



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Calidad de la atención y satisfacción del usuario en el  
servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo –  
2020**

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

**AUTORA:**

Gonzales Pinedo, Kelly Danisa (ORCID: 0000-0001-8137-3789)

**ASESOR:**

Mag. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO — PERÚ

2020

## Dedicatoria

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mi amado hijo Jimmy Alexis y a mi mama por su sacrificio que realiza día a día. A mis hermanos Milton, Lenin, Mao y Harver, a mi papa Cesar, a mis compañeros y amigos presentes y pasados, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas, a todas aquellas personas que durante este tiempo estuvieron apoyándome.

Kelly

## Agradecimiento

A Dios, por su inmenso amor, por permitirme concluir con la maestría en Gestión Pública, a la Universidad César Vallejo, a mis docentes por brindarnos su apoyo incondicional en todo momento.

La autora.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización .....	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos .....	22
3.7. Aspectos éticos .....	23
IV. RESULTADOS .....	24
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS .....	41
Anexos .....	

## Índice de tablas

Tabla 1.Estado de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020 .....	24
Tabla 2.Estado de la calidad de atención por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020 .....	25
Tabla 3.Estado de la satisfacción del usuario (Expectativas) en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020 .....	26
Tabla 4.Estado de la satisfacción del usuario (Percepciones) en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020 .....	27
Tabla 5.Estado de la satisfacción del usuario (Expectativas) por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020 .....	28
Tabla 6.Estado de la satisfacción del usuario (percepciones) por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020 .....	29
Tabla 7.Prueba de normalidad .....	30
Tabla 8.Análisis de correlación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020 .....	30

## Índice de figuras

Figura 1.Estado de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020 .....	24
Figura 2.Estado de la calidad de atención por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020 .....	25
Figura 3.Estado de la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.....	26
Figura 4.Estado de la satisfacción del usuario (percepciones) en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020 .....	27
Figura 5.Estado de la satisfaccion (Expectativas) por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020 .....	28
Figura 6.Estado de la satisfaccion (Percepciones) por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.....	29

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020, con un tipo de investigación básica de diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra de 40 usuarios, se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Teniendo como resultados que el estado de la calidad de atención en el servicio de farmacia tiene un nivel regular en un 53%. Asimismo, el estado de la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia, tiene un nivel de satisfecho con un 55%, Concluyendo que el nivel de significación bilateral es igual 0,00 y este valor es menor a 0.05 en tal sentido existe relación entre las variables. Asimismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de 0.711 que indica una correlación positiva alta.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción del usuario y pacientes

## **Abstract**

The general objective of the research was to establish the relationship between quality of care and user satisfaction in the pharmacy service of Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020, with a type of basic research of non-experimental, cross-sectional and correlational descriptive design, whose population and sample of 40 users, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. As a result, the quality of care in the pharmacy service has a regular level of 53%. Likewise, the state of user satisfaction in the pharmacy service has a level of satisfaction with 55%, concluding that the bilateral significance level is equal to 0.00 and this value is less than 0.05 in this sense, there is a relationship between variables. Likewise, Spearman's Rho correlation coefficient yielded a value of 0.711 which indicates a high positive correlation.

Keywords: Quality of care, user and patient satisfaction



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, según las últimas informaciones de Lancet Global Health Commission en cuanto a los sistemas de salud de alto nivel, afirma que los países que presentan mayores deficiencias en cuanto a calidad de acceso y atención en salud en su gran mayoría se sitúan en América Latina y el Caribe por lo que se estima que alrededor de 8 millones de personas fallecen a causa de enfermedades que tienen la posibilidad de ser tratados por las redes hospitalarias de estos países. Como ya es habitual, la falta de institucionalidad de las personas en los diferentes organismos del estado, como el sector salud a consecuencia de una mala administración de los recursos públicos ha conllevado a que los usuarios no confíen en el sistema de salud existente. Este es un patrón que se nota en diferentes países, algunos con más y menos intensidad. La mayor repercusión de este problema de gestión pública se deja notar con mayor proporción en países que cuentan con mayores sectores en pobreza extrema y donde la marginación para acceder a los servicios básicos como la salud es muy común. (Proaño, 2018).

En el Perú, en la actualidad, tanto el sector público y privado que brinda servicios relacionados con la salud, han mostrado gran interés por conocer las perspectivas del usuario en cuanto a la entrega del servicio; para poder acceder a estos datos y cumplir con las expectativas expresadas, las instituciones y empresas han venido desarrollando alianzas estratégicas con organizaciones y organismos dedicados a la mejora de los lineamientos en salud, y organismos dedicados a evaluar la calidad en la entrega del servicio, además se han establecido vínculos con empresas orientadas a la recopilación de información pública mediante encuestas y procesos de recolección de datos.(Ruelas, 2016, p.85). No obstante, todas estas acciones realizadas no han tenido los resultados esperados, debido a que sigue aun siendo deficiente la calidad de atención recibida en los hospitales públicos del país, además de la falta de personal especializado, medicinas, personal asistencial, equipos modernos e infraestructuras en mal estado ha hecho que el usuario tenga quejas y malestares sobre las instituciones, ya que estos tienen que esperar tiempos prolongados para ser atendidos.

En cuanto a las actividades sé que realizan en el ámbito local enfocadas en la problemática presentada, el área de Farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020, ha detectado que algunos de los usuarios que acceden a este servicio, presenta bajos niveles de satisfacción, esto evidenciado por sus quejas y descontentos muchas veces porque no hay disponibilidad de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios de mayor demanda sobre todo en la época de pandemia donde determinados medicamentos han sido aprobados para tratamiento contra COVID- 19, y esto genera molestias en el usuario, o se ve deficiencias por falta de personal ante tanta demanda, esto también puede deberse a que muchos de los trabajadores de la salud han sido contagiados por el virus, algunos se quejan en la rapidez en la atención (tiempo de espera) son muy prolongados, o por no brindar información completa (sobre horarios, servicios y requisitos administrativos).

En cuanto a la formulación del problema se planteó como problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de Farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020? Problemas específicos: ¿Cuál es el estado de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020?, ¿Cuál es el estado de la calidad de atención por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020?, ¿Cuál es el estado de la satisfacción del usuario por expectativas en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020?, ¿Cuál es el estado de la satisfacción del usuario por percepciones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020?,¿Cuál es el estado de la satisfacción del usuario de expectativas por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020?. ¿,¿Cuál es el estado de la satisfacción del usuario de percepciones por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020?

La presente investigación fue por conveniencia: Es conveniente porque permitió mejorar la calidad de atención, brindando al paciente una adecuada

atención, consiguiendo así que este se sienta satisfecho y tenga buena percepción del hospital. Valor teórico: Este tipo de investigación fue de gran aporte científico debido a que nos muestra el nivel de conexión entre la calidad de la atención del servicio de farmacia y la satisfacción del usuario.

Así mismo se justifica en la utilización de aportes teóricos para el desarrollo del estudio. Implicancias prácticas, sirvió como un diagnóstico actual para que el área de farmacia mejore su atención al paciente, brindándole oportunamente los medicamentos de sus recetas médicas, así mismo sirvió para que el personal sea más empático y amable con el paciente. Relevancia social, permitió mejorar el nivel de percepción del paciente acerca del área de farmacia, mejorar el nivel de percepción del hospital, mejorar los servicios públicos. Utilidad metodológica: Se empleó el cuestionario y la encuesta, los mismos que otorgan validez y confianza en cuanto a su veracidad porque serán aplicados en cada usuario que finalmente se conseguirá el objetivo trazado.

A continuación, se dio a conocer los objetivos, teniendo como objetivo general: Establecer la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020. Objetivos específicos: Identificar el estado de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020. Identificar el estado de la calidad de atención por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020. Identificar el estado de la satisfacción del usuario por expectativas en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020. Identificar el estado de la satisfacción del usuario por percepciones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020. Identificar el estado de la satisfacción del usuario de expectativas por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020. Identificar el estado de la satisfacción del usuario de percepciones por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.

Además, la investigación tendrá como hipótesis general,  $H_i$ : Existe relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020 y  $H_o$ : No existe relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020. Hipótesis específicas:  $H_1$ : El estado de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020, es buena.  $H_2$ : El estado de la calidad de atención por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020, es buena.  $H_3$ : El estado de la satisfacción del usuario por expectativas en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020, es satisfactorio.  $H_4$ : El estado de la satisfacción del usuario por percepciones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020, es satisfactorio.  $H_5$ : El estado de la satisfacción del usuario de las expectativas por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020, es satisfactorio.  $H_6$ : El estado de la satisfacción del usuario de las percepciones por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020, es satisfactorio.

## II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a la problemática identificada, se recabo información referente a las variables de estudio, teniendo como antecedentes internacionales el aporte de Orozco, J. (2017). *Satisfacción de los Usuarios sobre la Calidad de Atención Recibida en Consulta Externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017.* (Tesis de maestría), Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Corresponde al tipo de investigaciones descriptivas, con diseño no experimental, población fue de 7,000 usuarios, la muestra estuvo conformada por 364 usuarios que accedieron al servicio de consulta externa durante el año 2017, técnica la entrevista y el instrumento la encuesta, concluyo que: De acuerdo a estudios realizados sobre la demografía de la comunidad, la gran mayoría de personas pertenecen al género femenino, sus edades están agrupadas en cuatro grupos de acuerdo a su grado de estudio, la mayoría de ellos provienen del sector rural y poseen grado de estudio universitario. Con lo relacionado a la satisfacción que se encuentra presente en los usuarios, se pudo conocer que estos están dados por las diferentes prestaciones que se realizan bajo los estándares de calidad requeridos, sobre todo en las áreas de atención al público, que se considera principalmente como el ingreso del punto de contacto entre la entidad y los usuarios y es una poderosa arma para incrementar la satisfacción adhiriendo detalles importantes que marcan la satisfacción integral. Asimismo, se pudo determinar que la satisfacción está dada en gran medida por la calidad de atención que pueda brindar en las unidades de atención, si bien no es la determinante por completo, forma parte importante dentro del proceso de entrega de valor a través de medios intangibles pero significativos promovido por el personal que lleva a cabo el proceso de atención.

Loor, E. (2017). *Evaluación de la Satisfacción del Usuario con Respecto a la Calidad de Atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud No. 8 mediante encuesta.* (Tesis de maestría), Universidad de las Américas, Ecuador. Corresponde a la tipología descriptiva, diseñado no experimentalmente, población fue de 1536 personas, la muestra fue de 307 personas, la técnica empleada fue la encuesta y el cuestionario como

instrumento, concluyó que: De acuerdo a los conocimientos de los clientes relacionados con la percepción de los elementos que definen la entrega de valor y calidad en la prestación de los servicios, se encontró que la gran cantidad de personas encuestadas mostraron que se encuentran satisfechos en cuanto a los equipos y la infraestructura que presenta y ofrece el centro de salud, mientras que el mayor descontento se encuentra en cuanto a la responsabilidad que presentan los encargados de atender a los pacientes que acuden al nosocomio, por lo tanto, se determinó que pese a los diferentes descontentos de los usuarios de la prestación de salud, la mayoría afirma estar satisfecho con lo recibido por el centro de salud. Se determinó además que, los patrones de la población en cuanto a la percepción están dados en base a elementos tanto tangibles como intangibles que bien pueden ser el trato amable, la cordialidad o la entrega de un servicio con amplia usabilidad a precios módicos, por ello es importante que se desarrollen actividades orientadas a la entrega de una atención que marque la diferencia y entre valor para construir relaciones significativas y amicales con el usuario a fin de promover la satisfacción personal con relación a lo recibido por la entidad.

Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. (Tesis de maestría), Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Pertenece a una tipología descriptiva, diseñado bajo una estructura no experimental, población fue de 4950 personas, muestra fue de 357 personas, técnica la encuesta mediante la aplicación del cuestionario. Concluyó que: Los centros médicos enfocados a la salud pública deben de desarrollar las gestiones precisas de manera interna para poder realizar una oferta en servicios de calidad de forma que pueda suplir las necesidades y deseos de la población. Los centros médicos tienen que hacer un cambio en su enfoque de negocios y su filosofía organizacional a fin de direccionarlos en conseguir satisfacción en el público de modo que se pueda promover la fidelidad y los lazos de confianza significativa entre entidad y usuario. Los conocimientos de los clientes y público en general poseen un importante nivel de significancia para el nosocomio. Se determinó también que, la calidad ofrecida por el nosocomio, marca en gran parte la satisfacción del usuario, es

por ello que se deben destinar fondos y esfuerzos por reforzar esta actividad importante y crucial en tiempos difíciles de alta sensibilidad, debido a que mientras mejores sean estas prestaciones, los índices de satisfacción en el público aumentarán, sin dejar de lado la implementación tecnológica que también es determinante en este aspecto.

A nivel nacional, tenemos a Fernández, B. (2018). *Calidad de Servicio y su Relación con la Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Characato, Arequipa, 2018*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Pertenece a la tipología descriptiva, diseñada no experimentalmente, población y muestra conformado por 30 pacientes, la técnica fue la encuesta desplegada mediante el cuestionario. Concluyó que: los valores estadísticos que se han obtenido, dan cuenta de una existencia de positivas y directas correlaciones entre las variantes tomadas, tal afirmación cobra significado al presentar que se tiene valor de Pearson igual a 0.377 y una significancia de 0,000, debido a que la satisfacción del usuario va depender del tipo de servicio recibido por el personal médico y asistencial, así mismo de la capacidad de respuesta del personal, de los elementos tangibles que la institución posee y la empatía de los mismo, que hace que las pretensiones del público sean malas, referente a la atención brindada. Además, se determinó que, a mejores prácticas y procedimientos aplicados a las prestaciones de calidad en todos los aspectos de la atención usuaria, se obtendrán resultados más satisfactorios en el público en cuanto a la satisfacción motivada por los intangibles entregados muy aparte de la solución de sus problemas y necesidades personales de salud que haya presentado.

Olaza, A. (2018). *Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención Servicio de Emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016*. (Tesis de maestría), Universidad de San Martín de Porres, Perú. Tipo descriptivo, diseñado no experimentalmente, población comprendida por 986 usuarios del servicio, muestra constituida por 277 usuarios, cuya información se recopiló mediante la encuesta haciendo uso del cuestionario. Concluyó que: Posterior al análisis de datos estadísticos, se pudo determinar la existencia de los niveles de satisfacción en el público presenta una connotación alta. Si bien los directivos

del hospital han establecido y diseñado mecanismos para evaluar del público con relación a las prestaciones entregados por el hospital, estos no realizan las funciones para las cuales fueron establecidas por lo tanto no se han podido solucionar los problemas que diariamente se presentan. Los colaboradores internos en su gran mayoría perciben que la atención que ellos mismos brindan no posee la calidad necesaria como para promover la satisfacción del público. Por ello, se determinó que hace falta una reforma estructural de fiscalización al cumplimiento de las estipulaciones internas que rigen la actividad de atención al público, mediante diferentes mecanismos de incentivos y potenciación de las capacidades y conocimientos necesarios que ayuden a mejorar esta realidad, beneficiando así la reputación del nosocomio como también al ciudadano que hace uso de estos vitales servicios que resultan ser tan cruciales al momento de buscar una solución a la salud.

Lostanau, J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018*. (Tesis de maestría), Universidad Norbert Wiener, Perú. Tipo Correlacional, diseñada no experimentalmente, población abarcada por 123 pacientes, la muestra fueron 93 pacientes, hizo uso de la encuesta aplicada mediante el cuestionario. Concluyo que: Se determinó la existencia de datos cuantitativos que dan cuenta de que la relación que se da entre las variables consideradas para realizar la investigación con los objetivos propuestos, se da de manera directa con carácter significativo directo, los datos analizados aquellos fueron aquellos que se generaron durante el mes de marzo del 2018. Además, se constató la presencia de relación relativa con carácter directo y a la vez proporcional en cuanto a las relaciones entre las consideraciones de los patrones que satisfacen al usuario y la fiabilidad que los mismos perciben ante el personal profesional que se encarga de practicar la atención al público que acude a la entidad. Por todo ello, se constató que las adhesiones de valor en la entrega del servicio ofrecido por la entidad maraca una pauta en la satisfacción del público, dado por elementos intangibles de alto impacto dentro de los procesos cognitivos del paciente y público que acude al nosocomio y tiene contacto con el área de atención.



A nivel local, tenemos a Arteaga, L. (2017). *Influencia de la Calidad de Atención en la Satisfacción del Usuario en los Servicios de Hospitalización de Gineco-Obstetricia del Hospital II- 2 Tarapoto. Enero - junio 2016.* (Tesis de maestría), Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Corresponde a la tipología de estudio descriptiva, abarca estructuras no experimentales, contó con una población de 427 parturientas, muestra estuvo conformada por 62 parturientas, hizo uso de encuesta en la calidad de técnica y el instrumento el cuestionario. Concluyó que: los elementos intangibles presentes al momento de atender al público, influye en los procesos que inducen a satisfacer las percepciones del cliente en las prestaciones de hospitalización de Ginecología del local de salud acogido como objeto de estudio. Fundamentado por el estadístico Chi cuadrado ( $X^2_c$ ), encontrado fue (22,79) y con 08 grados de libertad y nivel de seguridad del 95% ( $\alpha = 0.05$ ) el Chi tabular es 15,51, además indica que ambas variables no son independientes. En cuanto a la delimitación de calidad de atención de mayor frecuencia es la técnica con 41.94 %, en los servicios de Hospitalización del nosocomio entre el periodo de enero y junio de 2016.

Ruiz, R. (2017), *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016,* (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Tarapoto. Corresponde al apartado de estudios descriptivos correlacionales, se guio por un diseño no experimental, consideró una población de 2301 usuarios, la muestra fue de 377 usuarios, abordados mediante la encuesta haciendo uso del cuestionario. Concluyó que: Al realizar los análisis de rigor respectivos de los datos adquiridos durante el proceso de investigación, al realizar el procedimiento cuantitativo, se obtuvo que el valor de p es igual a 0.255, por lo tanto, es pertinente mencionar que este resultado se considera positivo, por ende, dio lugar a la afirmación que muestra la presencia de correlación de forma significativa y directa entre las variantes tomadas para el estudio, además se obtuvo un nivel de significancia igual a 0.000 y, al ser una ponderación menor que 0.05 se procedió a aceptar el planteamiento alterno. Asimismo, se conoció que, del total de la muestra encuestada, el 33% calificó como bueno a la atención prestada por la entidad.

Tuesta, J. (2018), *Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Essalud*. (Tesis de maestría). Pertenece a un tipo descriptivo correlativo, presentó un diseño abocado para los estudios no experimentales, abarcó una población y muestra de 274 pacientes, optó por utilizar la encuesta mediante el uso del cuestionario para recabar información. Concluyó que: Los valores numéricos conseguidos demuestran del total de la muestra que proveyó la información necesaria, el 82% afirmaron que la gestión de salud es deficiente, el 14% manifestó que el nivel de la gestión es bueno y un 4% manifestaron que el nivel de la gestión es aceptable. Además, un 74% de la cantidad muestral consultada aludieron que están insatisfechos con la entrega de calidad por medio de la atención por parte del hospital, el 26% afirma encontrarse en un nivel poco satisfecho, además se encontró que no existen pacientes satisfechos. Por lo tanto, se determinó que las actividades del hospital no están direccionadas en mejorar los servicios que se entrega al adulto mayor, es por ello que la población mostró encontrarse indiferente ya que las prestaciones no satisfacen sus expectativas en relación a los tiempos que les ha tomado recibir el servicio y la complejidad de sus casos.

A continuación, se mencionó las teorías relacionadas al tema, primera variable calidad de atención, Suñol (2001), Menciona como “los diferentes elementos intangibles y verídicos que dan forma a la prestación de atención al momento que el usuario acude a un área dedicada a brindar este servicio”. (p.11). del mismo modo Lazo & Santivañez (2018), Señala la calidad de la atención de salud es el nivel en el cual la atención para pacientes y comunidades incrementan la posibilidad de lograr los mejores resultados referidos a la salud acorde a las capacidades disponibles. Asimismo, determina que para alcanzar los mejores resultados la atención debe ser: segura, efectiva, eficiente, oportuna, equitativa y centrada en el paciente. (p. 42). Mientras tanto Gallardo & Reynaldos (2014), lo definen como “el nivel en que los productos cumplen con las exigencias de las personas que lo utilizan”. (p. 354). Szwako & Vera (2017), Señala que la calidad es una cuestión de suma importancia en cuanto a la entrega de los servicios de salud entregados a la ciudadanía realizada por

la OPS. Todas las funciones designadas a las entidades administradoras de los servicios de salud pública son de suma.

La importancia pues demuestra la capacidad del gobierno para velar por la salud de todos los ciudadanos garantizando el libre acceso sin marginación ni exclusión de cualquier tipo. Las obligaciones más resaltantes son los deberes de brindar una estructura física que garantice el fácil acceso a las instalaciones sanitarias, por otro lado, se encuentra la calidad de atención en la interacción entre pacientes y profesionales de la salud. La literatura en general converge que la calidad de los servicios públicos debe reunir características adheridas sin precedentes como la igualdad, accesibilidad, calidad de atención, satisfacción de los usuarios, entre otras que estén orientadas en brindar servicios de acuerdo a las necesidades de los pobladores y teniendo en cuenta la realidad local de cada ámbito de actividad de la entidad encargadas de suministrar los medicamentos y tratamientos de salud. (p. 27). La Organización Mundial de Salud (OMS) precisa que la los factores de salud de calidad en cuanto a atención, es lograr que cada usuario adquiera los servicios tanto para tratamiento como para un diagnóstico más explícito de manera que consiga.

Una respuesta primaria completa teniendo en consideración las características de la persona a quien se le va a atender, además de la atención que recibe, para lograr resultados óptimos con la menos cantidad de errores iatrogénicos y alcanzando dar respuesta a las necesidades del usuario. Entre otras definiciones, los expertos en este tema sostienen que la calidad en el ámbito de salud se conceptualiza como la capacidad de brindar servicios sobresalientes tanto en calidad como en disponibilidad para alcanzar dar respuesta a los requerimientos y necesidades de las poblaciones que hacen uso de los sistemas de salud nacional.

Pilares de desempeño en calidad, para Forrellat (2014), menciona los indicadores, ayudan al cliente a tener, poder elegir e incrementar el nivel de satisfacción. El despliegue de recursos para lograr la satisfacción del usuario debe contener componentes como las políticas y planes medibles para poder determinar el progreso de las actividades a fin de reconfigurar sus directrices,

todo ello enfocado en reducir el índice de morbilidad y la insatisfacción del usuario. No es suficiente contar con indicadores establecidos en el papel, sino que estos cumplan las funciones para los que fueron diseñados, para ello es necesario mantenerse en constante monitoreo y realizar el seguimiento a los resultados. Es importante realizar una medición periódica del desempeño de los planes de acción de las entidades de salud para velar el cumplimiento de los protocolos designados, además es necesario ir midiendo los índices de satisfacción e insatisfacción en los usuarios a fin de tener datos reales para la toma de decisiones. (p. 182)

Para Chávez & Molina (2015), hace referencia que, para poder medir la calidad de los servicios de salud brindados, es preciso detallar desde un inicio las metas por seguir y los medios para lograr dichas metas. En cuanto a la atención de la salud, la proyección más importante es conservar, rehabilitar y promover esta, además, es imprescindible verificar que los canales utilizados para realizar la atención correspondiente, sean adecuados y estén funcionando como lo planeado. Por ende, sintetiza que son tres los factores a desarrollar para mejorar la calidad de atención médica en el sector público, primera está referida a la estructura, la segunda tiene que ver con los procesos eficientes para desarrollar la calidad y, por último, se encuentra la medición de los resultados para realizar la retroalimentación necesaria. (p. 13). Suñol (2001), define que la calidad de atención se dimensiona en tres pilares importantes, todo ello hace posible que esta variable importante pueda ser estudiada y medida. Estructura: representa las particularidades de infraestructura, de la entidad y otras características del equipamiento técnico y de su ambiente.

Se puede medir mediante los indicadores de amabilidad: acto o el comportamiento en el cual nos mostramos corteses, complacientes y afectuosos hacia los demás; Confort: Es el bienestar físico o material que facilitan determinadas situaciones, contextos u objetos; Interés: demostrar interés por resolver los problemas o necesidades de los clientes; Comodidad: hacer que el visitante se sienta a gusto dentro de las instalaciones de la empresa. La segunda dimensión es el Proceso: Es aquello que se realiza para

brindar la atención a los usuarios, sus indicadores son: información, orientación, accesibilidad, oportunidad y continuidad. Como tercera y última dimensión está los Resultados: Es lo que se obtiene, habitualmente cuando se realiza diferentes actividades con un propósito en específico, las capacidades y en el comportamiento que procederá a determinar las capacidades de atención en salud posteriores. Los indicadores que hacen posible su medición son el impacto, la seguridad, el respeto, la humanización, el cuidado, la confianza y la imagen. (p.68)

Para la segunda variable se menciona la satisfacción del usuario, como autor principal a la RM N° 527-2011/MINSA (2012) menciona que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinada en su comportamiento. Además, depende no solo de la calidad del servicio brindado sino también de sus expectativas relacionados con la atención. (p. 41). Esta actividad debe ser incesante pues los requerimientos en salud de los usuarios son cambiantes motivados por los problemas que se suscitan en el día a día en el ámbito de la salud. Consecuentemente, los hallazgos que se den en cuanto a las necesidades de los usuarios del sistema de salud deben ser saneados en el momento preciso a fin de no encontrar la misma realidad en diferentes oportunidades, lo cual significa una mejora en los servicios entregados. (p. 2). Del mismo modo Ribeiro (2003), menciona que, la satisfacción del cliente, es una definición multidimensional que se evalúa de una forma personal en base a diferentes aspectos vinculados al manejo de procedimientos para el cuidado de la salud, es decir, se interpreta como aquellas actividades enfocadas en mejorar los procedimientos que determinan la calidad del servicio integral de salud.

Para, Hernández (2011), menciona que la satisfacción agrupa tres aspectos importantes dentro del proceso de atención: la forma como funciona la entidad o empresa prestadora de servicios en salud, la búsqueda constante de información para mejorar la calidad y los resultados que se obtienen al final de los procesos. El aspecto de la búsqueda de información es una herramienta de suma importancia que aporta datos sobre las deficiencias en la entrega de

los servicios vistos desde una perspectiva del usuario que finalmente viene a ser quien califica las actividades y esfuerzos realizados por la entidad. Lamentablemente, en la actualidad se realiza la función de investigación y búsqueda de información para mejorar la calidad, estos no se atienden con la seriedad necesaria y en el tiempo oportuno por lo que es muy común ver insatisfacción constante y repetida en los usuarios. Se han dejado de realizar prácticas como la mejora continua y la inserción de la opinión ciudadana para mejorar los servicios, ya no se practica el diseño de programas de acuerdo a las particularidades y necesidades del público y en su lugar se ha dado paso a lineamientos generalizados que muchas veces no se adaptan a la realidad de las necesidades del público. (p. 354)

Para el Ministerio de Salud del Perú (2000), la satisfacción del usuario, es una de las prioridades del gobierno nacional, pues garantizar una atención oportuna y de calidad forma parte de los lineamientos y políticas del estado, para ello es necesario el despliegue de recursos hacia las diferentes entidades descentralizadas con la finalidad de llegar a todos los peruanos. En este sentido, se considera como una variable que trasciende desde los gobiernos anteriores que han venido velando por la salud de la población. Es evidente que para lograr el despliegue de los recursos se realizan debates importantes para poder recoger las diferentes necesidades de los sectores más vulnerables para centrar esfuerzos y revertir la situación hasta entregar un servicio digno y de calidad. (p. 34). Seguidamente Secián & Darras (2000), menciona que, en el Perú, desde la década de los noventa, se han realizado diferentes actividades dirigidas para ser ejecutadas en el corto plazo en temas de escuchar al cliente, motivados principalmente por varios proyectos de colaboración externa al país, orientados en mejorar los servicios que se entrega a la población, así como de mejorar el acceso equitativo a ellas.

Además, el autor menciona que lamentablemente, estos esfuerzos no recibieron el soporte necesario para mantenerse en el tiempo y terminaron por desvanecerse lo cual ha provocado la mala distribución de los recursos financieros enmarcados en la realidad local. En esta misma época, el ente máximo de la administración de los servicios de salud a nivel nacional, ha

venido desarrollando actividades que tienen por objetivo mejorar los servicios a nivel nacional, centrándose más en el usuario que en la institución. A pesar de todos los esfuerzos, una limitación a la que se enfrenta el ministerio de salud es que no existe amplia información sobre las proyecciones y particularidades sociales en cuanto a requerimientos en temas de salud, esto debido al gran avance sociodemográfico en zonas de difícil acceso, además no existen estudios que particulares que ayuden a determinar estos factores, por lo tanto, se mantiene latente la falta de presencia en algunas zonas del país. (p. 129)

Del mismo modo, Redhead (2015), Da a conocer las escalas de satisfacción, afirman que existen tres escalas: Insatisfacción: se da cuando las características del servicio recibido no cumplen con las expectativas proyectadas sobre el particular. Satisfacción: se experimenta cuando el bien o servicio recibido logra cumplir con las exigencias que el usuario tenía previsto. Complacencia: se da en el momento que lo brindado por la institución o empresa logra sobrepasar las proyecciones de calidad previstas por el usuario antes de utilizar el servicio. Resulta que la lealtad de un cliente se encuentra influenciada por el nivel de satisfacción encontrada con los servicios o productos recibidos, en este sentido, una persona que no ha sido satisfecha en su totalidad, siempre estará en la búsqueda de opciones que logren llenar esas expectativas, lo cual se conoce como un cliente desleal motivado por una cualidad que le corresponde por derecho, mientras tanto, una persona que ha sido satisfecha o complacida, desarrollará vínculos significativos con la empresa o entidad que le brindó el servicio.

Sin embargo, esta lealtad suele perdurar hasta el momento que encuentre complacencia con otros proveedores lo cual motivará a una exigencia en cuanto a calidad a su proveedor actual, en caso de no encontrar los mismo empezará a desvincularse de la empresa. (p. 36). Evaluación de la satisfacción, para Lostaunau (2016), menciona que Se determinó la existencia de datos cuantitativos que dan cuenta de que la relación que se da entre las variables consideradas para realizar la investigación con los objetivos propuestos, se da de manera directa con carácter significativo directo, los

datos analizados aquellos fueron aquellos que se generaron durante el mes de marzo del 2018. Además, se constató la presencia de relación relativa con carácter directo y a la vez proporcional en cuanto a las relaciones entre las consideraciones de los patrones que satisfacen al usuario y la fiabilidad que los mismos perciben ante el personal profesional que se encarga de practicar la atención al público que acude a la entidad. Por todo ello, se constató que las adhesiones de valor en la entrega del servicio ofrecido por la entidad marca una pauta en la satisfacción del público, dado por elementos intangibles de alto impacto dentro de los procesos cognitivos del paciente y público que acude al nosocomio y tiene contacto con el área de atención.

Las relacionados con sentimientos, momentos de satisfacción, alegría, melancolía, etc. En este enfoque la persona es percibida como un ente capaz de experimentar sentimientos que influyen en su satisfacción y elección de compra. (p. 21). A continuación, La RM N° 527-2011/MINSA (2012), evalúa a la satisfacción del usuario bajo el modelo SERQUAL, que se dimensiona en 5 pilares importantes, todo ello hace posible que esta variable importante pueda ser estudiada y medida. Fiabilidad: Es la opinión del usuario con respecto al nivel de efectividad, promesa implícita o explícita sobre el servicio de salud que prestan las instituciones. Capacidad de respuesta: Es la expectativa que tiene el servicio sobre el porcentaje de atención a los pacientes por un tiempo adecuado en cada uno de los servicios de atención. Seguridad: Es la opinión acerca de la cortesía, profesionalidad y seguridad que brindan los actores del acto asistencial en la institución. Empatía: Opinión respecto de la accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario por parte del personal de las instituciones. Aspectos tangibles: Es la valoración que hace el usuario respecto al aspecto de las personas y de las estructuras de las entidades prestadoras.



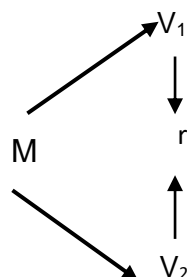
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** La investigación fue básica, que tiene como objetivo de obtener información para poder brindar soluciones a las problemáticas encontradas. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

**Diseño de investigación:** La investigación fue de diseño no experimental, es transversal porque se identificó un período determinado de tiempo, y es descriptiva correlacional, porque se estableció la relación entre las variables en estudio. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



**Dónde:**

- M** = Muestra
- V1** = Calidad de la atención
- V2** = Satisfacción del usuario
- r** = Relación

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable 1:** Calidad de la atención

**Definición conceptual:** Suñol (2001), lo define como “los diferentes elementos intangibles y verídicos que dan forma a la prestación de atención al momento que el usuario acude a un área dedicada a brindar este servicio”.

**Definición operacional:** Conjunto de atributos que realizó el personal para poder brindar una atención óptima al usuario, ´por lo tanto, se midió

mediante sus dimensiones en un cuestionario estructurado con una escala ordinal.

### **Variable 2: Satisfacción del usuario**

**Definición conceptual:** La Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Medios de Apoyo (Resolución Ministerial 527-2011-MINSA) el cual contiene la Metodología SERVQUAL, menciona que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinada en su comportamiento. Además, depende no solo de la calidad del servicio brindado sino también de sus expectativas relacionados con la atención (p. 41).

**Definición operacional:** Consiste en aquella ecuación cognitiva que se lleva a cabo internamente en el usuario, al momento que compara sus expectativas antes de la compra y el beneficio real recibido luego de haber adquirido el producto o servicio, de acuerdo a ese sentimiento de conformidad se dará la expresión de satisfacción, por lo tanto, se midió mediante sus dimensiones en un cuestionario estructurado con una escala ordinal.

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

#### **Población:**

La población estuvo conformada por los 40 usuarios que reciben servicios de la farmacia del II-E Banda de Shilcayo.

**Criterios de inclusión:** Se incluyó solo pacientes asegurados del Seguro Integral de Salud entre los 18 y 65 años que reciben sus productos farmacéuticos y dispositivos médicos en el Servicio de Farmacia

**Criterios de exclusión:** Se excluyó pacientes que no cuentan con el Seguro Integral de Salud.

**Muestra:** La muestra fue la misma cantidad de la población, por ser pequeña, es decir estuvo conformado por 40 usuarios.

**Muestreo:** Se utilizó la técnica del muestreo no probabilístico, ya que no se hizo uso del cálculo de la muestra a través de fórmulas estadísticas.

**Unidad de análisis:** Fueron los pacientes que hacen uso del servicio de Farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

Para poder recabar la información concerniente a los datos de la muestra que alimentarán el procesamiento de datos y permitirán conocer el grado de relaciones entre las variantes, se procedió al uso de la encuesta, tal como indica (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) es el procedimiento técnico que permite recolectar datos y contiene preguntas cerradas, siendo posible también realizar una codificación de las mismas para efectos de facilitar el procesado posterior de los datos en los procedimientos estadístico.

#### **Instrumento**

El instrumento para utilizar fue el cuestionario estructurado en función de la operacionalización de las variables, el mismo que fue propósito para la obtención de la información de cada uno de las dimensiones y variables.

Este instrumento consta de dos cuestionarios, el primero relacionado con la calidad de atención que consta de 21 enunciados, distribuido por las siguientes dimensiones: Estructura (7) ítems, Procesos (7) ítems, Resultados (7) ítems. La escala de medición será la ordinal con una valoración de: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre y con una baremación de malo, regular y bueno.

La variable satisfacción del usuario consta de 22 enunciados, distribuido por las siguientes dimensiones: Fiabilidad (5) ítems, Capacidad de respuesta (4) ítems, seguridad (4) ítems, Empatía (4) ítems y elementos tangibles (5) ítems. La escala de medición será la ordinal con una

valoración de: 1 = SI, 2= NO y con una baremación de insatisfecho, y satisfecho.

### **Validez**

El cuestionario fue validado mediante el Juicio de tres expertos, se identificó a profesionales con conocimiento de la temática en investigación, quienes emitieron una valoración sobre la pertinencia del instrumento de recojo de información.

**Tabla 1**

*Resultados de la validación*

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Calidad de la atención	1	Metodólogo	4.7	Existe suficiencia
	2	Especialista	4.8	Existe suficiencia
	3	Especialista	4.8	Existe suficiencia
Satisfacción del usuario	1	Metodólogo	4.7	Existe suficiencia
	2	Especialista	4.7	Existe suficiencia
	3	Especialista	4.7	Existe suficiencia

El cuadro presentado, consigna la información relacionada al procedimiento de validación de los respectivos instrumentos utilizados, para ello, tal como se mencionó anteriormente, se recurrió a uso de la técnica de la validación por el juicio de expertos profesionales en la materia, los mismos que de acuerdo a su óptica de análisis y en base a una rúbrica, emitieron sus ponderaciones personales para dar cuenta de la pertinencia y coherencia presente en los ítems de los cuestionarios, dichos valores, al último se promediaron, teniendo como resultado final, un promedio de 4.73, indicando además que, los expertos estuvieron de acuerdo en las valoraciones en un 94.6%, con estos valores

determinados bajo el procedimiento, se demostró la validez de los cuestionarios.

### **Confiabilidad**

Para efectos de la determinación de la verificación de que los instrumentos utilizados presenta confiabilidad, se procedió a utilizar el procedimiento conocido como el análisis del Alfa de Cronbach, practicados a cada instrumento por separado para obtener resultados genuinos, posteriormente se procedió a realizar el análisis bajo el lineamiento de una premisa fundamental del modelo que indica que los datos de confiabilidad son aquellos que se encuentran de 0.70 hasta el 1.0 que sería el nivel óptimo.

#### **Variable 1: Calidad de la atención**

Para esta variable se aplicó el procedimiento estadístico anteriormente mencionado, en el cual se obtuvo una valoración cuantitativa de 0,773 que, llevándolo al campo de la interpretación, se consideran como datos de significancia que fortalece una confiabilidad fuerte para su aplicabilidad den el campo, ya que estos son superiores a 0.70 tal como lo establece la regla. De este modo, se aseguró que la confiabilidad es fuerte para su aplicabilidad.

#### **Variable 2: Satisfacción del usuario**

Para esta variable se aplicó el procedimiento estadístico anteriormente mencionado, en el cual se obtuvo una valoración cuantitativa de 0,816 que, llevándolo al campo de la interpretación, se consideran como datos de significancia que fortalece una confiabilidad fuerte para su aplicabilidad den el campo, ya que estos son superiores a 0.70 tal como lo establece la regla. De este modo, se aseguró que la confiabilidad es fuerte para su aplicabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

El estudio tomo como punto de partida a la identificación y determinación de la problemática que se encuentra inmersa en el objeto estudiado para lo cual se apoyó en el método empírico no técnico. Seguidamente, se

procedió a establecer una estructura teórica donde se consigna las diferentes definiciones conceptuales y demás relacionadas a las variables que se han tomado para el estudio, para ello se recurrió a las fuentes tanto primarias como secundarias, tomando los aportes de autores expertos en ellos temas a fines. Luego se recopiló los datos provenientes de la muestra para, posteriormente, haciendo uso de la estadística descriptiva se realizó el análisis de la información recopilada, para que posteriormente en base a esos resultados se pueda contrastar con aquellos obtenidos por los autores de antecedentes y bases teóricas, con lo que se contrastó los resultados teniendo en cuenta los antecedentes y las teorías consideradas. Finalmente, se dio lugar a la determinación de conclusiones y se expresó las recomendaciones pertinentes.

### 3.6. Método de análisis de datos

La información de los datos encontrados en la investigación, se expresó mediante el uso de tablas y figuras estadísticas de manera dinámica, mientras que, para dar lugar a la contrastación de los planteamientos de hipótesis realizados, se utilizó el Rho de Spearman, haciendo uso del software de informática llamado SPSS V. 25. Para ello, el coeficiente abarca datos de entre -1 y 1, para indicar la existencia de una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo). Donde se representa de la siguiente forma:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
- 0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
- 0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
- 0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
- 0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

### **3.7. Aspectos éticos**

Se sustentó en los principios éticos internacionales, iniciando por el respeto a las personas, donde participaron voluntariamente, seguido de beneficencia en los participantes que sirvió para generar cambios en la institución, el de justicia, donde se considera en todo momento la moral y sus propios derechos.

#### IV. RESULTADOS

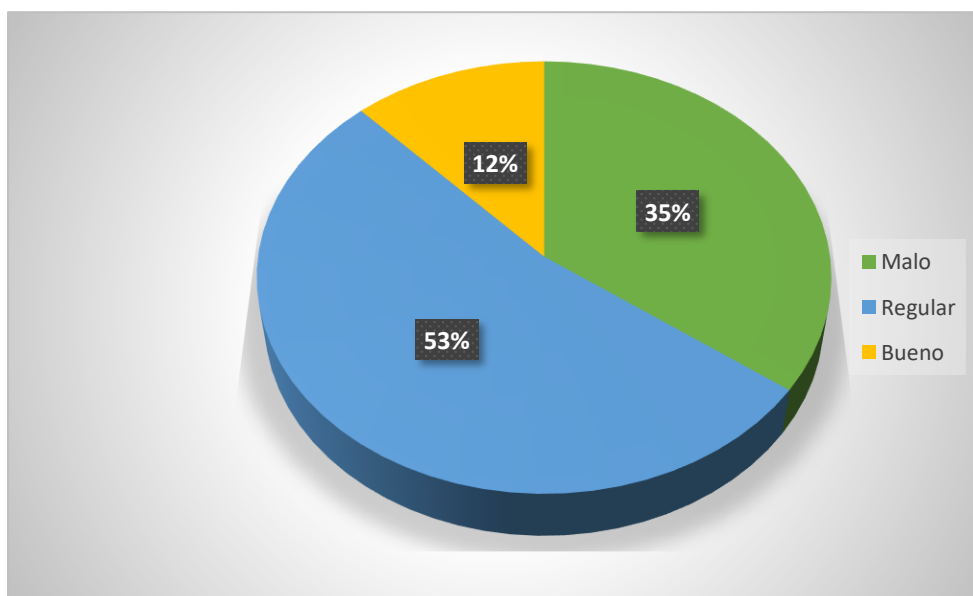
##### 4.1. Estado de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.

**Tabla 1**

*Estado de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020*

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentajes
Malo	31-45	14	35%
Regular	46-58	21	53%
Bueno	59-72	5	12%
Total		40	100%

**Fuente:** Pacientes del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.



**Figura 1.** *Estado de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020*

**Fuente:** Pacientes del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.

#### **Interpretación:**

Se observa que el estado de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, es malo en un 35%, regular en un 53% y bueno en un 12%.



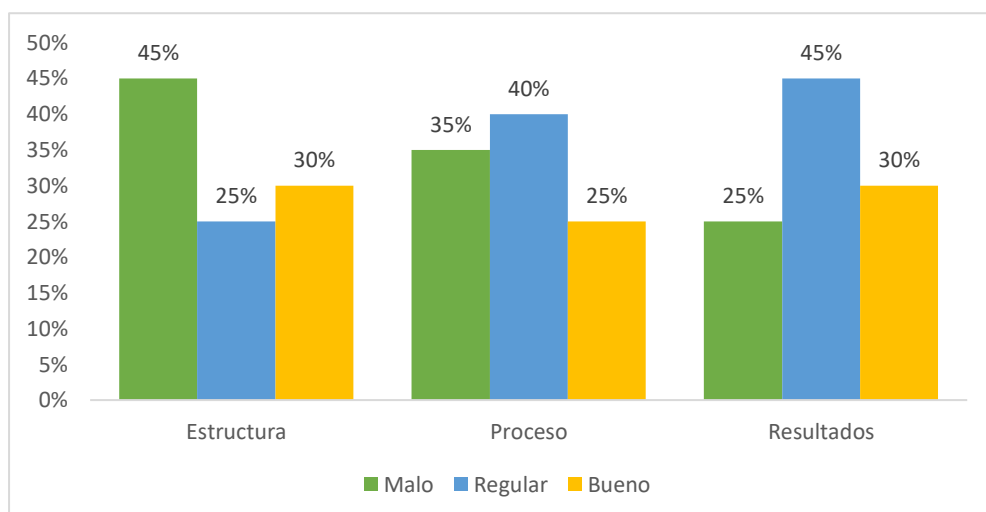
#### 4.2. Estado de la calidad de atención por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.

**Tabla 2**

*Estado de la calidad de atención por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020*

Niveles	Estructura		Procesos		Resultados	
	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	18	45%	14	35%	10	25%
Regular	10	25%	16	40%	18	45%
Bueno	12	30%	10	25%	12	30%
Total	40	100%	40	100%	40	100%

**Fuente:** *Pacientes del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.*



**Figura 2.** *Estado de la calidad de atención por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020*

**Fuente:** *Pacientes del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.*

#### **Interpretación:**

De acuerdo a la calidad de atención por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, se obtuvo que la dimensión de estructura fue malo en 45%, regular en un 25% y bueno en un 30%, en cuanto a los procesos, fue malo en un 35%, regular en un 40% y bueno en un 25% y por último en los resultados se tiene que fue malo en un 25%, regular en un 45% y bueno en un 30%.

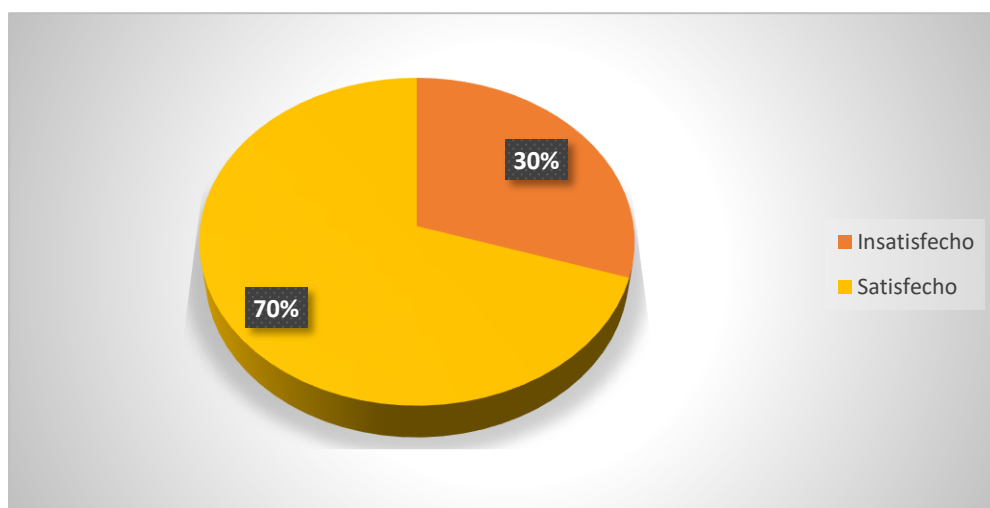
#### 4.3. Estado de la satisfacción del usuario por expectativas en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.

**Tabla 3**

*Estado de la satisfacción del usuario (Expectativas) en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020*

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentajes
Insatisfecho	26-46	12	30%
Satisfecho	47-64	28	70%
Total		40	100%

**Fuente:** Pacientes del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.



**Figura 3.** Estado de la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.

**Fuente:** Pacientes del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.

#### **Interpretación:**

Se observa que el estado de satisfacción del usuario (Expectativas) en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, es insatisfecho en un 30% y satisfecho en un 70%.

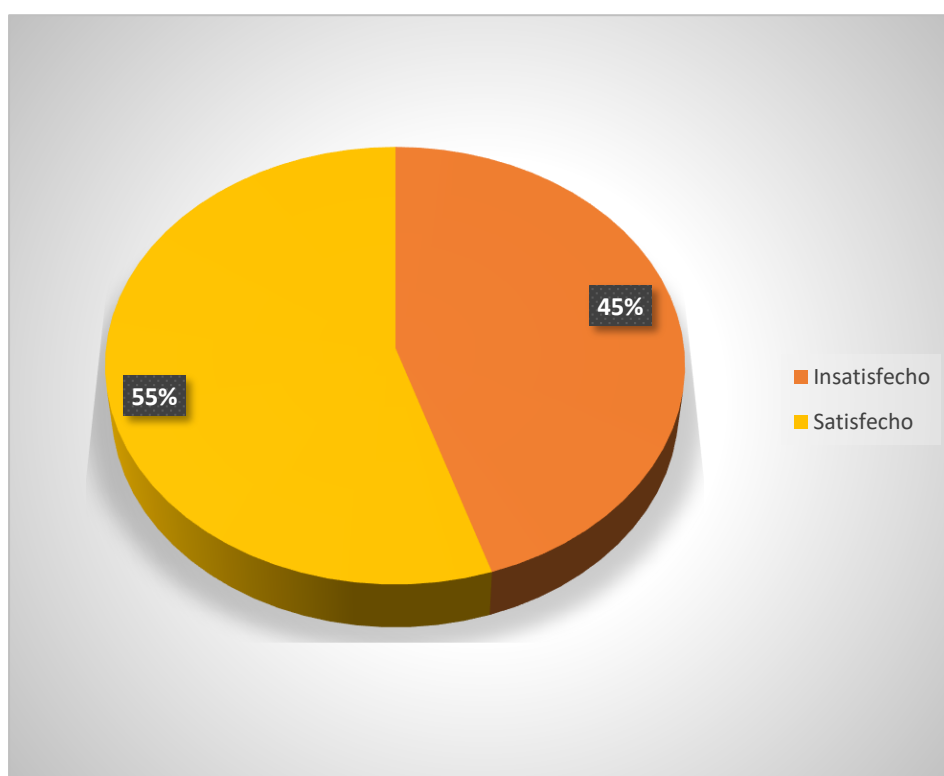
#### 4.4. Estado de la satisfacción del usuario por percepciones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.

**Tabla 4**

*Estado de la satisfacción del usuario (Percepciones) en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020*

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentajes
Insatisfecho	26-46	18	45%
Satisfecho	47-64	22	55%
Total		40	100%

**Fuente:** Pacientes del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.



**Figura 4.** Estado de la satisfacción del usuario (percepciones) en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020

**Fuente:** Pacientes del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.

#### **Interpretación:**

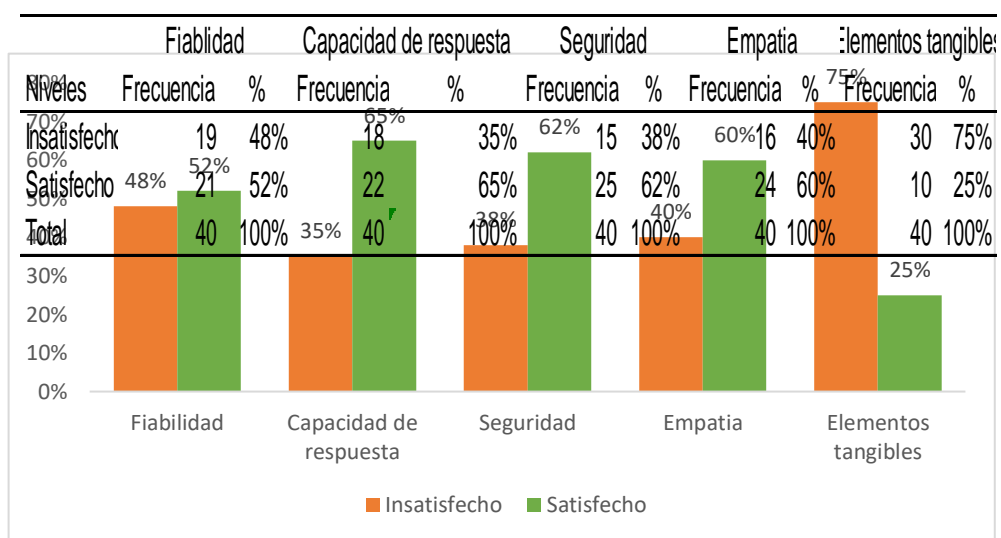
Se observa que el estado de satisfacción del usuario (percepciones) en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, es insatisfecho en un 45% y satisfecho en un 55%.

**4.5. Estado de la satisfacción del usuario por dimensiones (expectativas) en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.**

**Tabla 5**

*Estado de la satisfacción del usuario(Expectativas) por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020*

**Fuente:** Pacientes del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.



**Figura 5.** *Estado de la satisfacción (Expectativas) por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020*

**Fuente:** Pacientes del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.

**Interpretación:**

De acuerdo a la satisfacción de expectativas por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, se obtuvo que la dimensión de fiabilidad el usuario está insatisfecho en un 48% y satisfecho en un 52%, en la capacidad de respuesta el 35% está insatisfecho y 65% satisfecho, respecto a la seguridad el 38% está insatisfecho y el 62% está satisfecho, referente a la Empatía el 40% está insatisfecho y el 60% satisfecho y en los elementos tangibles el 75% está insatisfecho y el 25% satisfecho.

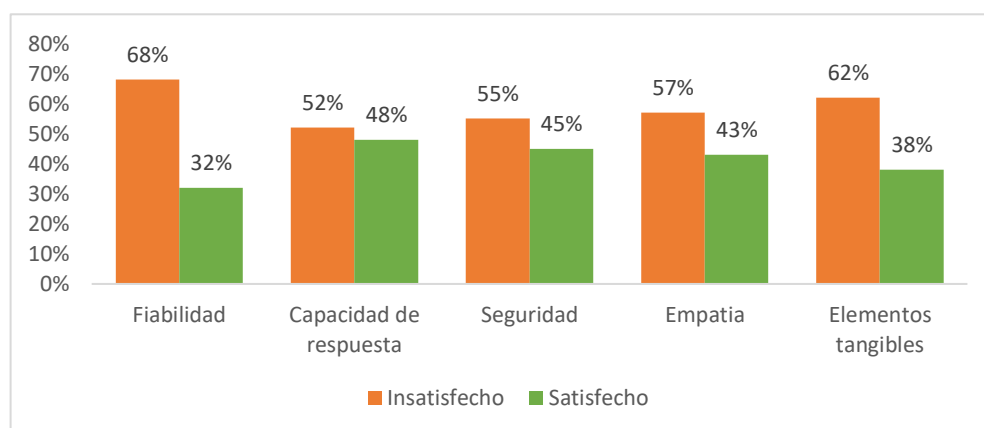
#### 4.6. Estado de la satisfacción del usuario por dimensiones (percepciones) en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.

**Tabla 6**

*Estado de la satisfacción del usuario (percepciones) por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020*

Niveles	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Insatisfecho	27	68%	21	52%	22	55%	23	57%	25	62%
Satisfecho	13	32%	19	48%	18	45%	17	43%	15	38%
Total	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%

**Fuente:** Pacientes del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.



**Figura 6.** Estado de la satisfacción (Percepciones) por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020

**Fuente:** Pacientes del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.

#### **Interpretación:**

De acuerdo a la satisfacción de percepciones por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, se obtuvo que la dimensión de fiabilidad el usuario está insatisfecho en un 68% y satisfecho en un 32%, en la capacidad de respuesta el 52% está insatisfecho y un 48% satisfecho, respecto a la seguridad el 55% está insatisfecho y el 45% está satisfecho, referente a la Empatía el 57% está insatisfecho y el 43% satisfecho y en los elementos tangibles el 62% está insatisfecho y el 38% satisfecho.

**4.7. Relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.**

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad*

	Estadístico	Shapirowill	
		gl	Sig.
Calidad de atención	,118	40	,000
Satisfacción del usuario	,099	40	,000

**Fuente:** Pacientes del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.

**Interpretación:**

Debido a que la muestra es menor a 50, se procedió a calcular el coeficiente de shapirowill; el resultado fue de Sig.= 0.000 y 0.000 que son menores a 0.05, por tanto, la muestra en estudio no tiene una distribución normal, por tal motivo para realizar la correlación se utilizó el coeficiente Rho de Spearman.

**Tabla 8**

*Análisis de correlación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020*

<b>Correlaciones</b>			
		Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	40
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,711**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

**Fuente:** Pacientes del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.

**Interpretación:**

En la investigación se planteó la siguiente hipótesis general:

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020

La significación bilateral es igual 0,00 y este valor es menor a 0.05 en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se establece de que existe relación entre las variables ratificando lo planteado en la hipótesis de investigación. Asimismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de 0.711 que indica una correlación positiva alta

## V. DISCUSIÓN

En el presente acápite se desarrolla la discusión de los hallazgos del estudio, destacando la existencia de una relación significativa entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020, de acuerdo al coeficiente de 0,711 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), el mismo que permite inferir que el 71.1% de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020. En base a lo mencionado, se puede decir que la forma en la que se le atiende al usuario o cliente va depender las expectativas que se brinde como institución y del nivel satisfacción que pueda tener el usuario o cliente, además las expectativas o nivel de percepción que tiene el usuario sobre la institución depende en gran medida de la forma de como este fue atendido.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Fernández (2018). Quien manifiesta que los valores estadísticos que se han obtenido, dan cuenta de una existencia depositivas y directas correlaciones entre las variantes tomadas, tal afirmación cobra significado al presentar que se tiene valor de Pearson igual a 0.377 y una significancia de 0,000, debido a que la satisfacción del usuario va depender del tipo de servicio recibido por el personal médico y asistencial, así mismo de la capacidad de respuesta del personal, de los elementos tangibles que la institución posee y la empatía de los mismo, que hace que las pretensiones del público sean malas, referente a la atención brindada. Además, se determinó que, a mejores prácticas y procedimientos aplicados a las prestaciones de calidad en todos los aspectos de la atención usuaria, se obtendrán resultados más satisfactorios en el público en cuanto a la satisfacción motivada por los intangibles entregados muy aparte de la solución de sus problemas y necesidades personales de salud que haya presentado así mismo fue posible determinar que existe relación directa con un valor de ( $r$  Pearson 0,172) entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción de público en cuanto a confianza con un servicio de calidad prestada en el referido nosocomio, Arequipa.



El autor, Lostaunau (2018) hace mención que se determinó la existencia de una moderada correlación directamente proporcional y significativa entre las variables consideradas para realizar la investigación con los objetivos propuestos, los datos analizados aquellos fueron aquellos que se generaron durante el mes de marzo del 2018. Además, se determinó que existe una relación directamente proporcional y significativa moderada en cuanto a las relaciones entre las consideraciones de satisfacción del usuario y la fiabilidad que los usuarios perciben ante el personal profesional dedicado a la atención de los pacientes en el hospital, así mismo Arteaga (2017). Manifiesta que los elementos intangibles presentes al momento de atender al público, influye en los procesos que inducen a satisfacer las percepciones del cliente en las prestaciones de hospitalización de Ginecología del local de salud acogido como objeto de estudio. Fundamentado por el estadístico Chi cuadrado ( $X^2_c$ ), encontrado fue (22,79) y con 08 grados de libertad y nivel de seguridad del 95% ( $\alpha = 0.05$ ) el Chi tabular es 15,51, además indica que ambas variables no son independientes.

En cuanto a la delimitación de calidad de atención de mayor frecuencia es la técnica con 41.94 %, en los servicios de Hospitalización del nosocomio entre el periodo de enero y junio de 2016, así mismo Ruiz (2017) corrobora dichos resultados al manifestar que Al realizar los análisis de rigor respectivos de los datos adquiridos durante el proceso de investigación, al realizar el procedimiento cuantitativo, se obtuvo que el valor de p es igual a 0.255, por lo tanto, es pertinente mencionar que este resultado se considera positivo, por ende, dio lugar a la afirmación que muestra la presencia de correlación de forma significativa y directa entre las variantes tomadas para el estudio, además se obtuvo un nivel de significancia igual a 0.000 y, al ser una ponderación menor que 0.05 se procedió a aceptar el planteamiento alternativo. Asimismo, se conoció que, del total de la muestra encuestada, el 33% calificó como bueno a la atención prestada por la entidad.

El estudio también muestra el estado de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, es malo en un 35%, regular en un 53% y bueno en un 12%, referente a la calidad de atención por

dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, la calidad de atención por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, se obtuvo que la dimensión de estructura fue malo en 45%, regular en un 25% y bueno en un 30%, en cuanto a los procesos, fue malo en un 35%, regular en un 40% y bueno en un 25% y por último en los resultados se tiene que fue malo en un 25%, regular en un 45% y bueno en un 30%, dichos resultados se deben a que el área donde es atendido no se encuentra en muy buenas condiciones debido al traslado provisional que se realizó y cuya infraestructura no es acorde con el volumen a dispensar, la orientación farmacológica a veces es deficiente comparado con el sector privado debido a que hay mucha demanda de usuarios haciendo colas para ser atendidos y el poco personal que realiza la dispensación y/o expendio el tiempo de espera dependiendo de la demanda muchas veces es superior a 13 minutos. De acuerdo a la calidad de atención por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Maggi (2018), donde menciona que Los centros médicos enfocados a la salud pública deben de desarrollar las gestiones precisas de manera interna para poder realizar una oferta en servicios de calidad de forma que pueda suplir las necesidades y deseos de la población. Los centros médicos tienen que hacer un cambio en su enfoque de negocios y su filosofía organizacional a fin de direccionarlos en conseguir satisfacción en el público de modo que se pueda promover la fidelidad y los lazos de confianza significativa entre entidad y usuario. Los conocimientos de los clientes y público en general poseen un importante nivel de significancia para el nosocomio. Se determinó también que, la calidad ofrecida por el nosocomio, marca en gran parte la satisfacción del usuario, es por ello que se deben destinar fondos y esfuerzos por reforzar esta actividad importante y crucial en tiempos difíciles de alta sensibilidad, debido a que mientras mejores sean estas prestaciones, los índices de satisfacción en el público aumentarán, sin dejar de lado la implementación tecnológica que también es determinante en este aspecto. Lo expuesto por Lazo & Santivañez (2018) quienes señalan que la calidad de la atención de salud es el nivel en el cual la atención para pacientes y comunidades incrementan la posibilidad

de lograr los mejores resultados referidos a la salud acorde a las capacidades disponibles. Asimismo, determina que para alcanzar los mejores resultados la atención debe ser segura, efectiva, eficiente, oportuna, equitativa y centrada en el paciente.

El estudio también muestra el estado de satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, es insatisfecho en un 45% y satisfecho en un 55%, dichos resultados se deben a que el paciente no fue atendido de manera oportuna, la atención no se realizó en orden y respetando el orden de llegada, así mismo la farmacia no cuenta con medicamentos que recetó el médico, más aun en época de pandemia y el tiempo de espera para ser atendido fue prolongado. De acuerdo a la satisfacción del usuario por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, se obtuvo que la dimensión de fiabilidad el usuario está insatisfecho en un 68% y satisfecho en un 32%, en la capacidad de respuesta el 52% está insatisfecho y un 48% satisfecho, respecto a la seguridad el 55% está insatisfecho y el 45% está satisfecho, referente a la Empatía el 57% está insatisfecho y el 43% satisfecho y en los elementos tangibles el 62% está insatisfecho y el 38% satisfecho.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Orozco (2017) donde menciona que, con lo relacionado a la satisfacción que se encuentra presente en los usuarios, se pudo conocer que estos están dados por las diferentes prestaciones que se realizan bajo los estándares de calidad requeridos, sobre todo en las áreas de atención al público, que se considera principalmente como el ingreso del punto de contacto entre la entidad y los usuarios y es una poderosa arma para incrementar la satisfacción adhiriendo detalles importantes que marcan la satisfacción integral. Asimismo, se pudo determinar que la satisfacción está dada en gran medida por la calidad de atención que pueda brindar en las unidades de atención, si bien no es la determinante por completo, forma parte importante dentro del proceso de entrega de valor a través de medios intangibles pero significativos promovido por el personal que lleva a cabo el proceso de atención.

Así mismo, Loor (2017) manifiesta que De acuerdo a los conocimientos de los clientes relacionados con la percepción de los elementos que definen la entrega de valor y calidad en la prestación de los servicios, se encontró que la gran cantidad de personas encuestadas mostraron que se encuentran satisfechos en cuanto a los equipos y la infraestructura que presenta y ofrece el centro de salud, mientras que el mayor descontento se encuentra en cuanto a la responsabilidad que presentan los encargados de atender a los pacientes que acuden al nosocomio, por lo tanto, se determinó que pese a los diferentes descontentos de los usuarios de la prestación de salud, la mayoría afirma estar satisfecho con lo recibido por el centro de salud. Se determinó además que, los patrones de la población en cuanto a la percepción están dados en base a elementos tanto tangibles como intangibles que bien pueden ser el trato amable, la cordialidad o la entrega de un servicio con amplia usabilidad a precios módicos, por ello es importante que se desarrollen actividades orientadas a la entrega de una atención que marque la diferencia y entre valor para construir relaciones significativas y amicales con el usuario a fin de promover la satisfacción personal.

Con relación a lo recibido por la entidad; Olaza (2018), hace mención que Posterior al análisis de datos estadísticos, se pudo determinar la existencia de los niveles de satisfacción en el público presenta una connotación alta. Si bien los directivos del hospital han establecido y diseñado mecanismos para evaluar del público con relación a las prestaciones entregados por el hospital, estos no realizan las funciones para las cuales fueron establecidas por lo tanto no se han podido solucionar los problemas que diariamente se presentan. Los colaboradores internos en su gran mayoría perciben que la atención que ellos mismos brindan no posee la calidad necesaria como para promover la satisfacción del público. Por ello, se determinó que hace falta una reforma estructural de fiscalización al cumplimiento de las estipulaciones internas que rigen la actividad de atención al público, mediante diferentes mecanismos de incentivos y potenciación de las capacidades y conocimientos necesarios que ayuden a mejorar esta realidad, beneficiando así la reputación del nosocomio como también al ciudadano que hace uso de estos vitales servicios que resultan ser tan cruciales al momento de buscar una solución a la salud.

Además, Tuesta (2018) corrobora dichos hallazgos al manifestar que Los valores numéricos conseguidos demuestran del total de la muestra que proveyó la información necesaria, el 82% afirmaron que la gestión de salud es deficiente, el 14% manifestó que el nivel de la gestión es bueno y un 4% manifestaron que el nivel de la gestión es aceptable. Además, un 74% de la cantidad muestral consultada aludieron que están insatisfechos con la entrega de calidad por medio de la atención por parte del hospital, el 26% afirma encontrarse en un nivel poco satisfecho, además se encontró que no existen pacientes satisfechos. Por lo tanto, se determinó que las actividades del hospital no están direccionadas en mejorar los servicios que se entrega al adulto mayor, es por ello que la población mostró encontrarse indiferente ya que las prestaciones no satisfacen sus expectativas en relación a los tiempos que les ha tomado recibir el servicio y la complejidad de sus casos.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Existe relación significativa entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020, de acuerdo al coeficiente de 0,711 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ).
- 6.2.** El estado de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, es malo en un 35%, regular en un 53% y bueno en un 12%.
- 6.3.** El estado de la calidad de atención por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, se obtuvo que la dimensión de estructura fue malo en 45%, regular en un 25% y bueno en un 30%, en cuanto a los procesos, fue malo en un 35%, regular en un 40% y bueno en un 25% y por último en los resultados se tiene que fue malo en un 25%, regular en un 45% y bueno en un 30%.
- 6.4.** El estado de satisfacción del usuario por expectativas en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, es insatisfecho en un 30% y satisfecho en un 70%.
- 6.5.** El estado de satisfacción del usuario por percepciones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, es insatisfecho en un 45% y satisfecho en un 55%.
- 6.6.** El estado de la satisfacción de expectativas por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, se obtuvo que la dimensión de fiabilidad el usuario está insatisfecho en un 48% y satisfecho en un 52%, en la capacidad de respuesta el 35% está insatisfecho y 65% satisfecho, respecto a la seguridad el 38% está insatisfecho y el 62% está satisfecho, referente a la Empatía el 40% está insatisfecho y el 60% satisfecho y en los elementos tangibles el 75% está insatisfecho y el 25% satisfecho.

**6.7.** El estado de la satisfacción del usuario de percepciones por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, se obtuvo que la dimensión de fiabilidad el usuario está insatisfecho en un 68% y satisfecho en un 32%, en la capacidad de respuesta el 52% está insatisfecho y un 48% satisfecho, respecto a la seguridad el 55% está insatisfecho y el 45% está satisfecho, referente a la Empatía el 57% está insatisfecho y el 43% satisfecho y en los elementos tangibles el 62% está insatisfecho y el 38% satisfecho.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al jefe del área de personal, mejorar la atención primaria que se brinda al usuario con el objetivo que tener un usuario satisfecho con los servicios que se brinda lo que va reflejar en las buenas percepciones que este tenga del hospital o del área en estudio.
- 7.2.** Al jefe del área de administración del Hospital II-E Banda de Shilcayo gestionar ante las entidades pertinentes los arreglos y reparación de la infraestructura y equipos para que el personal pueda laborar de manera adecuada.
- 7.3.** Al jefe de personal, capacitar al personal en temas de atención al usuario, reducir los tiempos de espera a través del incremento de personal para la atención, el personal debe ser más empático y amable con el paciente cuando le solicita orientación alguna sobre sus medicamentos.
- 7.4.** Al jefe del servicio de farmacia del hospital, atender al paciente de manera oportuna brindando sus medicamentos de manera rápida, así mismo hacer respetar el orden de llegada de cada paciente para su atención.
- 7.5.** Al jefe del servicio de farmacia del hospital, reducir los tiempos de espera del paciente a través de entregas inmediatas de sus medicamentos,
- 7.6.** Al jefe del área de administración y personal elaborar indicadores de medición para que el paciente califique a atención y se pueda mejorar los servicios, implementar un buzón de sugerencias.
- 7.7.** Al área de abastecimiento, solicitar con anticipación los requerimientos del servicio farmacia de manera oportuna (medicina, personal, arreglos de infraestructura) con el objetivo de brindar al usuario una atención de calidad



## REFERENCIAS

- Arteaga, L. (2017). *Influencia de la Calidad de Atención en la Satisfacción del Usuario en los Servicios de Hospitalización de Gineco-Obstetricia del Hospital II- 2 Tarapoto. Enero - junio 2016.* (Tesis de maestría), Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/MAEST.%20SAL.%20PUB.%20-%20Liz%20Mercedes%20Arteaga%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asensio, P. (2012). *El libro de la gestión municipal: Claves del éxito para políticos y directivos locales.* España: Ediciones Díaz de Santos.
- Basantes, S. (2014). *Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Bolaños, J. Y Bolaños, M. (2013). *MECI y Sistema de Gestión de Calidad: Correspondencia entre MECI y la NTCGP 1000:2009.* México: Editorial Académica Española.
- Cabrero, E., & Mendoza, D. (2014). *Los gobiernos municipales a debate: Un análisis de la institución municipal a través de la Encuesta INEGI 2009.* México: Ink.
- Campos, S., & Loza, P. (2011). *incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa.* Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Ceja, G. (1994). *Planeación y organización de empresas* (8va. ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Chávez & Molina (2015). *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.* recuperado de: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración* (8va ed.). México: mexicana.

- De la Torre, J. (2014). *Reforma municipal y capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México: un estudio comparado en seis municipios del estado de San Luis Potosí, México (1983-2000)*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Everardo, B. (2011). *Recaudación fiscal y certificación profesional: enlace de dos políticas públicas. Dilemas de las Políticas en públicas en Latinoamérica*. México: FLACSO / UABC.
- Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general*. Paris: El Ateneo.
- Fernández, B. (2018). *Calidad de Servicio y su Relación con la Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Characato, Arequipa, 2018*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Recuperado de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7150/ADMfedebg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Forrellat, M. (2014). *Calidad en los servicios de salud: Un reto ineludible*. recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>
- Gallardo, A. y Reynaldos, K. (2014). *Calidad de servicio : satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería*. 11. <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/revision5.pdf>
- Hernández Sampieri, R. (2016). *Metodología de la Investigación*. Lima: Mc Graw Hill.
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>
- Koontz, H., & Wehrich, H. (2007). *Elementos de Administración: Un enfoque internacional y de innovación (7ma ed.)*. México: McGraw Hill Internacional.
- Lazo, O. & Santivañez, A. (2018). *Atención de salud con calidad*. recuperado de: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
- Loor, E. (2017). *Evaluación de la Satisfacción del Usuario con Respecto a la Calidad de Atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud No. 8 mediante encuesta*. (Tesis de maestría), Universidad de las Américas, Ecuador. Recuperado de

<http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8293/1/UDLA-EC-TEAIS-2017-43.pdf>

- Lostanau, J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018*. (Tesis de maestría), Universidad Norbert Wiener, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20%20Johanna%20Cristhina%20Lostanau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. (Tesis de maestría), Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Ministerio de Salud del Perú (2000). *Proyecto 2000: Un proyecto de innovaciones en salud*. Reporte técnico final del equipo de asistencia técnica. Lima: Ministerio de Salud del Perú, Proyecto 2000; 2002
- Ministerio de Salud (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. RM N° 527-2011/MINSA. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Olaza, A. (2018). *Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención Servicio de Emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016*. (Tesis de maestría), Universidad de San Martín de Porres, Perú. Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3489/olaza\\_maf.pdf;jsessionid=304FCAEE58797A3ECF0740FE23AC6362?sequence=3](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3489/olaza_maf.pdf;jsessionid=304FCAEE58797A3ECF0740FE23AC6362?sequence=3)
- Organización Mundial de Salud (OMS). Recuperado de: <http://www.who.int/topics/nursing/es/>
- Orozco, J. (2017). *Satisfacción de los Usuarios sobre la Calidad de Atención Recibida en Consulta Externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila*

- Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017. (Tesis de maestría), Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/154177991.pdf>*
- Ribeiro, A. (2003). *Satisfação dos utentescom os cuidados de enfermagem. Construção e validação de um instrumento de medida.* Dissertaçãoapresentada à Escola Superior de Enfermagem S. João, para concurso de Provas Públicas para professorcoordenadorna área científica de ciências de enfermagem. Porto.
- Ruiz, R. (2017), *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martin – 2016*, (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1597>
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013.* Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead\\_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Secién, J. &Darras, C. (2000). *Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados.* Perú, 2000. recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v66n2/a07v66n2.pdf>
- Szwako, A. & Vera, F. (2017). *Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la cátedra de medicina familiar del hospital de clínicas, Asunción- Paraguay. Año 2013.* Recuperado de: <http://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/05/884756/percepcion-de-la-calidad-de-atencion-pb.pdf>
- Tuesta, J. (2018), *Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Essalud.* Tesis para obtener el título de maestría en salud pública, Tarapoto. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2738/273857650014/html/index.html>

# **Anexos**

### Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Suñol (2001), lo define como "los diferentes elementos intangibles y verídicos que dan forma a la prestación de atención al momento que el usuario acude a un área dedicada a brindar este servicio".	Conjunto de atributos que realiza el personal para poder brindar una atención óptima al usuario, por lo tanto, se medirá mediante sus dimensiones en un cuestionario estructurado con una escala ordinal.	Estructura	amabilidad	Ordinal
				confort	
				interés	
				comodidad	
			proceso	Información	
				orientación	
				accesibilidad	
				oportunidad	
				continuidad	
			Resultados	Impacto	
				seguridad	
				respeto	
				humanización	
cuidado					
	confianza				
	Imagen				
Satisfacción del usuario	Para el Ministerio de Salud (2012), menciona que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinada en su comportamiento. Además depende no solo de la calidad del servicio brindado sino también de sus expectativas relacionados con la atención. (p. 41)	Se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. por lo tanto, se medirá mediante sus dimensiones en un cuestionario estructurado con una escala ordinal.	Fiabilidad	Porcentaje de usuarios que perciben el grado de efectividad en la prestación de servicios de salud	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Porcentaje de pacientes atendidos en el tiempo adecuado en los servicios de atención del puesto de salud/ tiempo de espera	
			Seguridad	Porcentaje de eficiencia profesional del servicio de hospitalización.	
			Empatía	Porcentaje de confianza y respeto al trabajo del profesional	
			Aspectos tangibles	Aspecto de las personas y de las estructuras de las entidades prestadoras.	

## Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de Farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el estado de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020? ¿Cuál es el estado de la calidad de atención por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020? ¿Cuál es el estado de la satisfacción del usuario por expectativas en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020? ¿Cuál es el estado de la satisfacción del usuario por percepciones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020? ¿Cuál es el estado de la satisfacción del usuario de expectativas por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020? ¿Cuál es el estado de la satisfacción del usuario de percepciones por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020?.</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el estado de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020. Identificar el estado de la calidad de atención por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020. Identificar el estado de la satisfacción del usuario por expectativas en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020. Identificar el estado de la satisfacción del usuario por percepciones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020. Identificar el estado de la satisfacción del usuario de expectativas por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020. Identificar el estado de la satisfacción del usuario de percepciones por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020</p> <p>Ho: No existe relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El estado de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020, es buena. H2: El estado de la calidad de atención por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020, es buena. H3: El estado de la satisfacción del usuario por expectativas en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020, es satisfactorio. H4: El estado de la satisfacción del usuario por percepciones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020, es satisfactorio. H5: El estado de la satisfacción del usuario de las expectativas por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020, es satisfactorio. H6: El estado de la satisfacción del usuario de las percepciones por dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020, es satisfactorio.</p>	<p><b>Técnica</b> Las técnicas que se utilizara será la encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Se empleara cuestionarios para ambas variables teniendo en cuenta las dimensiones de cada una</p>												
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>													
<p>BASICA Diseño : No experimental Nivel : Correlacional</p>	<p><b>Población:</b> La población fue de 40 usuarios. <b>Muestra:</b> La muestra será de 40 usuarios.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Calidad de la atención</td> <td>Estructura</td> </tr> <tr> <td>Procesos</td> </tr> <tr> <td>Resultados</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center;">Satisfacción del usuario</td> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> <tr> <td>Aspectos tangibles</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Calidad de la atención	Estructura	Procesos	Resultados	Satisfacción del usuario	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles
Variables	Dimensiones														
Calidad de la atención	Estructura														
	Procesos														
	Resultados														
Satisfacción del usuario	Fiabilidad														
	Capacidad de respuesta														
	Seguridad														
	Empatía														
	Aspectos tangibles														

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de la calidad de atención

Estimado paciente a continuación se le solicita llenar esta encuesta, su opinión es muy importante puesto que se necesita evaluar la identidad de la calidad de atención en los servicios de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.

A continuación se presenta la escala de medición:

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

V1	Calidad de atención	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
<b>D1</b>	<b>Estructura</b>					
1	El profesional de farmacia, muestra interés por la higiene y el orden.					
2	El área donde es atendido se encuentra en buenas condiciones de limpieza.					
3	La sala de espera de la farmacia está limpia					
4	La sala de espera de la farmacia tiene buena ventilación.					
5	La sala de la farmacia está limpia y ordenada.					
6	La sala de la farmacia está bien iluminada.					
7	Los baños que están cerca de la farmacia están limpios permanentemente.					
<b>D2</b>	<b>Proceso</b>					
8	El conocimiento asertivo del personal que le atiende le transmite confianza.					
9	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.					
10	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.					
11	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.					
12	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.					
13	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.					
14	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
<b>D3</b>	<b>Resultados</b>					
15	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.					
16	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.					
17	Ud. comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.					
18	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.					
19	Le otorgan en Farmacia todos los medicamentos recetados por el médico.					
20	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.					
21	El tiempo que dura su consulta es suficiente.					



### Cuestionario de satisfacción del usuario

Estimado paciente a continuación se le solicita llenar esta encuesta, su opinión es muy importante puesto que se necesita evaluar la identidad de la satisfacción del usuario en los servicios de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.

A continuación, se presenta la escala de medición:

1	SI
2	No

V1	Satisfacción del usuario (Expectativas)	Escala de medición	
<b>D1</b>	<b>Fiabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
1	Que el personal de farmacia que le atiende le inspire confianza		
2	Que el personal de farmacia le atiende sin importar su situación socioeconómica		
3	Que el personal de farmacia use una comunicación, sencilla y de fácil entendimiento para explicarle su receta		
4	Que en farmacia se cuente con los medicamentos que contiene su receta		
5	Que durante su atención en farmacia se respete su privacidad		
	<b>Capacidad de respuesta</b>		
6	Que el personal de farmacia le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención		
7	Que el personal de farmacia se brinde el tiempo necesario para aclarar sus dudas o preguntas sobre sus medicamentos		
8	Que el personal de farmacia muestre interés para solucionar cualquier problema que se presente durante su atención		
9	Que usted comprenda la explicación que le brinda el personal de farmacia sobre su salud o resultado de la atención		
	<b>Seguridad</b>		
10	Que el personal de farmacia le atiende en el horario establecido		
11	Que el personal de farmacia respete para su atención el orden de llegada		
12	Que el personal de farmacia use el tiempo adecuado para atenderle		
<b>13</b>	Que el servicio de farmacia cuente con un buzón de sugerencias o un libro de reclamaciones para atender sus quejas o reclamos.		
	<b>Empatía</b>		
14	Que el personal de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia		
15	Que el personal de farmacia muestre interés en solucionar su problema de salud		
16	Que usted comprenda la explicación que le brinda el personal de farmacia sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos		
17	Que el servicio de farmacia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes?		
	<b>Aspectos tangibles</b>		
18	Que el servicio de farmacia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención		
19	Que las áreas del servicio de farmacia se encuentren limpias y sean cómodas		
<b>20</b>	Que se encuentre un servicio higiénico cerca o de fácil acceso a la farmacia para uso los pacientes		
21	Que la sala de espera cuenta con mobiliario (bancas y sillas) para		

	comodidad de los pacientes.		
22	Que los carteles, letreros y flechas para llegar a la farmacia sean adecuados para orientar a los pacientes		

## Cuestionario de satisfacción del usuario

Estimado paciente a continuación se le solicita llenar esta encuesta, su opinión es muy importante puesto que se necesita evaluar la identidad de la satisfacción del usuario en los servicios de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020.

A continuación, se presenta la escala de medición:

1	SI
2	No

V1	Satisfacción del usuario (percepciones)	Escala de medición	
		1	2
<b>D1</b>	<b>Fiabilidad</b>		
1	¿El personal de farmacia que le atendió le inspiró confianza?		
2	¿El personal de farmacia le atendió sin importar su situación socioeconómica?		
3	¿El personal de farmacia uso una comunicación, sencilla y de fácil entendimiento para explicarle su receta?		
4	¿En farmacia se contó con los medicamentos que contenía su receta?		
5	¿Durante su atención en farmacia se respetó su privacidad?		
	<b>Capacidad de respuesta</b>		
6	¿El personal de farmacia de le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?		
7	¿El personal de farmacia le brindó el tiempo necesario para aclarar sus dudas o preguntas sobre sus medicamentos?		
8	¿El personal de farmacia mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?		
9	Comprendió la explicación que le brindo el personal de farmacia sobre su salud o resultado de la atención		
	<b>Seguridad</b>		
10	¿El personal de farmacia le atendió en el horario establecido?		
11	¿El personal de farmacia respeto para su atención orden de llegada?		
12	¿El personal de farmacia uso el tiempo adecuado para atenderle?		
<b>13</b>	El servicio de farmacia cuenta con un buzón de sugerencias o un libro de reclamaciones para atender las quejas o reclamos de los pacientes?		
	<b>Empatía</b>		
14	¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?		
15	¿El personal de farmacia que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?		
16	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal de farmacia sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?		
17	¿La farmacia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?		
	<b>Aspectos tangibles</b>		
18	¿El servicio de farmacia conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?		
19	¿Las áreas del servicio de farmacia se encuentran limpios y fueron cómodos?		
<b>20</b>	¿Se encontró un servicio higiénico cerca o de fácil acceso a la farmacia?		
21	¿La sala de espera cuenta con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes'?		
22	¿Los carteles, letreros y flechas para llegar a la farmacia son adecuados para orientar a los pacientes?		

## Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: calidad de atención  
 Autor del instrumento : Br. Kelly Danisa Gonzales Pinedo

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>calidad de atención</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>calidad de atención</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>calidad de atención</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>calidad de atención</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

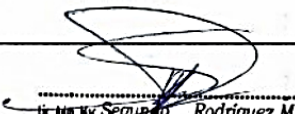
#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 23 de junio de 2020.



Dr. ~~Segundo~~ **Segundo Rodríguez M.**  
 Colg. CLAD 7097

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: satisfacción del usuario  
 Autor del instrumento : Br. Kelly Danisa Gonzales Pinedo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>satisfacción del usuario</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>satisfacción del usuario</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <b>satisfacción del usuario</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>satisfacción del usuario</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 23 de junio de 2020.



Lic. Mgr. Segundo Rodríguez M.  
Colg. CLAD 7097

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Alcides Muñoz Ocas  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín/ Universidad Científica del Perú  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: calidad de atención  
 Autor del instrumento : Br. Kelly Danisa Gonzales Pinedo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>calidad de atención</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>calidad de atención</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>calidad de atención</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>calidad de atención</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 03 de junio de 2020.



CORLAP  
CAS MAESTRO  
Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas  
REGUC. 11541

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Alcides Muñoz Ocas  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín/ Universidad Científica del Perú  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: satisfacción del usuario  
 Autor del instrumento : Br. Kelly Danisa Gonzales Pinedo

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>satisfacción del usuario</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>satisfacción del usuario</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <b>satisfacción del usuario</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>satisfacción del usuario</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>45</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 02 de junio de 2020.



**CORLAP** Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas  
REGUC. 11541

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cedamanos Saavedra, Nicol Lisbeth  
 Institución donde labora : Instituto Ciro Alegria/Independiente  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: calidad de atención  
 Autor del instrumento : Br. Kelly Danisa Gonzales Pinedo

### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>calidad de atención</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>calidad de atención</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>calidad de atención</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>calidad de atención</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 03 de junio de 2020.



CEDAMANOS Saavedra, Nicol Lisbeth  
REGUC 013121



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Cedamano Saavedra, Nicol Lisbeth  
 Institución donde labora : Instituto Ciro Alegria/Independiente  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: satisfacción del usuario  
 Autor del instrumento : Br. Kelly Danisa Gonzales Pinedo

**III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>satisfacción del usuario</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>satisfacción del usuario</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <b>satisfacción del usuario</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>satisfacción del usuario</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>44</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 03 de junio de 2020.



  
 CORLAD Lic. Mg. Nicol L. Cedamano Saavedra  
 REGUC 013121

## Índice de confiabilidad

### Análisis de fiabilidad de calidad de la atención

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,773	21

### Análisis de fiabilidad de satisfacción del usuario

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	22

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BAJO MAYO  
**DIRECCION GENERAL**  
AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD

"Año de la Universalización de la Salud"

### CONSTANCIA


La Oficina de Gestión Servicios de Salud de la OGEBS BAJO MAYO:

**HACE CONSTAR:**

Que la Maestriza en Gestión Pública Químico-Farmacéutico, **Kelly Danise Gonzales Pinedo**, con Documento Nacional de Identidad N° 44437303 y Carnet de Maestriza, cuyo código es el N° 7002275558, perteneciente a la Universidad Privada César Vallejo Filial - Tarma, estará recobrando información solo con fines académicos, referente a su proyecto de investigación titulado "Calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio de Farmacia del Hospital II-E Banda de Shicayo, 2020", durante los meses de Junio y Julio del presente año, en ese sentido se Autoriza al mencionado maestrante realizar el levantamiento de la información a través de encuestas a los usuarios del servicio de Farmacia del Hospital II-E Banda de Shicayo.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado, para los fines que estime convenientes

Tarma, 29 de mayo del 2020

 **Dr. Jorge A. Val Cárdenas**  
Director General

# Base de datos

Calidad de la atención																				
Estructura							Proceso							Resultados						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	4	2	2	4	2	2	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	3	4	3	3
3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	4	2	2	4	3	2
4	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	3	2	2	3	2	2	1	2
4	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	1	5	4	1	5	4	1	5
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2
4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4
4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	4	3	4	5	4	4	5	2	4
3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	2	3	5	2
4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	4	5	4	3	4	4	3	4	4
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	3	4	5	4	4	5	4	3	5
4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	3	3	3	3	3	2	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
4	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	2	2	1	2	2	1	1	2
4	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	1	2	3	3	2	3	3	2	3
4	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5
4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	4	5	5	4	5	5	4	5
4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	4	2	4	3	2	4	3	2	4
1	2	2	1	3	3	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2
3	4	4	3	2	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
4	1	3	1	3	3	1	3	3	4	3	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1
4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	1	2	2	1	2	2	1
4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3
3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	1	1	3	1	1	2	1
4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	3	3	2	3	3	2	2	3
4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	5	5	4	5	5	3	5
4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	4	3	5	4	4	5
4	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4
4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3
4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	2	2	4	2	2	4	3	2
3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	2	2	3	2	2	1	2
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	1	5	4	1	5
3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2

Satisfacción del usuario																	
Pertinencia y relevancia						Precisión y recopilación						Evaluación de la satisfacción					
PR1	PR2	PR3	PR4	PR5	PR6	PR7	PR8	PR9	PR10	PR11	PR12	PR13	PR14	PR15	PR16	PR17	PR18
2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	3	2	3	2	3	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4	4
2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	2	3	2	4	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3	3
2	3	2	4	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	2	3	3	2	3	3
2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3
3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	1	2	1	2	2	1	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	4	3	3	4	4
2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2
4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4
2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	5	4	5	4	5	5	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	2	3	2	4	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3	3
2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3
3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2
3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2
2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4
2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	1	3	1	1	3	3
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
3	1	3	1	1	3	3	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3
2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	1	2	1	2	2	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	3	4	3	3	4
1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2
3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3	2