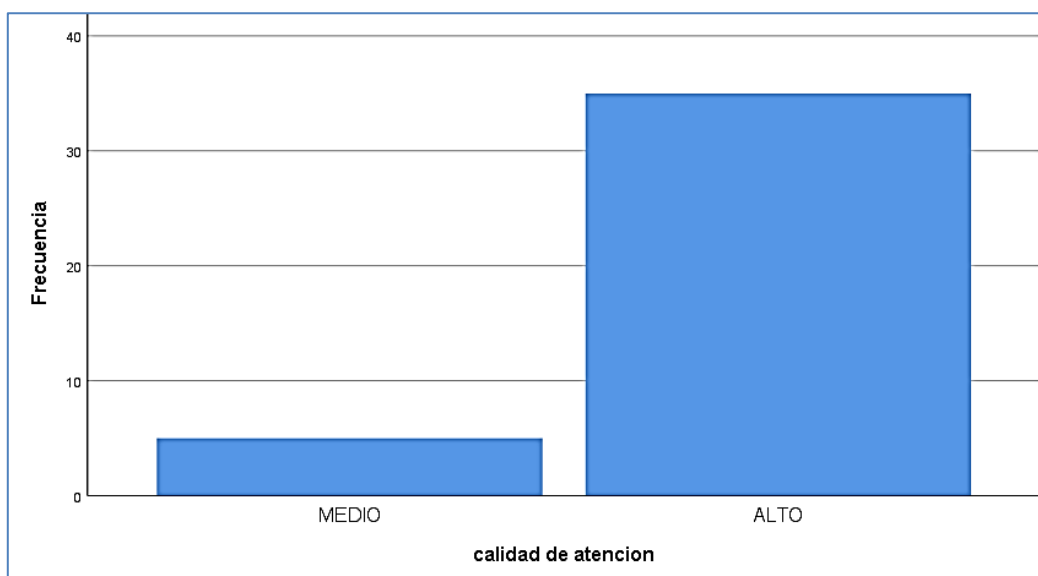


Figura N° 1: Calidad de Atención

Se muestra en la Tabla N° 1 y Figura N° 1 que del total de los 40 usuarios del Hospital de Huaycán 2020 que fueron entrevistados, un 87.5% (35 usuarios) consideran que la CA brindada por el personal de farmacia tiene un nivel alto.

4.1.2. Variable Satisfacción del Usuario

**Tabla N° 2:
Satisfacción Del Usuario**

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	MEDIO	5	12.5	12.5	12.5
	ALTO	35	87.5	87.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

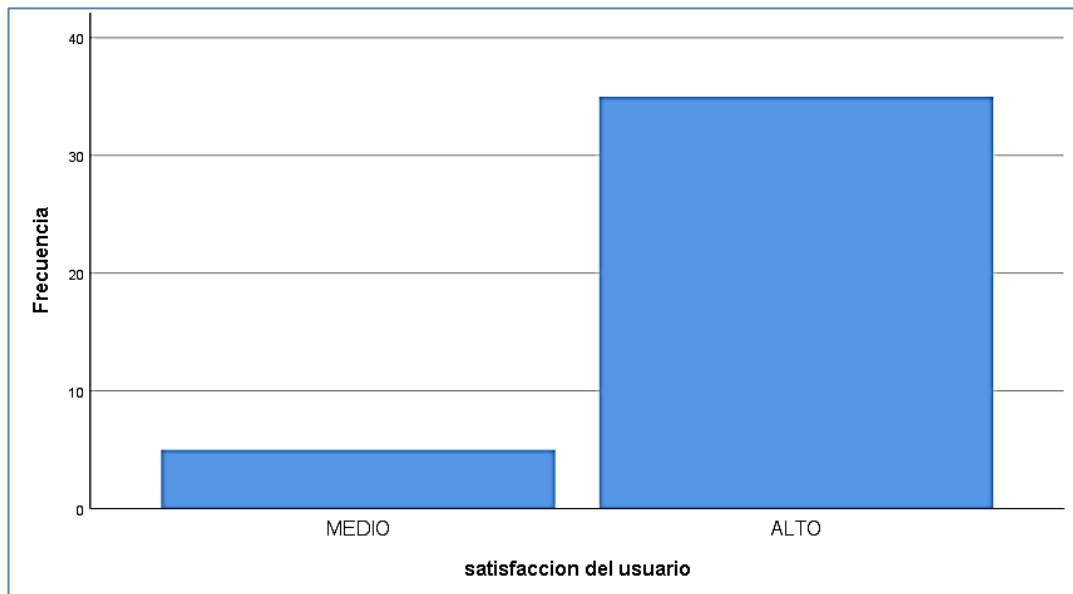


Figura N° 2: Satisfacción del Usuario

Se muestra en la T. N° 2 y Fig. N° 2, del total de los 40 usuarios del Hospital de Huaycán 2020 que fueron entrevistados, un 87.5% (35 usuarios) consideran un nivel de satisfacción alto por el trato recibido.

4.1.3. Dimensión Seguridad

**Tabla N° 3:
Seguridad**

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	MEDIO	4	10.0	10.0	10.0
	ALTO	36	90.0	90.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

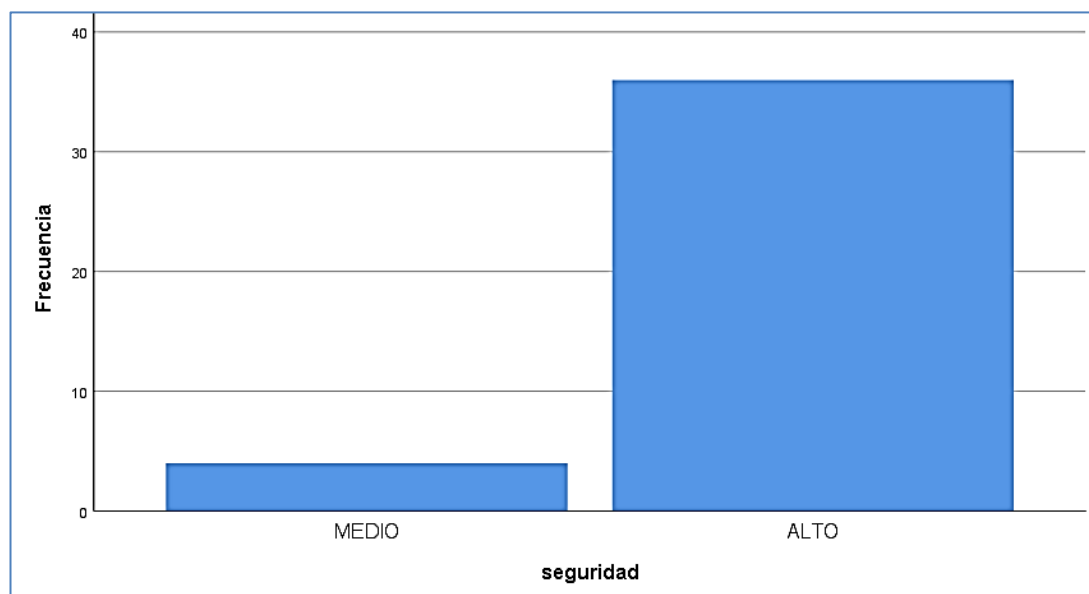


Figura N° 3: Seguridad

Se evidencia en la Tabla N° 3 y Figura N° 3, del total de los 40 usuarios del Hospital de Huaycán 2020 que fueron entrevistados, un 90% percibe tener un nivel de seguridad alto con respecto a la privacidad de su atención por que le brinda el profesional de Farmacia del hospital de huaycan.

4.1.4. Dimensión Capacidad de Respuesta

**Tabla N° 4:
Capacidad De Respuesta**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	2.5	2.5	2.5
	MEDIO	8	20.0	20.0	22.5
	ALTO	31	77.5	77.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

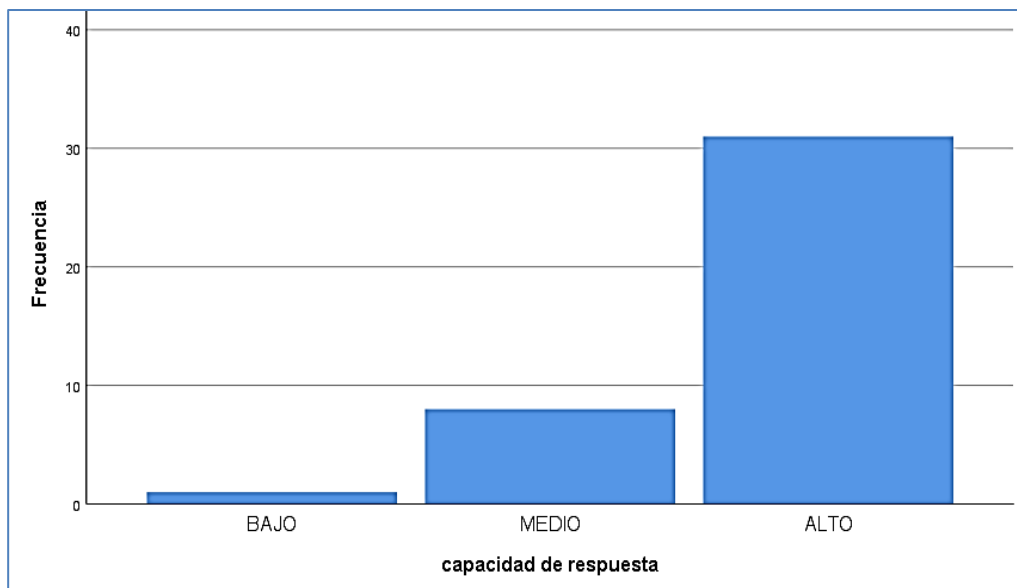


Figura N° 4: Capacidad De Respuesta

Se muestra en T. N° 4 y Fig. N° 4 que del total de los 40 usuarios del Hospital de Huaycán 2020 que fueron entrevistados, un 77.5% considera un nivel CR alto por parte del profesional del área de Farmacia del hospital de huaycan.

4.1.5. Dimensión Fiabilidad

**Tabla N° 5:
Fiabilidad**

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	MEDIO	5	12.5	12.5	12.5
	ALTO	35	87.5	87.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

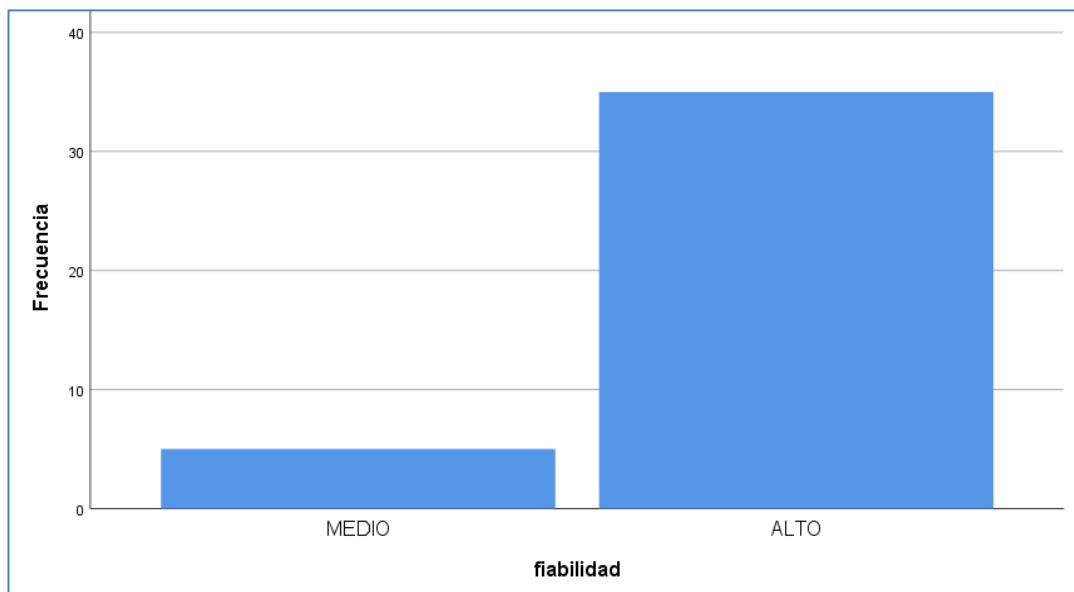


Figura N° 5: Fiabilidad

Se observa en T N° 5 y Fig. N° 5 del total 40 usuarios del Hospital de Huaycán 2020 que fueron entrevistados, un 87.5% considera consideran que la atención recibida por parte del personal de salud es fiable.

4.1.6. Dimensión Empatía

**Tabla N° 8:
EMPATÍA**

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido		a			
	MEDIO	5	12.5	12.5	12.5
	ALTO	35	87.5	87.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

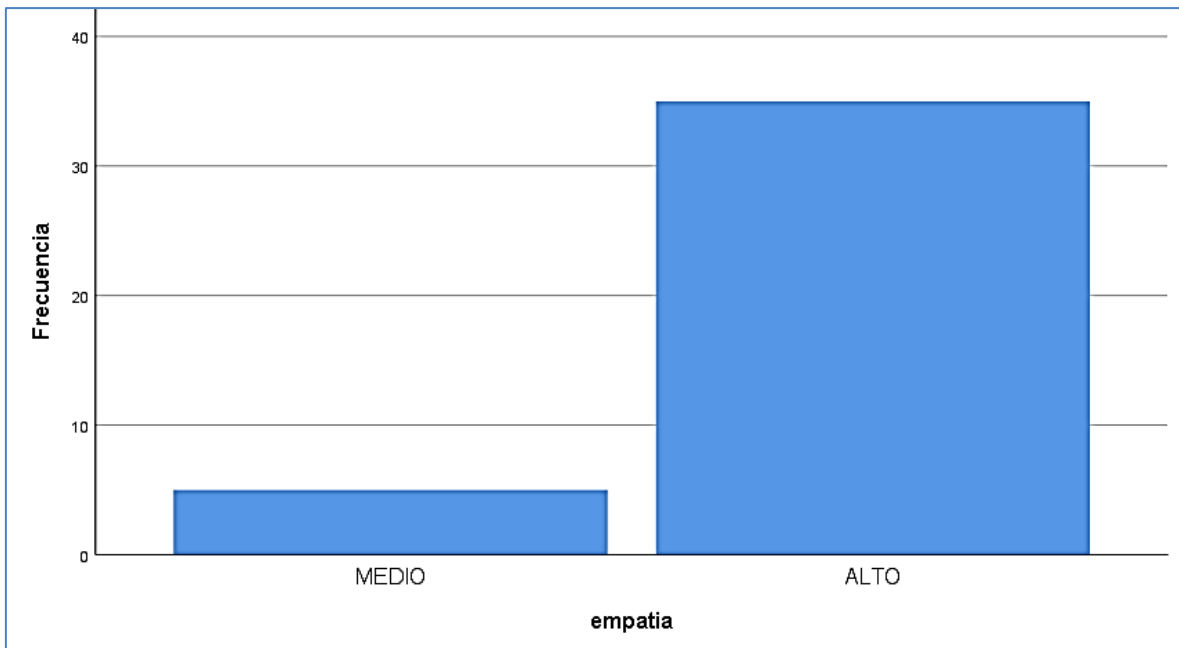


Figura N° 6: Empatía

Contemplamos en la T N° 6 y Fig. N° 6 del total de los 40 usuarios del Hospital de Huaycán 2020 que fueron entrevistados, un 87.5% consideran que el personal de Farmacia del hospital de huaycan presenta un nivel de empatía alta.

4.1.7. Dimensión Tangible

**Tabla N° 9:
TANGIBLE**

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	MEDIO	1	2.5	2.5	2.5
	ALTO	39	97.5	97.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

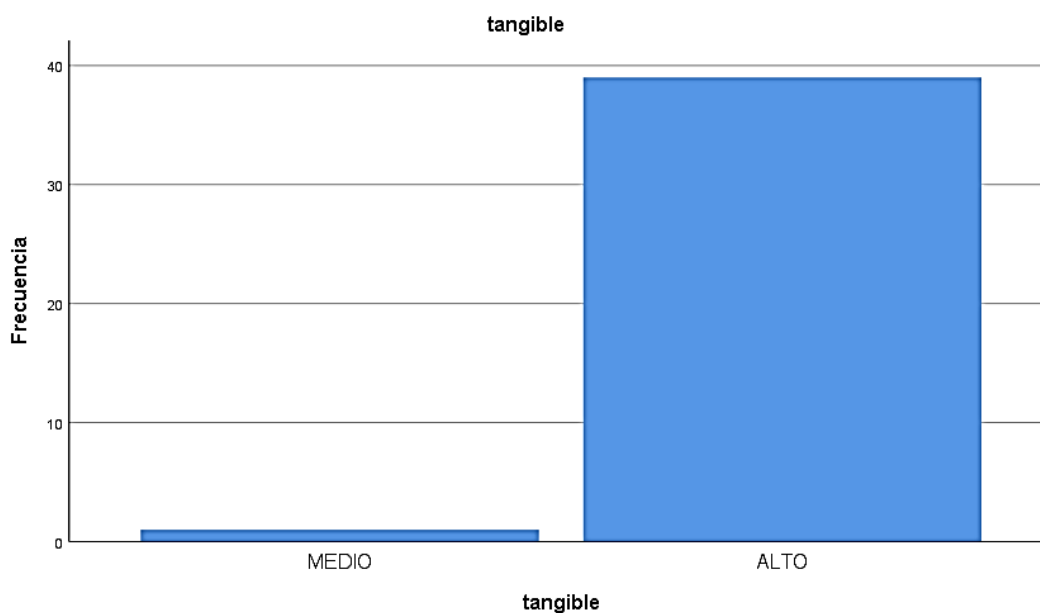


Figura N° 7: Tangible

Observamos en la T N° 7 y Fig. N° 7, del total de los 40 usuarios del Hospital de Huaycán 2020 que fueron entrevistados, un 97.5%, consideran altamente satisfechos con las características de las instalaciones, equipos y personal.

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Resultados de la correlación entre SU y seguridad

H_0 = La seguridad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Farmacia del Hospital de Huaycán 2020

H_1 = La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Farmacia del Hospital de Huaycán 2020

Tabla N° 8

Resultados de la correlación entre satisfacción del usuario y seguridad

		SU	Seguridad
Rho de Spearman	satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	40
	seguridad	Coeficiente de correlación	.439
		Sig. (bilateral)	.000
		N	40

En la tabla N° 08 Los resultados muestran un valor $p = .000$ por consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación, teniendo una correlación de .439 siendo esta positiva media.

4.2.2. Resultados de la correlación entre SU y capacidad de respuesta

H_0 = La capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la SU de la Farmacia del Hospital de Huaycán 2020

H_1 = La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la SU de la Farmacia del Hospital de Huaycán 2020

**Tabla N° 9:
Resultados de la correlación entre SU y capacidad de respuesta**

		SU		capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1.000	.242
		Sig. (bilateral)	.	.000.
		N	40	40
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	.242	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	40	40

En la tabla N° 9 Los resultados muestran un valor $p = .000$ por consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación, teniendo una correlación de .242 siendo esta positiva media

4.2.3. Resultados de la correlación entre SU y fiabilidad

H_0 = La fiabilidad no se relaciona significativamente con la SU de la Farmacia del Hospital de Huaycán 2020

H_1 = La fiabilidad se relaciona significativamente con la SU de la Farmacia del Hospital de Huaycán 2020

Tabla N° 10:
Resultados de la correlación entre SU y fiabilidad

			SU	FIABILIDAD
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1.000	.599
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	40	40
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	.599	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	40	40

En la tabla N°10 Los resultados muestran un valor $p= .000$ por consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación, teniendo una correlación de .599 siendo esta positiva considerable.

4.2.4. Resultados de la correlación entre SU y empatía

H_0 = La Empatía no se relaciona significativamente con la SU de la Farmacia del Hospital de Huaycán 2020

H_1 = La Empatía se relaciona significativamente con la SU de la Farmacia del Hospital de Huaycán 2020

Tabla N° 11:
Resultados de la correlación entre SU y empatía

			SU	EMPATÍA
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1.000	.599
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	40	40
	Empatía	Coeficiente de correlación	.599	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	40	40

En la tabla N°11 Los resultados muestran un valor $p = .000$ por consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación, teniendo una correlación de .599 siendo esta positiva considerable.

4.2.5. Resultados de la correlación entre SU y elementos tangibles

H_0 = Los elementos tangibles de la calidad no se relaciona significativamente con la SU de la Farmacia del Hospital de Huaycán 2020

H_1 = Los elementos tangibles de la calidad se relaciona significativamente con la SU de la Farmacia del Hospital de Huaycán 2020

Tabla N° 12:
Resultados de la correlación entre SU y elementos tangibles

			SU	ELEMENTOS TANGIBLE
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1.000	.711
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	40	40
Elementos tangible	Elementos tangible	Coeficiente de correlación	.711	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	40	40

En la tabla N°12 Los resultados muestran un valor $p = .000$ por consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación, teniendo una correlación de .711 siendo esta positiva considerable.

4.3. Resultados de la correlación entre SU y calidad de atención

H_0 = La calidad de atención no se relaciona significativamente con la SU de la Farmacia del Hospital de Huaycán 2020

H_1 = La calidad de atención se relaciona significativamente con la SU de la Farmacia del Hospital de Huaycán 2020

Tabla N° 13:
Resultados de la correlación entre SU y calidad de atención

		SU		CALIDAD DE ATENCION
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1.000	.599
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	40	40
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	.599	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	40	40

En la tabla N°13 se logra apreciar que muestran un valor $p = .000$ por consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación, teniendo una correlación de .599 siendo esta positiva considerable.

V. DISCUSIÓN

El estudio tiene la finalidad establecer la conexión entre CA y SU de la Farmacia del Hospital de Huaycán 2020. Del mismo modo se trató de determinar el grado de satisfacción de las cinco dimensiones de la CA (seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y elementos tangibles).

Los usuarios tienen una clara percepción de que las características que ha logrado alcanzar el Hospital de Huaycán, permiten que sea competente, proporcionando una prestación que esté acorde a las aspiraciones para obtener la satisfacción de los usuarios que acuden con alguna dolencia; dado que la mayor parte de los pacientes que cuentan con SIS asisten al servicio de Farmacia del Hospital de Huaycán, es el sector más sensible del país, estigmatizado por la enfermedad, carencia, descuido y de bajísimos recursos económicos. Por ello, es inevitable y prioritario dar una mejor calidad de servicio, y que como hemos visto en el presente estudio, utilizando el método de encuesta y como herramienta un cuestionario, se encontró que los clientes quedaron satisfechos en como lo atendió el profesional de Farmacia considerándolo que se brinda una atención de calidad alcanzando un porcentaje de aprobación del 87.5%.

Situación similar hallada por Barrientos J. (2018), Montenegro L. (2018) y Sánchez M., (2017), quienes concluyeron que la CA dada por el trabajador del CS es buena, por lo tanto, se sienten satisfechos con la atención brindada, a su vez se concuerda con Fariño J. et al (2018) que en su investigación tuvo un resultado casi similar (81%), indicando que la relación entre CA y SU es alta.

Hernandez -Vasquez et. al (2019) realizo su investigación en establecimientos del MINSA donde obtuvo resultados semejantes a este estudio en los departamentos de Amazonas, Cajamarca, Loreto y Huánuco, también concluye que debe de mejorar la atención a los usuarios del MINSA para que se retiren satisfechos y por último, el autor Cobo-Mejia E. et al (2018) en su estudio obtuvo el resultado de (82.6%), con el cual concuerdo de que se deberá de implementar planes para la mejora en la atención a los usuarios y tengan un nivel de satisfacción mucho mayor que es lo que espera cada institución privada o estatal.

Se analizó el resultado de la calidad en sus cinco dimensiones de manera particular y se observa que los elementos tangibles son los que reciben mayor calificación 97.5% de excelente satisfacción, seguido de la dimensión seguridad (90%), empatía y fiabilidad (87.5), y con menor resultado se obtuvo en la dimensión capacidad de respuesta con un (77.5%). Lo cual nos muestra que mediante este análisis podemos identificar aspectos en los cuales se requiere prestar mayor importancia o dedicación, a su vez poner en práctica planes para mejorar estos porcentajes.

Como ya se mencionó la dimensión Tangibilidad es la que obtuvo el mayor porcentaje de aceptación (97.5%), resultado casi similar al estudio de Lázaro I., Rodríguez S., Martínez J., (2016) que dio como resultado que la limpieza del establecimiento fue la única dimensión con porcentaje mayor (93.1%) al resto de dimensiones. Aguilar C. (2019) también resalta los resultados de la dimensión tangible como de excelente satisfacción con un (92.8%), sin embargo los usuarios encuestados en el estudio de Guadalupe F., Suarez G.J., Guerrero G.E., & Yanca C., (2019) solo el 9.9% considera que está conforme con los elementos tangibles, concluyendo que los usuarios están insatisfechos en la medición de esa dimensión.

Con respecto a la dimensión seguridad en este trabajo se obtuvo un 90.0%, como resultado lo cual indica que el paciente o usuario se encuentra satisfecho, sin embargo en la investigación de Chavez L., Molina L., (2015) en

su investigación concluye que la falta de conocimiento de los procesos por parte del personal influye en la satisfacción del usuario.

Agular C., (2019) concluye que a nivel global el grado de satisfacción fue bueno, específicamente en el ítem de seguridad obtuvo como resultado (90%), en cambio Canzio C., (2018) refiere que obtuvo un resultado bajo (49.21%) ya que el usuario no sabe si lo atendió el profesional u otra persona, no inspirándole confianza, lo cual también manifiesta que la dimensión seguridad influye en que el paciente se sienta satisfecho.

La dimensión de fiabilidad obtuvo como resultado en la investigación un 87.5% considerada como buena, concordando con Aguilar C. (2019) cuya investigación obtuvo un 90.85% considerado como una buena satisfacción por parte del usuario, discrepando con Arica M., y Flores F. (2018), donde manifiesta que su resultado no fue el esperado ya que solo el 29.4% lo considera bueno demostrando así que la atención del personal contribuye en la satisfacción del usuario.

Por otro lado, la dimensión empatía consiguió una calificación buena de 87.5% dicho valor obtenido es corroborado por Aguilar C. (2019) quien cuyos resultados muestran que los usuarios atendidos por el Servicio de salud califican la calidad global de servicio como buena en un 87.4% de satisfacción en sus cinco dimensiones, y en forma independiente con un resultado de 84.57% la dimensión de empatía, discrepando con Canzio C., (2018) en la cual evidencia un porcentaje de 36.65 % lo cual se considera bajo ya que esta dimensión es importante porque todos vamos a tener un familiar que va a llegar a ser atendido en un centro de salud y como profesionales sanitarios debemos de ponernos en su misma situación, "Atiende como te gustaría que te atiendan", de por si la enfermedad lo está tratando mal como para que el profesional que tiene vocación de servicio también lo haga, los resultados obtenidos concuerda con Cobo-Mejia E. et al (2018) que indica que se debe de realizar un plan para poder mejorar estos porcentajes y que el paciente se retire satisfecho con la atención brindada por el personal sanitario.

Asimismo, el resultado refleja que la dimensión CR consiguió el 77.5% de satisfacción, siendo un valor regular, dicho valor discrepa con los datos que obtuvo Aguilar C. (2019) quien refiere que el nivel de SU hospitalizado referente a CR consiguió una calificación buena.

Sobre esta dimensión Montenegro L., (2018) en su investigación cuantitativa tuvo similar resultado (76 %) lo cual los usuarios manifiestan que el tiempo de atención brindado por el profesional sanitario de manera global es considerada como adecuada. discrepando con Lazaro I., Rodriguez S., Martinez J., (2016) en su investigación los pacientes manifestaron que el tiempo de espera se debe a las demoras en los procesos de enfermería dando como resultado (79.1%) concluyendo que los pacientes sienten insatisfacción por los servicios brindados.

Sin embargo Arica M., y Flores F., (2018) en su estudio a un hospital del MINSA área de farmacia encontró que la dimensión de capacidad de respuesta obtuvo como resultado un 31.3% que lo considera bueno demostrando que la atención del profesional de manera correcta, oportuna y en un tiempo adecuado influye en la SU.

También se ha corroborado la conexión que hay entre la CA y la SU de Farmacia del Hospital de Huaycán 2020, así como su conexión con las cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En ese sentido, es importante lo productivo que puede ser brindar una prestación de calidad, dado que favorece el disminuir costos, también podremos obtener mayor rendimiento y mejorar las competencias de las prestaciones de salud, así, los clientes tendrán mayor satisfacción y brindaran buenas referencias de la Farmacia y su personal, como el continuar su relación (fidelización) y recomendaran la prestación a otras personas, asegurando la calidad de atención y que saldrán satisfechos del establecimiento.

En general si se revisa los resultados inferenciales a nivel de las dos variables principales, es posible identificar que existe una correlación alta y significativa, con lo cual podemos identificar que la calidad de servicio influye de manera importante en la satisfacción de los usuarios de la farmacia del hospital de huaycan 2020.

Así también, la dimensión de la variable calidad que tuvo más relación con la SU, es la dimensión de tangibilidad por lo que se puede decir que los pacientes tienen muy en cuenta la limpieza y la señalización de las áreas para su reconocimiento y no se encuentren desorientados al momento de realizar sus trámites y/o consultas, todas las dimensiones medidas son de vital importancia para que los servicios que se brinda de manera integral en el establecimiento sanitario estén interconectados con la finalidad de que ninguno falle y así poder asegurar la SU de farmacia del Hospital de Huaycan.

VI. CONCLUSIONES

Después de haber analizado los datos se llegó a las siguientes conclusiones

1. Existe relación entre las variables CA y SU se demuestra el coeficiente Rho de Spearman, cuyo resultado es equivalente a 0.599. Cabe señalar que la relación obtenida es positiva considerable, quiere decir que ofreciendo mejor CA y/o dándole un mejor trato al usuario, mayor será la satisfacción que presente.
2. Se presenta conexión entre medición seguridad y la variable SU, tal como lo demuestra el coeficiente Rho de Spearman, cuyo resultado equivalente a 0.439. Cabe señalar que la relación obtenida es positiva considerable, los usuarios de la farmacia tienen el derecho de que lo atienda un personal capacitado y con vocación de servicio.
3. Con una correlación Rho de Spearman equivalente a 0.242, dictamina la relación entre medición CR y la SU este resultado nos muestra la relación positiva media, en esta dimensión obtuvimos el más bajo porcentaje por lo que se mejorara con planes que puedan elevar el porcentaje SU.
4. Se probó que hay correspondencia de la medición fiabilidad con variable SU obteniendo coeficiente Rho de Spearman ascendente a 0.599, se concluye que hay una correlación positiva considerable, es un punto que también tiene que mejorar en porcentaje ya que existe factores y recursos humanos que intervienen en la mejora de esta dimensión.

5. Se concluyó que se encuentra relación de dimensión empatía con variable SU, cuyo coeficiente Rho de Spearman 0.599, lo que señala reacción efectiva considerada. El personal sanitario debe de poner énfasis en los puntos de esta dimensión para que el usuario tenga presente que se trabaja con vocación de servicio.

6. Siendo la correlación Rho de Spearman equivalente a 0.711, se concluye en la relación de la variable SU con elementos tangibles como positiva considerable, cabe recalcar que la tangibilidad obtuvo el más alto porcentaje por lo que no significa que se tiene que descuidar este ítem.

VII. RECOMENDACIONES

1. Informar y sociabilizar los resultados de la presente investigación a las autoridades y al personal de Farmacia del Hospital de Huaycán.
2. Incentivar al personal de Farmacia del Hospital de Huaycán para que continúen altos los porcentajes de satisfacción del usuario así como las respectivas dimensiones.
3. Realizar una encuesta trimestralmente, utilizando el instrumento SERVQUAL que determina el grado de satisfacción basado en cómo percibe el usuario la CA para que se pueda detectar que dimensiones necesitan mejorar en cuanto a su atención.
4. Considerar un plan de acción para lograr un mejor porcentaje de satisfacción en la medida CR que consiguió el 77.5% de regular calificación.

REFERENCIAS

- Aguilar C. Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario Hospitalizado en el Servicio de Nutrición de una Clínica de Lima Norte - Perú, 2019 [Internet]. [Lima, Perú]: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC); 2019. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10757/648822>
- Arica M. y Flores F. (2018) "El servicio de atención del personal y su influencia en la satisfacción de los clientes de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo primer semestre 2018". Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú 2018. Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4315/1/RE_ADMI_MERCEDES.ARICA_FLOR.FLORES_ATENCI%C3%93N.DEL.PERSONA_L_DATOS.PDF
- Barrientos J. (2018) Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo Recuperado:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1
- Barzola L. y Mondaca R. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta Externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio - setiembre 2018. Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico. Universidad Norbert Wiener. Lima – Perú. 2019. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3659/T061_10470039_42933981_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Bofill A, López R. Murguido Y. (2016) Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. Universidad Metropolitana del Ecuador, Machala, Machala, Cubavol. 14, Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180045822009.pdf>
- Canzio C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, 2018. USIL.

Disponible en:
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf

Cobo-Mejía, E., Estepa-Rodríguez, K., Herrera-Triana, C., & Linares-Reyes, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. *Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá*, 5(2), 277-294. <https://doi.org/10.24267/23897325.321>

Durán L. (2004) Calidad en la prestación de servicios de salud. Actualización en administración. Colombia. Recuperado de:
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-CalidadEnLaPrestacionDeServiciosDeSalud-5599360.pdf>

El Hospital (2020) Contrastes en el impacto del covid-19 en el sector salud. *Revista Digital Médica*. México Recuperado de:
<https://www.elhospital.com/revista-digital/>

Forrellat M. (2014) Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Instituto de Hematología e Inmunología. La Habana, Cuba. Recuperado de:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011

Fariño J., Vera L. Cercado A., Velazco A., Llimaico M. y Saldarriaga J. (2018) en su artículo "Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro". *Revista científica digital INSPILIP*. Universidad Estatal de Milagro, Unemi. Ecuador.2018. Disponible en:
<https://www.inspilip.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/Satisfacci%C3%B3n-de-usuarios-y-calidad-.pdf>

Garate S. (2019) "Evaluación de la gestión del servicio de Farmacia del Instituto Nacional De Ciencias Neurológicas de julio 2014 a junio 2015". Tesis para optar el grado académico de: Maestra en Administración de Servicio de Salud. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima- Perú. Disponible en:
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3825/GARATE%2>

0ARIAS%20SILVIA%20ROCIO%20-
%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hernández-Vásquez A., Rojas-Roque C, Prado-Galbarro F., Bendezu-Quispe G. (2019) “Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados” Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. Lima Perú Vol.36 (4) http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000400009&script=sci_arttext
- Hernández R. (2014) Metodología de la Investigación. 6ta Edición. México por McGRAW – Hill.
- Huamán J (2016) “Satisfacción de los usuarios atendidos en la Cadena de boticas Mifarma de la zona 15 de Huaycán, Ate – Lima, 2016.” Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico. Universidad Norbert Wiener. Lima – Perú. 2019. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/569/TITULO%20-%20HUAMAN%20AQUINO%20JESSICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ipinza M. Calidad y Atención Integral de Salud: dos conceptos inseparables. Sociedad Chilena de Salubridad, Santiago de Chile. Chile. 2007 Vol. 47 (1). Disponible en: <https://biblat.unam.mx/es/revista/cuadernos-medico-sociales-santiago/articulo/calidad-y-atencion-integral-de-salud-dos-conceptos-inseparables>
- Lázaro I, Rodríguez S, Martínez J. (2016) Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. Matanzas, Cuba. 2018 Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008
- Lizana D., Piscocoya F. y Quichiz S. (2018) Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencia de un Hospital de Lima – Perú. Disponible en:

http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López Roldán P. y Fachelli S. (2015) Metodología de la Investigación Social cuantitativa. Universidad Autónoma de Barcelona. España. Disponible en

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccua_a2016_cap1-2.pdf

Maquera M, (2019): Nivel de cumplimiento del proceso administrativo en salud y la calidad de atención percibida por los usuarios en el servicio de cirugía del hospital nacional PNP Luis N. Saenz lima 2016. Tesis de Maestría Universidad Norbert Wiener Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2935>

Messarina P. (2016) Calidad de Atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta complejidad, Trujillo 2015. Lima Perú <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-SCIENTIA/article/view/1030>

Ministerio de Salud (2020) Reseña Histórica. Hospital de Huaycán. Perú. Recuperado de: http://www.hospitalhuaycan.gob.pe/rese_historica

Montenegro L. (2018) Opiniones de satisfacción en usuarios de Farmacias y boticas – Chiclayo – Perú. tesis para optar el grado académico de Maestro En Formación Directiva Y Gobierno de las personas. Chiclayo, Perú. 2018. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1370/1/TM_MontenegroSerquenLuis.pdf

Napo E. (2020) La pandemia y los sistemas de salud en américa latina: el caso Perú. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima Perú. Recuperado de: https://www.campusvirtualesp.org/sites/default/files/la_pandemia_y_los_sistemas_de_salud_en_america_latina-_el_caso_peru.pdf

Organización Panamericana de Salud (2020). La respuesta a la COVID-19 fortalece el sistema de salud de Surinam. Bogotá. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/historias/respuesta-covid-19-fortalece-sistema-salud-surinam>

- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*
- Ríos A., Barreto A. y Martínez A. (2016) Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio De Chia y Santa Rosa De Tenjo, marzo de 2016. Bogotá. Recuperado de: <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>
- Salaverry O. y Cárdenas-Rojas D. (2009) establecimientos asistenciales del sector salud, Perú 2009. Instituto Nacional de Salud. Lima, Perú. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n2/a23v26n2>
- Syed S., Leatherman S., Mensah-Abrampah N., Neilson M. y Kelley E. 2018 Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. Departamento de Prestación de Servicios y Seguridad, Organización Mundial de la Salud. Suiza. 2018. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
- Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica. (4ª ed.). México: Limusa Noriega Editores.
- Valle B. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos del Centro de Salud Paiján, Universidad Cesar Vallejo. 2018. Lima Perú 2019. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33008/valle_vb.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistência

Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital De Huaycán 2020

Autor: Ayala Matta Cecilia Aracelly

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	HIPÓTESIS GENERAL:	VARIABLE 1: Calidad de Atención				
¿Qué relación existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán en el 2020?	Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia del Hospital de Huaycán 2020.	Existe relación entre Calidad de Atención y la Satisfacción del usuario de la Farmacia del Hospital Huaycan 2020	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
PROBLEMAS ESPECÍFICOS: - ¿Qué relación existe entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán en el 2020? - ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán en el 2020? - ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán en el 2020? - ¿Qué relación existe entre la empatía y el	OBJETIVOS ESPECÍFICOS - Determinar la relación existe entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán en el 2020. - Determinar la relación existe entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán en el 2020, - Determinar la relación existe entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán en el 2020. - Determinar la relación existe entre la empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios de la	HIPÓTESIS ESPECIFICAS: - Existe relación entre la Calidad de Atención desde la dimensión Seguridad de respuesta y la Satisfacción del usuario de la Farmacia del Hospital Huaycán 2020 - Existe relación entre la Calidad de Atención desde la dimensión Capacidad de respuesta y la Satisfacción del usuario de la Farmacia del Hospital Huaycan 2020 - Existe relación entre la Calidad de Atención desde la dimensión Fiabilidad y la Satisfacción del usuario de la Farmacia del Hospital Huaycán 2020 - Existe relación entre la	Seguridad	- Privacidad - Información sobre la consulta - Personal amable	1-5	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) Alguna veces(3) Casi siempre(4) Siempre (5)	1 = Muy bajo 2 = Bajo 3 = Medio 4 = Alto 5 = Muy alto
			Capacidad de respuesta	- Insumos de calidad - Fluidez en la atención - Personal comunicativo	6-8		
			Fiabilidad	- Cumplimiento de los ofrecido - Realizar un servicio de calidad - Orientación al usuario - Puntualidad en el horario de atención	9-15		
			Empatía	- Preocupación por el usuario - Calidez en la atención - Brindar información clara	18-20		
			Elementos tangibles	- Limpieza de ambientes - Equipos modernos - Instalaciones	21-23		
			VARIABLE 2: Satisfacción del Usuario				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos

<p>nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán en el 2020?</p> <p>- ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán en el 2020?</p>	<p>Farmacia del Hospital de Huaycán en el 2020,</p> <p>- Determinar la relación existe entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán en el 2020.</p>	<p>- Calidad de Atención desde la dimensión Empatía y la Satisfacción del usuario de la Farmacia del Hospital Huaycán 2020</p>	Expectativa del cliente	Resolución de problemas Preocupación por las necesidades del usuario	24-27	<p>Escala: Likert</p> <p>Nunca(1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>	<p>1 = Muy bajo 2 = Bajo 3 = Medio 4 = Alto 5 = Muy alto</p>
		<p>- Existe relación entre la Calidad de Atención desde la dimensión elementos tangibles y la Satisfacción del usuario de la Farmacia del Hospital Huaycán 2020</p>	Calidad	Evaluación del servicio recibido Personal capacitado Confiabilidad	28-34		
			Valor percibido	Comprensión Comunicación	35-38		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Paradigma: Positivista</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Método: Deductivo</p> <div data-bbox="241 718 436 877" style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 --> r V2 --> r </pre> </div> <hr/> <p>Donde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>V1 = Calidad de atención</p> <p>V2 = Satisfacción del usuario</p> <p>r = relación</p>	<p>Población: Será constituida por la atención brindada a los pacientes que acudieron a la farmacia del hospital de huaycan 2020.</p> <p>1200</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>No probabilístico por conveniencia</p> <p>Tamaño de muestra:</p> <p>40 usuarios dada la situación de emergencia.</p> <p>Técnica: cuestionario de tipo estructural</p>	<p>Variable 1: Calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Parasuraman, Zeithaml y Berry (adaptado)</p> <p>Año: 1988</p> <p>Monitoreo: 2020</p> <p>Ámbito de Aplicación: Sala de espera de la farmacia</p> <p>Forma de Administración: Encuestador</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Indicador ACSI (adaptado)</p> <p>Año: 1994</p> <p>Monitoreo 2020</p> <p>Ámbito de Aplicación: Sala de espera de la Farmacia</p>	<p>Descriptiva: Tabla de porcentajes y gráficos estadísticos</p> <p>Inferencial: Coeficiente de correlación Rho de Spearman.</p> <p>Procesamiento de datos: Mediante la aplicación del paquete estadístico SPSS V25</p>

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Estimado Usuario: la presente encuesta tiene como propósito obtener información necesaria acerca de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la farmacia en el Hospital de Huaycan para lo cual se presentan los siguientes enunciados respecto a la atención recibida. Esta encuesta es anónima por lo que se le solicita responder con veracidad, sinceridad y con total libertad. La información es de carácter confidencial y reservado por lo que agradezco de antemano su cordial colaboración.

INSTRUCCIÓN:

Sírvase leer los siguientes enunciados y responder marcando con una "X" en el recuadro correspondiente a cada pregunta. A continuación, tiene cinco posibles respuestas, marque la que Usted considere conveniente:

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre

ITEM	1	2	3	4	5
1 ¿Se respetó su privacidad durante la atención de su prescripción?					
2 ¿La información brindada por parte del personal de farmacia respecto a la medicación prescrita es clara?					
3 ¿Realizaron la indagación de su seguro para luego pasar a farmacia por su medicación?					
4 ¿El personal que lo atendió le inspiró confianza?					
5 ¿El servicio cuenta con personal calificado para informar y orientar a los pacientes?					
6 ¿Considera que la bandeja donde se entregan los medicamentos estuvo desinfectada?					
7 ¿El tiempo para su atención fue el necesario?					
8 ¿Fue atendida de forma cortés por el personal de salud?					
9 ¿Su historia clínica se encuentra disponible en la farmacia para poder continuar con su atención?					
10 ¿Hay disponibilidad de medicamentos que están en su receta médica?					
11 ¿El médico que lo atendió le inspira confianza?					
12 ¿El profesional que lo atendió se interesó en solucionar su problema de salud?					
13 ¿La farmacia cuenta con folletos y/o indicaciones que sean visibles y útiles para su atención?					
14 ¿La atención se realiza en un tiempo determinado?					

15 ¿Fue atendido sin diferencia alguna con relación a las otras personas que llegaron a la farmacia y respetando el orden de llegada?					
16 ¿El personal de farmacia le brinda el tiempo necesario para preguntas fuera del motivo de su consulta?					
17 ¿El personal del servicio lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?					
18 ¿Comprendió la explicación que le brindaron sobre su problema de salud?					
19 ¿Usted comprendió la orientación del plan de tratamiento?					
20 ¿Comprendió Usted la explicación sobre el tratamiento recibido: medicación y dosis a tomar?					
21 ¿La sala de espera se encuentra limpia y es cómoda?					
22 ¿El área de farmacia cuenta con equipos necesarios para su atención?					
23 ¿La señalización de la farmacia está ubicado en lugares visibles?					
24 ¿Le realizaron la verificación correcta con respecto al historial de entrega de sus medicamentos?					
25 ¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida?					
26 ¿El tiempo de espera para su atención es de aproximadamente unos 10 a quince minutos?					
27 ¿Volvería acudir a la farmacia del hospital de huaycan por sus medicamentos?					
28 ¿Se encuentra el personal debidamente uniformado e identificado?					
29 ¿Considera que el tiempo de su atención es suficiente?					
30 ¿La farmacia está ordenado, limpio e iluminado?					
31 ¿El personal que lo atiende le brinda orientación sobre el plan de tratamiento y procedimientos a realizarse? 32 ¿Si no encuentra la totalidad de los medicamentos en la farmacia le dan solución?					
33 ¿El personal mantiene de forma confiable su diagnóstico?					
34 ¿Recomendaría a familiares y amistades que acudan por sus medicamentos a la farmacia del hospital de Huaycán?					
35 ¿Le brindaron un trato amable y cordial?					
36 ¿El personal se interesa cuando Usted consulta sobre su problema de salud?					
37 ¿Recibió charlas educativas relacionadas a la conservación de su medicamento?					
38 ¿El personal le da las indicaciones adecuadas para seguir con los cuidados en casa?					

ANEXO: CERTIFICADO DE VALIDEZ

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO								
N°	DIMENSIONES/items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se respetó su privacidad durante la atención de su prescripción?	X		X		X		
2	¿La información brindada por parte del personal de farmacia respecto a la medicación prescrita es clara?	X		X		X		
3	¿Realizaron la indagación de su seguro para luego pasar a farmacia por su medicación?	X		X		X		
4	¿El personal que lo atendió le inspiró confianza?	X		X		X		
5	¿El servicio cuenta con personal calificado para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		
	DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera que la bandeja donde se entregan los medicamentos estuvo desinfectada?	X		X		X		
7	¿El tiempo para su atención estuvo dentro de los 5 o 10 minutos?	X		X		X		
8	¿Fue atendida de forma cortés por el personal de salud?	X		X		X		
	DIMENSION 3: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Su historia clínica se encuentra disponible en la farmacia para poder continuar con su atención?	X		X		X		
10	¿Hay disponibilidad de medicamentos que están en su receta médica?	X		X		X		
11	¿El médico que le atiende le inspira confianza?	X		X		X		
12	¿El profesional que lo atendió se interesó en solucionar su problema de salud?	X		X		X		
13	¿La farmacia cuenta con folletos y/o indicaciones que sean visibles y útiles para su atención?	X		X		X		

14	¿La atención se realiza de manera rápida es decir menos de 5 minutos?	X		X		X		
15	¿Fue atendido sin diferencia alguna con relación a las otras personas que llegaron a la farmacia y respetando el orden de llegada?	X		X		X		
	DIMENSION 4: EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿El personal de farmacia le brinda 5 minutos adicionales para preguntas fuera del motivo de su consulta?	X		X		X		
17	¿El personal del servicio comprende su estado de salud?	X		X		X		
18	¿Comprendió la explicación que le brindaron sobre su problema de salud?	X		X		X		
19	¿Usted comprendió la orientación del plan de tratamiento?	X		X		X		
20	¿Comprendió Usted la explicación sobre el tratamiento recibido: medicación y dosis a tomar?	X		X		X		
	DIMENSION 5: TANGIBLE	Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿La sala de espera se encuentra limpia y es cómoda?	X		X		X		
22	¿El área de farmacia cuenta con equipos necesarios para su atención?	X		X		X		
23	¿La señalización de la farmacia está ubicado en lugares visibles?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr.: Juan GODOY CASO**

DNI: 43297741



Dr. JUAN GODOY CASO
Firma del experto informante

Especialidad del validador: Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

03 de noviembre del 2020

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



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL
USUARIO**

N°	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: EXPECTATIVA DEL CLIENTE							
24	¿Le realizaron la verificación correcta con respecto al historial de entrega de sus medicamentos?	X		X		X		
25	¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida?	X		X		X		
26	¿El tiempo de espera para su atención es de aproximadamente unos 10 a 15 minutos?	X		X		X		
27	¿Volvería acudir a la farmacia Covid-19 del hospital de Huaycan por sus medicamentos?	X		X		X		
	DIMENSION 2: CALIDAD							
28	¿Se encuentra el personal debidamente uniformado e identificado?	X		X		X		
29	¿Considera que el tiempo de su atención es suficiente?	X		X		X		
30	¿La farmacia está ordenada, limpia e iluminada?	X		X		X		
31	¿El personal que lo atiende le brinda orientación sobre el plan de tratamiento y procedimientos a realizarse?	X		X		X		
32	¿Si no encuentra la totalidad de los medicamentos en la farmacia le dan solución?	X		X		X		



33	¿El personal mantiene de forma confiable su diagnóstico?	X		X		X		
34	¿Recomendaría a familiares y amistades que acudan por sus medicamentos a la farmacia Covid-19 del hospital de Huaycán?	X		X		X		
	DIMENSION 3: VALOR PERCIBIDO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
35	¿Le brindaron un trato amable y cordial?	X		X		X		
36	¿El personal se interesa cuando Usted consulta sobre su problema de salud?	X		X		X		
37	¿Recibió charlas educativas relacionadas a la conservación de su medicamento?	X		X		X		
38	¿El personal le da las indicaciones adecuadas para seguir con los cuidados en casa?	X		X		X		

□

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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



Dr. Juan GODOY CASO
Firma del experto informante

03 de noviembre del 2020

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se respetó su privacidad durante la atención de su prescripción?	x		x		x		
2	¿La información brindada por parte del personal de farmacia respecto a la medicación prescrita es clara?	x		x		x		
3	¿Realizaron la indagación de su seguro para luego pasar a farmacia por su medicación?	x		x		x		
4	¿El personal que lo atendió le inspiró confianza?	x		x		x		
5	¿El servicio cuenta con personal calificado para informar y orientar a los pacientes?	x		x		x		
	DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera que la bandeja donde se entregan los medicamentos estuvo desinfectada?	x		x		x		
7	¿El tiempo para su atención estuvo dentro de los 5 o 10 minutos?	x		x		x		
8	¿Fue atendida de forma cortés por el personal de salud?	x		x		x		
	DIMENSION 3: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Su historia clínica se encuentra disponible en la farmacia para poder continuar con su atención?	x		x		x		
10	¿Hay disponibilidad de medicamentos que están en su receta médica?	x		x		x		
11	¿El médico que le atiende le inspira confianza?	x		x		x		
12	¿El profesional que lo atendió se interesó en solucionar su problema de salud?	x		x		x		



13	¿La farmacia cuenta con folletos y/o indicaciones que sean visibles y útiles para su atención?	x		x		x		
14	¿La atención se realiza de manera rápida es decir menos de 5 minutos?	x		x		x		
15	¿Fue atendido sin diferencia alguna con relación a las otras personas que llegaron a la farmacia y respetando el orden de llegada?	x		x		x		
	DIMENSION 4: EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿El personal de farmacia le brinda el tiempo necesario para preguntas fuera del motivo de su consulta?	x		x		x		
17	¿El personal del servicio comprende su estado de salud?	x		x		x		
18	¿Comprendió la explicación que le brindaron sobre su problema de salud?	x		x		x		
19	¿Usted comprendió la orientación del plan de tratamiento?	x		x		x		
20	¿Comprendió Usted la explicación sobre el tratamiento recibido: medicación y dosis a tomar?	x		x		x		
	DIMENSION 5: TANGIBLE	Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿La sala de espera se encuentra limpia y es cómoda?	x		x		x		
22	¿El área de farmacia cuenta con equipos necesarios para su atención?	x		x		x		
23	¿La señalización de la farmacia está ubicado en lugares visibles?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Dra. Mendoza Retamozo Noemí..... DNI: ... 23271871.....

Especialidad del validador: ... Temático – Metodología de la Investigación.....

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*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

...10....de...Noviembre. del 2020



Dra. Noemí Mendoza Retamozo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: EXPECTATIVA DEL CLIENTE							
24	¿Le realizaron la verificación correcta con respecto al historial de entrega de sus medicamentos?	x		x		x		
25	¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida?	x		x		x		
26	¿El tiempo de espera para su atención es de aproximadamente unos 10 a 15 minutos?	x		x		x		
27	¿Volvería acudir a la farmacia Covid-19 del hospital de Huaycan por sus medicamentos?	x		x		x		
	DIMENSION 2: CALIDAD							
28	¿Se encuentra el personal debidamente uniformado e identificado?	x		x		x		
29	¿Considera que el tiempo de su atención es suficiente?	x		x		x		
30	¿La farmacia está ordenada, limpia e iluminada?	x		x		x		
31	¿El personal que lo atiende le brinda orientación	x		x		x		

	sobre el plan de tratamiento y procedimientos a realizarse?							
32	¿Si no encuentra la totalidad de los medicamentos en la farmacia le dan solución?	x		x		x		
33	¿El personal mantiene de forma confiable su diagnóstico?	x		x		x		
34	¿Recomendaría a familiares y amistades que acudan por sus medicamentos a la farmacia Covid-19 del hospital de Huaycán?	x		x		x		
	DIMENSION 3: VALOR PERCIBIDO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
35	¿Le brindaron un trato amable y cordial?	x		x		x		
36	¿El personal se interesa cuando Usted consulta sobre su problema de salud?	x		x		x		
37	¿Recibió charlas educativas relacionadas a la conservación de su medicamento?	x		x		x		
38	¿El personal le da las indicaciones adecuadas para seguir con los cuidados en casa?	x		x		x		

□

PRUEBA DE CONFIABILIDAD

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	40	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.906	38

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Visor interface. The main window displays the 'Fiabilidad' (Reliability) dialog box with the following settings:

- Variables: P25 P26 P27 P28 P29 P30 P31 P32 P33 P34 P35 P36 P37 P38
- Scale: ("ALL VARIABLES") ALL
- Model: ALFHA.

The 'Resumen de procesamiento de casos' (Case Processing Summary) table is displayed, showing the same data as the table above:

		N	%
Casos	Válido	40	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	40	100.0

Below the table, the text 'a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.' is visible. The 'Estadísticas de fiabilidad' (Reliability Statistics) table is also shown, with an Alfa de Cronbach of .906 and N de elementos of 38.

BASE DE DATOS EN SPSS 25

*26-12.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0	Calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	P2	Númérico	8	0	Calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	P3	Númérico	8	0	Calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	P4	Númérico	8	0	Calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	P5	Númérico	8	0	Calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	P6	Númérico	8	0	Calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	P7	Númérico	8	0	Calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	P8	Númérico	8	0	Calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	P9	Númérico	8	0	Calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	P10	Númérico	8	0	Calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	P11	Númérico	8	0	Calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	P12	Númérico	8	0	Calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	P13	Númérico	8	0	Calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	P14	Númérico	8	0	Calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	P15	Númérico	8	0	Calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	P16	Númérico	8	0	Calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	P17	Númérico	8	0	Calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	P18	Númérico	8	0	Calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	P19	Númérico	8	0	Calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	P20	Númérico	8	0	Calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	P21	Númérico	8	0	Calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	P22	Númérico	8	0	Calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	P23	Númérico	8	0	Calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	P24	Númérico	8	0	Satisfaccion de...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	P25	Númérico	8	0	Satisfaccion de...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

VISTA DE VARIABLES Y DIMENSIONES PARA DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS E INFERENCIALES

*26-12.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
40	Y	Numérico	8	0	calidad de aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	Y1	Numérico	8	0	seguridad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
42	Y2	Numérico	8	0	capacidad de r...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	Y3	Numérico	8	0	fiabilidad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
44	Y4	Numérico	8	0	empatia	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
45	Y5	Numérico	8	0	tangible	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
46	satisfaccion...	Numérico	8	0	satisfaccion del...	{1, BAJO}...	Ninguno	26	Derecha	Ordinal	Entrada
47	calidad_de_...	Numérico	8	0	calidad de aten...	{1, BAJO}...	Ninguno	21	Derecha	Ordinal	Entrada
48	seguridad	Numérico	8	0	seguridad	{1, BAJO}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
49	capacidad_...	Numérico	8	0	capacidad de r...	{1, BAJO}...	Ninguno	24	Derecha	Ordinal	Entrada
50	fiabilidad	Numérico	8	0	fiabilidad	{1, BAJO}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
51	empatia	Numérico	8	0	empatia	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
52	tangible	Numérico	8	0	tangible	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
53											
54											
55											
56											
57											
58											
59											
60											
61											
62											
63											
64											

Vista de datos **Vista de variables**