



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios internos al servicio
de farmacia del Hospital II 2 Tarapoto, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Perea del Aguila, Isabel Cristina (ORCID: 0000-0002-4601-8594)

ASESOR:

Dra. Caján Villanueva, Marina (ORCID: 0000-0002-1559-4556)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi querida madre, por darme la vida y apoyo incondicional en todo momento; por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad. A mi querido hijo, Ryu, por el amor incondicional que me das y así poder lograr mis sueños.

Isabel

Agradecimiento

A todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo. También a mis docentes, por su valioso aporte, seguimiento continuo, confianza y capacidad para guiarme en el desarrollo de este trabajo de investigación.

La autora

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Variables y operacionalización	26
3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
3.5. Procedimientos	30
3.6. Método de análisis de datos:.....	31
3.7. Aspectos éticos:.....	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de calidad de atención a los usuarios internos del Hospital II Tarapoto, 2021.....	32
Tabla 2.	Nivel de satisfacción de los usuarios internos del Hospital II Tarapoto, 2021.....	33
Tabla 3.	Relación entre las dimensiones de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al personal de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021.....	34
Tabla 4.	Relación entre las dimensiones de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021.....	34
Tabla 5.	Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021.....	36

Índice de figuras

Figura 1.	Dispersión entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos.....	36
------------------	---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 1198 colaboradores y la muestra fue de 291. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de calidad de atención fue regular en 50 %, la satisfacción de los usuarios internos fue regular en 50 %. Concluyendo que, existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al personal de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021, ya que el coeficiente de Spearman fue de 0,850 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). Además, solo el 72.25 % de la calidad de atención influyen en la satisfacción de los usuarios internos.

Palabras clave: Hospital, personal médico, satisfacción.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of internal users of the hospital pharmacy service II 2 Tarapoto, 2021. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was out of 1198 collaborators and the sample was 291. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of quality of care was regular in 50%, the satisfaction of internal users was regular in 50%. Concluding that there is a significant relationship between the quality of care and the satisfaction of internal users of the hospital pharmacy staff II 2 Tarapoto, 2021, since the Spearman coefficient was 0,850 (high positive correlation) and a p value equal at 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); Furthermore, only 72.25% of the quality of care influences the satisfaction of internal users.

Keywords: Hospital, medical staff, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Las farmacias que se ubican dentro de los hospitales juegan un papel fundamental a lo largo de los siglos, y la atención que se brinda dentro de ellas es clave para el efectivo tratamiento de la población. Tal como lo señala Tandaypan (2017) es importante que exista un personal calificado y los materiales necesarios que brinde una adecuada atención, ya que es lo que garantiza un uso adecuado de los medicamentos por parte de los pacientes y los materiales de protección por parte del personal. No obstante, la deficiente atención se encuentra en todas las esferas de los gobiernos hacia los ciudadanos quienes, al tener la percepción de una mala atención, suelen sentirse insatisfechos en más del 67% de usuarios con las entidades públicas, y de eso el 55% lo refieren que se debe a la calidad y atención brindada. Teniendo así una mala referencias de las instituciones, sumado a ello se nota las carencias en contar con personal idóneo que brinde una adecuada capacidad de respuesta a los usuarios, con infraestructuras adecuadas que permita la comodidad; además del poco interés por mejorar dichas atenciones.

En el Perú, la calidad de atención en los hospitales públicos no es una prioridad por lo que no existe mejoría, ya que todavía se acostumbra la dispensación de medicamentos y materiales sin control. Se menciona que el 30% de asegurados se sienten descontentos con el personal de farmacia por no atenderlos de manera rápida o por no entregar completos sus recetas médicas. Todas estas deficiencias se deben a factores como una mala gestión institucional que parte desde la dirección del hospital hasta los responsables de solicitar los requerimientos. Dejando así a la institución desabastecida y con pacientes a la espera, además que no logran cumplir los estándares de calidad dados el Ministerio de Salud. En muchos de los casos responsabilidades del personal, afectando así el cumplimiento de las políticas públicas sectoriales y por ende el incremento de insatisfacción de la población beneficiaria. (Vásquez, 2016)

A nivel local, en el área de farmacia del hospital II-2 de Tarapoto se observó deficiencias en la **calidad de atención**, debido que el personal interno no cumple con sus respectivas responsabilidades y no ~~ha~~ buen uso del uniforme, las instalaciones del centro hospitalario, no cuentan con la adecuada

accesibilidad e iluminación. Los requerimientos que se solicitan están en función a las necesidades del hospital y dicho requerimiento no duran ni 3 meses. Todo ello ha conllevado a que el personal interno tenga altos niveles de **insatisfacción**, debido a que existe incomodidad entre el personal por no contar con los equipos de protección personal (EPPs) para el desarrollo de sus labores sobre todo en la atención a los pacientes. Sumado a ello, la falta de una atención oportuna a los clientes internos que requieren sus equipos e indumentarias para poder laborar en condiciones óptimas. Esta situación ha llegado a un punto tan fuerte que se han llegado emitir documentos para manifestar estas incomodidades. Asimismo, se pudo conocer que en algún momento se originó una huelga interna en la que el personal no quiso desarrollar sus labores normales, sin antes contar con sus EPPs (equipos de protección personal) completos y en óptimas condiciones.

Por ello, se hace la formulación del problema, a nivel general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021? y los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del personal de farmacia en el Hospital II 2 Tarapoto, 2021? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de usuarios internos del Hospital II 2 Tarapoto, 2021? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021?

En cuanto a las justificaciones de estudio, fue **conveniente**, debido a que a raíz de los hallazgos se brindó alternativas de solución para la mejora institucional. La **relevancia social**, tuvo diversos beneficios palpables por los usuarios en la medida que la mejora de los servicios con una adecuada calidad de atención se tendrá mayores índices de satisfacción. Respecto al **valor teórico**, se enfocó en teorías y conceptos existentes, además que se brindó un aporte a la comunidad científica y también nuevos conocimientos que podrán ser empleados en futuras investigaciones. Las **implicancias prácticas**, se plantearon soluciones a los problemas encontrados en la investigación como también un diagnóstico para una adecuada toma de decisiones. Respecto a la **utilidad metodológica**, se elaboraron dos instrumentos para recoger la data,

que podrá ser usada en futuras investigaciones.

Como objetivo general, determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021, y como objetivos específicos: Identificar el nivel de calidad de atención del personal de farmacia en el Hospital II 2 Tarapoto, 2021. Identificar el nivel de satisfacción de usuarios internos del Hospital II 2 Tarapoto, 2021. Determinar la relación entre las dimensiones de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021.

Las hipótesis planteadas fueron, a nivel general: Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021. A nivel específico: H1: El nivel de calidad de atención del personal de farmacia en el Hospital II 2 Tarapoto, 2021, es buena. H2: El nivel de satisfacción de usuarios internos del Hospital II 2 Tarapoto, 2021, es buena. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se cita a Prakash & Srivastava (2019) con su investigación de tipo aplicada, diseño no experimental, con una población y muestra de 43 médicos, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que la heterogeneidad en los servicios de salud tiene altos efectos positivos sobre la atención coordinada y el apoyo organizativo percibido, impacto positivo en la atención centrada en el paciente y satisfacción del cliente. Asimismo, el estudio ayudó a determinar la importancia que posee el mejoramiento de las condiciones en las que se atiende a los pacientes, como parte de una los elementos tangibles que posibilita la satisfacción de los usuarios y al mismo tiempo permite incrementar las posibilidades de un proceso de recuperación exitosa. De esta manera, expresa la responsabilidad del personal directivo de las entidades orientadas a brindar servicios de salud, para gestionar los recursos que son necesarios para la implementación y eficiente de la infraestructura, el equipamiento tecnológico, la disponibilidad de personal especializado para atender los problemas de salud y la disponibilidad permanente de medicinas e insumos necesarios para el proceso de atención. Todos ello, deben estar disponibles en todo momento de acuerdo a las proyecciones realizadas por la entidad en base a las necesidades y frecuencia con la que se presentan los diferentes tipos de enfermedades o emergencias en el entorno local, con la finalidad de garantizar una atención oportuna.

Guadalupe et al. (2019), con su investigación de tipo aplicada, diseño no experimental, con 80 439 de población, y muestra 383 pacientes, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyendo que, el nivel de satisfacción es medio y la mayoría de los usuarios piensa que la apariencia limpia de la persona que da el servicio es relevante y no se fijan en la estructura si en los acabados o comodidad, por lo que la gente piensa que la satisfacción del usuario está relacionada en gran medida con la forma en que se entregan. También se determinó la importancia del desarrollo de estrategias internas para mejorar la calidad de atención brindada al usuario, debido a la existencia de percepciones sobre lo intangible y es necesario que la entidad mejore los lineamientos que le permiten obtener mejores resultados en cuanto

a la eficiencia del proceso de atención, como la planificación de capacitación para mejorar las habilidades y competencias del personal. Esto le permite desarrollar su trabajo con total normalidad cumpliendo las expectativas del público usuario, promoviendo la satisfacción mediante el buen trato y excelente recopilación de sus diferentes necesidades para sugerirle la mejor opción para cumplir sus expectativas.

Así también, Suarez, et al. (2019), con su investigación de tipo básica, no experimental, con una población y muestra de 370 personas, la técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyó que, para los servicios de salud de las entidades, se trata de un nivel convencional, medido con el SERVQUAL. La investigación permite conocer que los usuarios prestan más atención a las instalaciones, higiene, orden y eficiencia de la información proporcionada. Determinando que la entidad posee deficiencias para otorgar un servicio eficiente y de calidad a los usuarios del servicio, representado por la omisión de funciones por parte del personal dedicado a la gestión de la entidad, quienes no realizan los trámites correspondientes para la adquisición de equipos tecnológicos que ayuden a brindar una atención para los problemas de salud complejos. Provocando en la ciudadanía y los usuarios en general desconfianza sobre la eficiencia y la efectividad de la entidad para dar solución a los problemas presentados y sobre todo atender a las emergencias. Pues una atención oportuna, soluciona un problema de salud complicado; por lo tanto, esto afirma una vez más la importancia del equipamiento tecnológico de las entidades dedicadas a la prestación del servicio de salud para generar un nivel de satisfacción óptimo en los usuarios.

A nivel nacional, según Ortiz (2019), fue de tipo cuantitativa, no experimental con una población y muestra de 80 pacientes, la técnica la encuesta y el instrumento, el cuestionario. Concluyó que, existe una correlación de tipo positiva de nivel medio, está representado por un valor igual a 0.691 y un p valor de 0.000. Una buena percepción de la calidad que es privada y personalizada, por lo que los usuarios están tranquilos por profesionales de la salud capacitados. Los métodos analíticos que utilizan son efectivos y tienen un buen control de procesos y operaciones de control de calidad. También proporciona información de laboratorio, todos los resultados se entregan a

tiempo y están registrado; asimismo se logró obtener información descriptiva de los factores relevantes para la formación de una satisfacción óptima de los usuarios. Siendo el 56.9% del total de la muestra encuestada referido al equipamiento tecnológico e infraestructural de la entidad, es el principal factor para generarle satisfacción de vida que comprende la disposición de espacios pertinentes y adecuados para una atención digna. El 27.2% considera como importante a la capacidad profesional del personal dedicado a la atención de los pacientes, los cuales manifiesta que son muy importantes debido a que representa la capacidad con la que llevarán a cabo los procedimientos quirúrgicos, garantizando resultados satisfactorios. Finalmente, el 15.9% resaltó la importancia de una atención oportuna para las emergencias, las cuales son cruciales en momentos críticos donde los pacientes necesitan una intervención inmediata para mejorar su salud.

Menacho et al. (2020), desarrollaron una investigación básica, diseño no experimental, con una población y muestra de 374 usuarios, utilizando la encuesta como técnica y cuestionario como instrumento. Concluyó que, después de haber encontrado un Valor de correlación Pearson igual a 0.892 y una significancia igual a 0.000 que determinó que las variables abordadas poseen una correlación positiva y alta. Estableciendo que a lograr la entidad la mejora de aspectos y procedimientos internos que potencia las habilidades y competencias mejora los niveles de satisfacción de los usuarios. Esto como resultado de la dependencia que posee la variable satisfacción, representando una oportunidad para el público usuario que incrementa su nivel de confianza, sostenido en el desarrollo de procesos internos confiables. Por lo tanto, determinó, que se deben mejorar el proceso y sus condiciones, esto debido a que el 74% de personas encuestadas manifestaron que los ambientes no son los más adecuados o pertinentes para recibir una atención de calidad. Asimismo, el 26% mencionó que en ocasiones no existe disponibilidad de medicamentos para el tratamiento de los pacientes, lo cual dificulta un proceso de recuperación favorable.

Chuquicusma et al. (2020) quienes desarrollaron una investigación de tipo aplicada, diseño no experimental, trabajado con una población y muestra de 70 usuarios. La técnica fue la encuesta, el instrumento un cuestionario.

Concluyendo un alto nivel de correlación de Rho de Spearman igual a 0.846. Estableciendo que, al mejorar las disposiciones para brindar una calidad de atención óptima y eficiente al público usuario, se logrará mejorar los niveles de satisfacción que estos presentan como resultado el cumplimiento de sus expectativas y necesidades primordiales. Dado que los servicios de atención deben ser entregados oportunamente, manteniendo una calidad superior que permitan garantizar un proceso de recuperación satisfactoria. Esto puede ser logrado mediante el perfeccionamiento de las técnicas del equipamiento tecnológico para la atención de los pacientes. En cuanto a los datos descriptivos recopilados, se encuentra que la calidad y la satisfacción de los usuarios fue del 45,7%, mostrando un nivel bajo. Localmente, no hay investigaciones relevantes. Por tanto, los administradores del hospital deben considerar que la mitad de los usuarios no están satisfechos con la atención.

A nivel local, Guevara, S. (2021) de tipo básica, no experimental, con una población y muestra de 30 enfermeras, utilizando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Llegando a concluir que, un valor de 0.874 según el coeficiente Rho de Spearman, se determinó que las variables poseen una correlación de tipo positiva dentro de un nivel significativo, lo cual ayuda a establecer que al lograr la entidad mejorar la calidad de atención a los usuarios, se logrará incrementar su nivel de satisfacción, reafirmando la relación existente entre las variables analizadas.

Del Águila (2021) desarrolló una investigación básica, no experimental, con una población y muestra de 50 usuarios, con la técnica de encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluye que, el coeficiente de correlación Pearson tiene un valor igual a 0.925 correspondiendo a una relación de tipo positiva dentro de un nivel muy alto. Con lo cual se pudo determinar que, la atención es una variable muy influyente sobre el nivel de satisfacción; por lo cual se determinó que, a medida que la empresa logre mejorar los diferentes indicadores y procedimientos orientados hacia la calidad, para satisfacer las necesidades y sobrepasen las expectativas, logrará mejorar los niveles de satisfacción de su público objetivo. También se permitió la identificación de factores relevantes que determinan la satisfacción de los usuarios, dentro de los cuales se resalta que el 63.7% considera como elemento de relevancia a

la preparación del profesional. El 23.3% consideró como más importante a la disponibilidad de equipamiento tecnológico para atender problema de salud complejos, por oportunidad de atender estas necesidades en el entorno local. El 13% considera como relevante a la capacidad que posee la entidad para prestar una atención inmediata cuando se presenta una emergencia, las cuales requieren de un alto nivel de rapidez para hacer frente a estas necesidades.

Gaviria (2021), desarrollo una investigación básica, no experimental, con una población y muestra de 50 gestantes, con la técnica de encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, debido a que el valor de correlación Pearson es igual a 0,908, el 90,8% se determina que la satisfacción de los usuarios se ve afectada por la calidad desarrollada por el hospital. Además, la calidad de la atención tiene una correlación altamente positiva con la satisfacción de las gestantes, lo que se refleja en el coeficiente de Pearson de 0,953. La calidad de la atención a la gestante es mayoritariamente normal, con un 40%, seguida de buenos y muy buenos niveles, 28% y 4% respectivamente. La tasa de satisfacción de las mujeres embarazadas es más alta en un 36%, seguida de muy buena en un 32%, generalmente en un 28%, y un 4% en una mala.

Respecto a la calidad de atención, según el Colegio Médico del Perú (2021), son las características tangibles e intangibles que brindan a los usuarios servicios de alta calidad y atractivos elementos diferenciados con el fin de encontrar mejores alternativas para satisfacer sus necesidades. De igual forma, Kocman & Weber (2018) se refiere al usuario o la entidad que presta el servicio según el método aplicado o desde la perspectiva del análisis, y existen muchos conceptos de calidad asistencial.

Según Pumacayo et al. (2020), esta incluye brindar servicios médicos calificados a los pacientes cuando éstos necesitan el servicio que brinda la entidad, para la satisfacción plena de sus necesidades. LSSA (2020) considera que se trata de un concepto muy complejo, que debe ser considerado como una construcción de atributos tangibles e intangibles, y debe estar adscrito al servicio, como parte de la responsabilidad a los usuarios porque es un elemento tanpreciado como la salud.

Loli et al. (2015), expresa que los gerentes de las instituciones de salud consideraron la mejora de la calidad como un costo sin fondo, es decir, no se beneficiaron de ello. Las inversiones son quienes valoran los servicios que más reciben y expresan su apoyo para sufragar los costos necesarios. en función de los servicios que reciben. En el campo de las atenciones en el servicio de salud, Aguilar, et al. (2021), la calidad es un factor crucial y de suma importancia debido a que marca la satisfacción integral del usuario, al mismo tiempo que significa la oportunidad de una recuperación exitosa. Por lo tanto, el servicio debe ser entregado de manera oportuna y eficiente, atendiendo a las diferentes emergencias presentadas en el público.

Asimismo, de acuerdo a Pumacayo et al. (2020), la calidad en la atención es un elemento fundamental que marca la imagen de la empresa hacia el público objetivo. Regirá no sólo para determinar el perfil competitivo de la organización, sino que esta impresión será transmitida también a su círculo más cercano. Por lo tanto, es necesario que las organizaciones se preocupen causar una primera impresión eficiente que transmita la verdadera esencia organizacional y su compromiso con la satisfacción del cliente a la entrega del servicio, y reafirme esta percepción, la cual logrará incrementando la fidelización, nivel de satisfacción en los clientes.

Según Kocman & Weber (2018), la calidad de atención es considerada como el primer contacto que las entidades o empresas tienen con su público objetivo. Por lo tanto, deben asegurar que esta experiencia sea satisfactoria para el usuario, la cual cimienta las bases de una fidelización y satisfacción, siendo necesario el perfeccionamiento de los procedimientos internos para la formación de los productos o servicios, con un constructo de calidad integrado en cada parte del proceso. Según Thompson y Sunol (1995), la calidad de servicio puede ser tomado como una herramienta de mucha importancia para potenciar la satisfacción del usuario. Mediante una atención cordial y amena que permite al usuario expresar sus necesidades de forma segura para ser satisfechas por la organización. De esta manera, la preocupación por incrementar la calidad de servicio en las organizaciones, ha ido incrementándose con el pasar del tiempo, pues han descubierto la importancia

que tiene este imprescindible proceso para cimentar una imagen positiva de la organización en el público objetivo y el mercado competitivo.

Entendamos la calidad como la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos, que puede medirse y mejorarse continuamente. Basada en la evidencia, la OMS, la OCDE y el Banco Mundial han propuesto muchas acciones de las partes interesadas clave (gobierno, sistema de atención médica, ciudadanos y pacientes, trabajadores de la salud) para trabajar juntos, para lograr objetivos médicos de calidad en primer lugar.

Se cuenta con las políticas y estrategias nacionales destinadas a mejorar la calidad de la atención médica que proporcionan aspectos para su mejora. El núcleo de la política y estrategia nacional de calidad es un conjunto de intervenciones pragmáticas que reflejan las medidas necesarias para que todo el sistema de salud diseñe el entorno del sistema, reduzca los daños, mejore la atención clínica e involucre a los pacientes, las familias y las comunidades. Cada país tiene una lista explicativa de intervenciones de calidad en cada una de estas áreas.

La calidad de atención primaria de salud es esencial para una atención universal de calidad, cuyos pilares son: Intervención sanitaria multisectorial; servicios médicos que priorizan la prestación de atención primaria de calidad y funciones básicas de salud pública. Todos estos factores deben tenerse en cuenta y se debe prestar especial atención a la calidad.

Monitoreo y evaluación: la calidad debe medirse y monitorearse continuamente para impulsar la mejora. Esta tarea se basa en datos precisos, oportunos y prácticos. La integración de iniciativas de medición nacionales y mundiales es importante para garantizar que los países recopilen datos relevantes y los utilicen para transformar y mejorar sus sistemas de servicio. Por ejemplo, en este contexto, el papel del sistema de aprendizaje y notificación de eventos adversos es importante.

Intercambio y Aprendizaje: Además de medir indicadores clave con fines de mejora, recolectando lecciones y experiencias de calidad a nivel nacional e

internacional para establecer un intercambio de ideas y un proceso de aprendizaje activo, obviamente necesita ser reemplazado y comunicado.

Calidad resiliencia Sistema de salud: Calidad y resiliencia son conceptos estrechamente relacionados, para aumentar la resiliencia. Los sistemas médicos brindan servicios médicos de alta calidad antes de las emergencias de salud pública, los mantienen en caso de una emergencia y los mejoran después de que ocurre una emergencia. Los servicios médicos de alta calidad son esenciales en una emergencia y debido a que la provisión de servicios compasivos mejora los resultados en una variedad de situaciones, la provisión es significativa para que se brinden servicios compasivos y de alta calidad centrados en las necesidades de las personas y las comunidades.

Según la OPS (2021), está determinado por diferentes elementos como la prontitud en la que se atienden las demandas y emergencias. Por lo que las entidades responsables de brindar este servicio, deben tener la capacidad para hacer frente a esta problemática con equipos especializados, personal médico y medicamentos necesarios para tratar a las enfermedades que se presenten. De acuerdo a los autores Saravana y Geetha (2020), la calidad en salud está enmarcado por factores de relevancia, ofrecidos de manera eficiente por las organizaciones, debido a que estos determinan el nivel de satisfacción.

Para Wang & Brower (2019), la calidad de atención, es uno de los principales elementos que deben asegurar las organizaciones y empresas, debido a que, este no es un elemento complementario, sino uno de gran valor que ayuda a sellar un proceso de atención exitoso, el cual incluso puede incrementar la posibilidad de cerrar ventas potenciales. Por lo tanto, si las organizaciones mejoran sus procesos orientados a entregar una atención de calidad a su público objetivo, tienen mayores posibilidades de generar satisfacción en ellos, al mismo tiempo que desarrollan las condiciones intangibles para fidelizar al público objetivo e incrementar su posicionamiento gracias a la proyección de una imagen positiva hacia el mercado. De esta manera, señala Flores y Delgado (2020), la calidad de atención, juega un rol muy importante para el crecimiento y desarrollo organizacional, sostenido en la satisfacción

efectiva y eficiente de los usuarios, como parte de un elemento fundamental necesario para cerrar el proceso de adquisición de bienes y servicios.

Según el Colegio Médico del Perú (2021), dentro del sector público, la calidad de atención ha recibido grandes cuestionamientos, los cuales se encuentran relacionados a la incapacidad que tienen las entidades para dar satisfacción, debido a la falta de interés para potenciar estos procedimientos internos que ayuden a obtener un mejor nivel de atención en los diferentes servicios estatales ofrecidos a la ciudadanía. Asimismo, dentro de esta problemática se resalta al servicio de salud, lo señalado por Parasuraman, et al. (2008) el cual es aún muy deficiente, tanto en calidad como en capacidad de respuesta. Los usuarios generalmente tienen que esperar largas horas e incluso en días para ser atendidos, lo cual no solo genera incomodidad; sino también pone en riesgo su salud. Por lo tanto, esta problemática debe ser solucionada en la brevedad posible, considerando que es una obligación del estado servir con calidad y satisfacción.

Para Saravana y Geetha (2020), en cuanto a las estrategias para mejorar la calidad, se encuentra la posibilidad de capacitar a los colaboradores del área. De modo que se pueda potenciar sus habilidades y competencias que ayude a recopilar las necesidades de los clientes, de modo que se les pueda entregar una solución a su medida. Incrementando no sólo los niveles de satisfacción, sino también abre la oportunidad de entablar una relación comunicativa de significancia que propicie la recopilación de información importante para satisfacer sus necesidades y expectativas de una mejor manera. Por lo tanto, los colaboradores son recursos fundamentales para incrementar la calidad de atención hacia el público, debido a que son los principales portadores de la imagen organizacional a hacia el exterior. En tanto, deben conocer cada uno de los elementos organizacionales que conforman la propuesta de valor, la misión y la visión estratégica, de modo que la modalidad en la que brindan la atención, esté de acorde a lineamientos esenciales

Asimismo, Krisnamoorthy & Balasubramanian (2019), para comenzar a planificar servicios relacionados con sus necesidades de atención médica, primero debe identificar los factores que más valoran sus usuarios. A través de opiniones y recomendaciones se obtiene datos de las necesidades de la

población. En base a esto, Paredes (2020), señala que la infraestructura disponible, el número de personas necesarias, etc., se determinan en base a la demanda potencial. Otro punto de Wang & Brower (2019), sostiene que es que una vez que las actividades relacionadas con la prestación de servicios médicos comienzan a mejorar la calidad de la atención, se desarrollan culturas prometedoras para la mejora continua sin ser forzadas.

Según Flores y Delgado (2020), la calidad de atención es un elemento intangible de gran valor que permite a la organización, relacionarse de manera efectiva con su público objetivo. Considerando que la comunicación es un elemento fundamental que permite la transmisión de mensajes de suma importancia para mejorar los procedimientos internos que ayuden a brindar un servicio de calidad considerando cada una de las necesidades y expectativas del público objetivo, lo cual es de suma importancia. De esta manera las organizaciones pueden ser más efectivas en sus estrategias para brindar productos de calidad que tengan un acogimiento positivo por el mercado. En este sentido, cuando las organizaciones logran brindar una calidad de atención eficiente, abren la posibilidad de que los clientes puedan expresarse con confianza sobre sus diferentes opiniones y puntos de vista que pueden ayudar a mejorar la eficiencia y la calidad de los productos y servicios brindados. De modo que incrementan las posibilidades de satisfacerlos de acuerdo a sus expectativas, lo cual conllevará a obtener una experiencia positiva que ayuda a reforzar la imagen organizacional hacia el público.

Para los autores Pumacayo et al. (2020), uno de los requisitos para brindar calidad atención al usuario, es considerar las habilidades y competencias que posee el equipo de colaboradores destinado para atender al público. El cual debe contar con las habilidades y competencias que son requeridas para poder establecer una relación de confianza con el cliente y tener la capacidad de captar sus necesidades para ofrecerle una solución eficiente. De esta manera, Barrera e Ysuiza (2018), expuso que las organizaciones deben ser conscientes de su responsabilidad para desarrollar planes de capacitación orientados a potenciar estas habilidades y competencias de su personal. De modo que se puedan reforzar cada uno de los conocimientos y actualizarlos

con nuevas técnicas y estrategias de atención al público que ayuden a obtener mejores resultados en función al logro de los objetivos estratégicos planificados. De esta manera Riffo (2019), establece un vínculo entre las responsabilidades organizacionales mediante la capacitación, con la satisfacción del usuario y la calidad de atención. A medida que se incrementa el conocimiento y las destrezas en el personal, se podrá obtener mejores resultados que potencien la calidad de atención ofrecida al público.

De acuerdo a la OPS (2021), para garantizar un proceso de recuperación satisfactoria cubriendo las necesidades de los pacientes de manera oportuna y profesional; las entidades y demás organizaciones dedicadas a prestar estos servicios, deben tener en cuenta: 1. La disponibilidad de personal médico especializado, lo cual corresponde a la capacidad de contar con profesionales capacitados para atender diferentes necesidades oportunamente. 2. Contar con disponibilidad de medicamentos, lo cual es muy importante debida que potencia el requisito anterior, debido a que, si las entidades no cuentan con los medicamentos necesarios para tratar las enfermedades en los pacientes, no se pueda garantizar un proceso de recuperación exitosa a pesar de que cuente con el personal médico necesario. 3. Equipamiento tecnológico, el cual corresponde a la disponibilidad de equipos tecnológicos para tratar a diferentes enfermedades de salud frecuentes en la población.

Las dimensiones de la presente variable se encuentran determinadas por el Colegio Médico del Perú (2021), quien determina las siguientes: Dimensión 1: Evaluación de estructura: agrupa a todas aquellas actividades orientadas a la evaluación de la capacidad de la infraestructura que presentan las instalaciones donde la entidad brinda los servicios a los usuarios. Dentro de los cuales se incluye a la evaluación de la capacidad y disponibilidad de personal debidamente capacitado y especializado para atender las necesidades; en este proceso se incluye a la verificación de las condiciones higiénicas en las que se encuentran las instalaciones, buscando garantizar de que estas no representen un peligro para el personal médico, pacientes y público en general.

Dimensión 2: Evaluación de proceso: consiste en los procedimientos aplicados para evaluar el desarrollo de los procesos internos aplicados a dar

atención, realizando el diagnóstico correspondiente que ayude a la toma de decisiones del personal directivo para solucionar las posibles falencias detectadas, buscando brindar un servicio de calidad. Dentro de este proceso se evalúan los tiempos de espera, los tratamientos comunes, entre otros factores que determinan la eficiencia para brindar una atención capaz de cumplir con las expectativas de los usuarios.

Dimensión 3: Evaluación de resultados: está referido a las actividades desarrolladas para determinar el rendimiento de los recursos utilizados en torno a una actividad a realizar, las cuales pueden ser correctivas o de fortalecimiento. Asimismo, se refiere a la evolución del paciente en su proceso de recuperación después de haber aplicado el tratamiento correspondiente.

Como segunda variable, satisfacción de los usuarios internos, según Syahidul, et al. (2020) la satisfacción del cliente se ha considerado como el nivel en el que las estimaciones de rendimiento del servicio coinciden con las expectativas del cliente, contando con cinco dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad.

A su vez según Hallencreutz & Parmler (2019) que la importancia de activos intangibles en las empresas conlleva desafíos basados solo en desempeño financiero, ya que éstas no capturan el valor de los activos intangibles no financieros, como aspectos de marca, satisfacción del cliente y lealtad. La agilidad en los servicios y la eliminación de trámites documentarios engorrosos es un aspecto muy importante que se encuentra enmarcado en la satisfacción de los consumidores, pues la mayor causa de insatisfacción que presentan los usuarios de las entidades públicas, y privadas es la excesiva demora en la solución y/o atención de sus necesidades, es así que la capacidad que presenta la entidad para responder ante sus clientes con la atención de sus dudas y consultas, así como con la prestación de servicios y/o suministro de bienes es muy importante para lograr satisfacerlos.

Para Camgöz et al. (2016) lo explicado por Tennant (2001) y Kendall (2007) implicó descripción de tipos de clientes: los clientes externos son las personas no conectadas directamente con la organización, y los internos son las personas directamente conectadas a la organización. La satisfacción de los

consumidores se da cuando la entidad logra, con éxito igualar o sobrepasar las expectativas y generar una óptima imagen institucional hacia la población.

Según Miranda et al. (2018), la medición de los niveles de satisfacción en los usuarios. Es una actividad imprescindible, debido a que ayuda a recopilar información relevante para la toma de acciones. Al mismo tiempo que ayuda a recoger las diferentes necesidades, punto de vista y opiniones del público objetivo que pueden ayudar a mejorar los procesos internos para entregar un servicio de calidad y así lograr satisfacer las necesidades del público. Por lo tanto, las organizaciones deben tener presente la importancia de llevar a cabo un proceso de recolección de datos orientados a conocer el nivel de satisfacción de su público, para lo cual puede recurrir a diferentes mecanismos de instrumentos que ayude a obtener esta información relevante. La elección de los medios idóneos, será determinado mediante un análisis del perfil del público objetivo, es decir, se debe tener en cuenta cuales son los medios más utilizados por el público para interactuar con la organización, los cuales ayudarán a determinar si los medios son digitales o escritos. De esta manera se pueda configurar y el instrumento más adecuado para recopilar información verídica que ayude a mejorar los procesos hacia la satisfacción del usuario.

Considerando lo anterior, sobre los tipos de clientes, según Kadic, et al. (2018), el cliente externo es el que no está relacionado con la organización o empresa, este es el usuario final del producto y/o servicio ofrecido por la entidad. Los internos son los empleados que interactúan directamente y realizan una serie de actividades en la organización, relacionándose con las organizaciones de la empresa y el externo implica el punto final dentro de la cadena de elaboración de un producto o servicio. La satisfacción de los usuarios es un aspecto muy importante que debe considerar cada organización, para alcanzar el éxito. Tener satisfechos a los consumidores permite a las entidades incrementar sus niveles de ventas e ingresos. Un aspecto importante que se debe considerar en las organizaciones es la capacidad de respuesta, que tienen los funcionarios para atender a los consumidores y solucionar contingencias que surjan en el giro normal de las operaciones institucionales. Las organizaciones con el propósito de satisfacer a los usuarios internos deben brindar seguridad en sus procesos y actividades, de tal manera que se cumplan las expectativas de los consumidores.

Según Miranda et al. (2018), la satisfacción de los usuarios debe ser uno de los objetivos primordiales de las organizaciones y empresas, debido a que estos son los responsables de los diferentes ingresos que suman a la organización por el concepto de ventas. Teniendo en cuenta que las empresas necesitan realizar ventas de acuerdo a sus proyecciones establecidas para ser rentables en el mercado y seguir operando. Por lo tanto, deben estar enfocadas en satisfacer cada una de las necesidades y expectativas del público, ayudando a mejorar su experiencia positiva y brindando la oportunidad de adquirir bienes y servicios que mejoren su calidad de vida. Las organizaciones deben ser cautelosas cuando interactúan con sus consumidores, debido a considerar el aspecto físico de las instalaciones si es que existen y/o la calidad de atención que realizan, pues por lo general, los usuarios esperan una atención adecuada, en la cual satisfagan sus expectativas. Para que una organización satisfaga a sus consumidores debe tener en cuenta cada aspecto que gira en torno a ellos, evitando generar una mala imagen que afecte la confianza ante su público objetivo.

La satisfacción de los usuarios, no es una tarea fácil debido a que constantemente las personas cambian sus percepciones, gustos y preferencias, lo cual hace mucho más complicada la tarea de diseñar bienes y servicios que se ajusten a estas necesidades como consecuencia de la versatilidad que presentan. Conlleva a requerir de diferentes técnicas y estrategias que posibiliten la obtención de información relevante y actualizada desde el público para la toma de decisiones correspondientes sobre las ofertas que se realizan hacia el mercado. Es importante que los subordinados de cada entidad conozcan bien lo que están realizando, así como los procesos de la organización, de manera que reflejen seguridad al momento de interactuar con los consumidores y estos obtengan una buena imagen de la entidad. Para ello, los directivos deben gestionar el conocimiento de los subordinados, de tal manera que conozcan lo que están haciendo y lo que deben hacer, fomentando el liderazgo y el óptimo desenvolvimiento dentro y fuera de las entidades.

De acuerdo los autores Hallencreutz & Parmler (2019), la satisfacción de los usuarios, debe ser un elemento fundamental analizado por las organizaciones y empresas, debido a que, es mucho menos costoso satisfacer a un cliente que ir en busca de uno nuevo. Es decir, las organizaciones deben aprovechar cada uno de sus recursos internos para generar un proceso de atención eficiente y entregar servicios de calidad hacia el público que ayude a satisfacer sus necesidades y sobrepasar sus expectativas. No solo ayuda a incrementar las ventas, sino que también ayuda a mejorar la imagen competitiva de la organización en el mercado. Es muy importante para cimentar las bases del posicionamiento sostenido en la competitividad organizacional que brinda satisfacción a su público objetivo. De esta manera, la satisfacción de los usuarios se considera como un elemento intangible de gran valor determinante para el crecimiento organizacional respaldado por los clientes o usuarios, quienes repetirán su compra, más que por una necesidad, lo harán por la satisfacción que sienten al estar en contacto con la organización y el uso de sus productos o servicios.

En la Satisfacción de los usuarios internos se han presentado aspectos como la calidad, que según Syahidul et al. (2020) tienen un efecto positivo directo sobre la misma o puede tener un efecto negativo a partir de las quejas de los clientes y/o tendrá un efecto positivo en la fiabilidad del cliente. Las quejas son los indicadores para determinar si una empresa orientada al servicio puede operar correctamente. Si una empresa no maneja las quejas de los clientes de manera adecuada y rápida, los comentarios de éstos causarán además un daño importante. Las quejas de los clientes se deben a que, quieren obtener una compensación, desahogar la ira, ayudar a mejorar los servicios o por razones altruistas. Las quejas tanto internas como externas, pueden surgir porque las expectativas del cliente sobre los productos o servicios proporcionados no se cumplen para que el indicador de quejas del cliente se convierta en el punto de referencia para el servicio exitoso, y para que un servicio cumpla con la satisfacción del cliente idealmente es necesario un indicador de quejas como punto de referencia.

De acuerdo a Hallencreutz y Parmler (2019), las empresas y organizaciones deben implementar una estrategia que les permita estar en contacto con el

público objetivo de manera constante. Ayudará a incrementar las posibilidades de obtener información actualizada sobre los gustos y preferencias que estos presentan en el día a día. De modo que se pueda transmitir información hacia las áreas correspondientes para la toma de decisiones sobre la reconfiguración de las características que poseen los bienes y servicios ofertados hacia el público. Todo ello con la finalidad de entregar productos y servicios de acuerdo a las necesidades y expectativas de los consumidores. Por lo tanto, la aplicación de estrategias e instrumentos para recopilar información, son elementos cruciales que ayuda a mejorar la competitividad organizacional y su eficiencia para satisfacer la necesidades de su público, teniendo en cuenta que en las personas buscan la mejor opción posible que se ajuste a sus expectativas y percepciones; considerando la existencia de una alta competencia y productos sustitutos, las empresas deben enfocarse en transmitir una propuesta eficiente y razonable que permitan ser elegido una y otra vez por el público.

Para Kadic, et al. (2018), existen diferentes técnicas e instrumentos para medir la satisfacción del usuario, sin embargo, el modelo SERVQUAL, es considerado como uno de los más eficientes a al momento recopilar información por parte de los usuarios para enriquecer los datos que ayudarán a la toma de decisiones orientada hacia la mejora los procedimientos internos que ayudarán a satisfacer las necesidades en el público objetivo. Este modelo es considerado como uno de los más representativos, gracias a su versatilidad para consignar diferentes preguntas que ayuden a resolver las dudas de la organización sobre la eficiencia y efectividad de sus servicios ofrecidos al público. Ayudarán a mejorar los aspectos que no esté en siendo considerados como representativos por los usuarios, lo cual posibilita la organización, entregaron un servicio a medida de acuerdo a las necesidades reales y no en base a las proyecciones alimentadas. Por supuesto, que en algunas ocasiones no representaban verdaderas necesidades del público; por lo tanto, la aplicación de esta herramienta abre la oportunidad de recopilar información relevante del público para mejorar su satisfacción.

Ahora bien, el modelo de satisfacción de los clientes, el enfoque SERVQUAL, que de acuerdo con Camgöz et al. (2016) se ha considerado como una

desviación de la forma tradicional que se ha utilizado. Es decir, utilizar un enfoque centrado en la percepción del cliente en cuanto a su satisfacción sobre el servicio. Por lo que, en lugar de usar percepción, SERVQUAL sugiere utilizar la expectativa/percepción como un punto de vista duradero que puede predecir la satisfacción del cliente con respecto a un servicio proveedor. La satisfacción de los consumidores es un elemento indispensable para que las entidades logren desarrollarse y obtener buenos resultados. Las entidades con el propósito de ser mejores cada día y obtener mejores resultados deben considerar la recolección de información sobre el nivel de satisfacción que presentan sus consumidores. Asimismo, deben recopilar las quejas y sugerencias existentes sobre los servicios que se prestan y los bienes que se comercializan de tal manera que se considere la opción de realizar mejoras en los procesos institucionales para incrementar los niveles de satisfacción y crecimiento organizacional.

Según Syahidul et al. (2020), la satisfacción de los usuarios, es un indicador que ayuda a determinar la competitividad organizacional y su capacidad para brindar productos y servicios de calidad que cumplan con las expectativas del público, basados en cada una de sus necesidades para atenderlas de manera eficiente. Generando una experiencia de satisfacción que incrementen las posibilidades de repetir la compra; por lo tanto, los indicadores de satisfacción, deben ser considerado por las organizaciones como uno de los requisitos para seguir operando, de decir, tener en cuenta cada una de las expresiones verbales y no verbales de su público objetivo para determinar si realmente está ofreciendo un producto o servicio de acuerdo a sus necesidades. De modo que se pueda realizar las configuraciones necesarias para ajustarlos a estos requerimientos. Todo ello con la finalidad de generar mayor satisfacción y asegurar la permanencia de la organización en el tiempo, considerando que los clientes o usuarios son la razón de ser de una organización, es decir, sin clientes no hay ventas y sin ventas no hay ingresos y rentabilidad.

La satisfacción de los usuarios es un aspecto muy importante que debe considerar cada organización, para alcanzar el éxito. Tener satisfechos a los consumidores permite a las entidades incrementar sus niveles de ventas e ingresos. Es así que un aspecto importante que se debe considerar en las

organizaciones es la capacidad de respuesta, que tienen los funcionarios para atender a los consumidores y solucionar contingencias que surjan en el giro normal de las operaciones institucionales. Es importante que los subordinados de cada entidad conozcan bien lo que están realizando, así como los procesos de la organización de manera que reflejen seguridad al momento de interactuar con los consumidores y estos obtengan una buena imagen de la entidad. Para ello, los directivos deben gestionar el conocimiento de los subordinados, de tal manera que conozcan lo que están haciendo y lo que deben hacer, fomentando el liderazgo y el óptimo desenvolvimiento dentro y fuera de las entidades.

Para que una organización satisfaga a sus consumidores debe tener en cuenta cada aspecto que gira en torno a ellos, evitando generar una mala imagen que afecte la confianza ante su público objetivo. Las organizaciones deben ser cautelosas cuando interactúan con sus consumidores, debido a considerar el aspecto físico de las instalaciones si es que existen y/o la calidad de atención que realizan, pues por lo general, los usuarios esperan una atención adecuada, en la cual satisfagan sus expectativas. La satisfacción de los consumidores en una organización se da cuando la entidad logra con éxito igualar o sobrepasar las expectativas que presentan. Es así que las entidades deben buscar otorgar el mayor rendimiento posible a los consumidores a fin de que estos logren satisfacerse y con ello generar una óptima imagen institucional hacia la población. El talento humano organizacional juega un rol decisivo en la satisfacción de los consumidores, por lo que resulta importante que la gerencia enfoque sus gestiones en la mejora de las capacidades y conocimientos de los empleados a fin de que puedan desenvolverse de mejor manera posible atendiendo con amabilidad y buen trato a los consumidores.

La agilidad en los servicios y la eliminación de trámites documentarios engorrosos es un aspecto muy importante que se encuentra enmarcado en la satisfacción de los consumidores, pues la mayor causa de insatisfacción que presentan los usuarios de las entidades públicas, así como en algunas privadas es la excesiva demora en la solución y/o atención de sus necesidades. Es así que la capacidad que presenta la entidad para responder ante sus clientes con la atención de sus dudas y consultas, así como con la

prestación de servicios y/o suministro de bienes es muy importante para lograr satisfacerlos. La capacidad de respuesta, implica la velocidad en la que se presenta un servicio a los clientes, es por ello que los conocimientos y destrezas de los empleados tienen un rol protagónico que permita cumplir con dicho aspecto, pues son estos los que mantienen interacción directa con los consumidores. Por lo cual su labor es esencial para garantizar satisfacción y una buena imagen institucional ante su público objetivo.

Por su parte, los autores Haming et al (2019), indicaron que la satisfacción de los consumidores es un elemento indispensable para que las entidades logren desarrollarse y obtener buenos resultados. Las entidades con el propósito de ser mejores cada día y obtener mejores resultados deben considerar la recolección de información sobre el nivel de satisfacción que presentan sus consumidores. Asimismo, deben recopilar las quejas y sugerencias existentes sobre los servicios que se prestan y los bienes que se comercializan de tal manera que se considere la opción de realizar mejoras en los procesos institucionales para incrementar los niveles de satisfacción y crecimiento organizacional. La satisfacción es un concepto muy importante que debe garantizarse en cada organización, para incrementar los niveles de ingresos, así como de ventas por parte de la institución.

Las entidades dedicadas a la prestación de servicios y a la venta de productos deben tener en cuenta la importancia que supone el tener consumidores satisfechos, pudiendo así realizar acciones necesarias para conseguirlo, es decir que los directivos de las organizaciones deben proyectar sus actividades a la mejora continua. Garantizando así que cada vez los consumidores hacen mayores niveles de satisfacción, lo cual incrementa una imagen institucional adecuada favorable para la organización. En el sector gubernamental, la satisfacción de los usuarios es un aspecto muy relevante que mantiene relación con la calidad de vida poblacional, pues los usuarios presentan una serie de necesidades que deben atender para lograr satisfacerse. Es así que la calidad de atención y la identificación objetiva de dichas necesidades por parte de los funcionarios públicos es relevante para lograr satisfacerlos. Cuando se tienen usuarios satisfechos, estos revelan una óptima imagen de la institución ante la población.

De igual forma, cuando se habla de SERVQUAL, se debe tener presente la definición dada por el MINSA, (2014), la cual establece que éste es una escala multidimensional que sirve para poder evaluar el nivel de calidad del servicio que brindan organizaciones relacionadas con salud, educación, etc. La misma fue desarrollada por Valerie Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry, para quienes era vital la comparación existente entre el cómo se percibe el servicio y las expectativas generales que tienen los usuarios de él, ya que sólo así se podía establecer una medida de calidad. Por lo que, el modelo SERVQUAL permite la realización de una medición, tanto de la percepción del producto como de las expectativas que el cliente posee.

Por consiguiente, debido a las especificaciones de los servicios, según Al-Ababneh et al (2018), el concepto específico llamado SERVQUAL fue creado por Parasuraman et al. (1985; 1988), convirtiéndose en el instrumento más popular para hacer la medición de la satisfacción del cliente. Es decir, este modelo se creó para conocer en cuanto al nivel de calidad que poseen los servicios. En el sector gubernamental, la satisfacción de los usuarios es un aspecto muy relevante que mantiene relación con la calidad de vida poblacional. Los usuarios presentan una serie de necesidades que deben atender para lograr satisfacerse, es así que la calidad de atención y la identificación objetiva de dichas necesidades por parte de los funcionarios públicos es relevante para lograr satisfacerlos. Cuando se tienen usuarios satisfechos, estos revelan una óptima imagen de la institución ante la población.

De modo que, para la evaluación de la variable satisfacción en los usuarios internos, según Miranda et al. (2018), tenemos el modelo, SERVQUAL basado en la teoría de la falta de confirmación de expectativas y en la brecha entre las expectativas del cliente sobre un servicio dado y la evaluación de la percepción sobre el servicio. Siendo SERVQUAL un enfoque multidimensional que utiliza las dimensiones, cantidad y calidad de trabajo, empatía, capacidad de respuesta y seguridad. Las entidades dedicadas a la prestación de servicios y a la venta de productos deben tener en cuenta la importancia que supone el tener consumidores satisfechos. Pudiendo así realizar acciones necesarias para conseguirlo, es decir, que los directivos de las organizaciones

deben proyectar sus actividades a la mejora continua, garantizando así que cada vez los consumidores hacen mayores niveles de satisfacción, lo cual incrementa una imagen institucional adecuada favorable para la organización.

Para Kadic, et al. (2018), tanto los usuarios internos como externos, necesitan ser tratados de manera responsable y amigable, estableciendo una comunicación efectiva que posibiliten la transmisión de información relevante y sin distorsiones. De modo que la entidad prestadora de servicios, pueda captar esa información de manera eficiente, lo cual posibilite la entrega de una solución a medida de acuerdo a sus necesidades. Para lo cual, es necesario que las personas encargadas de la atención al público y los diferentes canales automatizados para la atención, cuenten con las habilidades y recursos necesarios para el análisis de información correspondiente. Permitiendo resaltar aquellos elementos importantes que ayuden a entregar un servicio de calidad que mejore la calidad de vida del usuario y, sobre todo, les genere una experiencia de compra positiva. Es de suma importancia para volver a repetirla y generar la fidelización tan importante para la organización, de la cual ayuda no solo a incrementar sus ingresos; sino que también ayuda a incrementar las posibilidades de permanecer en el tiempo gracias al respaldo recibido por parte de los usuarios a través de sus compras.

Según Syahidul, et al. (2020), señala que la variable se divide en las siguientes dimensiones: La cantidad y calidad del trabajo, implica aspectos físicos (instalaciones físicas, equipos y la apariencia del personal), es decir, consiste en el aspecto agradable de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y materiales de comunicación, incluye elementos físicos, en las instalaciones (estructura, personal y equipos). Siendo sus indicadores, según Haming et al. (2019) la rapidez para hacer las tareas y cantidad de trabajo, implicando los elementos que requieren ser contabilizados y que el cliente puede percibir a la vista.

La segunda dimensión empatía, brinda atención individualizada a los clientes, lo que significa la capacidad de los empleados para comprender los problemas de los clientes, actuando en su beneficio y tratando con ellos como individuos. La empatía incluye la atención con tiempos adecuados, y los indicadores para esta dimensión están constituidos según Haming et al (2019) está constituidas

por: atención personalizada (se realiza un entendimiento corporativo escuchando a los clientes), horario (se ayuda a los clientes a encontrar soluciones en el tiempo estipulado). La empatía implica atención al cliente en un horario adecuado y empleando una buena comunicación.

La tercera dimensión, la capacidad de respuesta, concebida como la disposición para ayudar a los clientes proporcionándoles un servicio rápido, disposición de los empleados para ayudar a los clientes a responder a sus solicitudes, informar a estos cuándo se proporciona el servicio y suministrar una asistencia rápida, la capacidad de respuesta, que implica la velocidad en la que se presenta un servicio a los clientes. En cuanto a los indicadores de esta dimensión, según Haming et al (2019) se han constituido medios y materiales para el trabajo (Disposición de atención) y la mejora continua (qué tan receptiva es la empresa a las quejas). Por lo que, la capacidad de respuesta implica el tiempo en que se ha atendido al cliente y cómo actúa ante las opiniones de la clientela.

La cuarta dimensión, la seguridad, considera el conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para ganarse la confianza y la seguridad del cliente, lo que quiere decir que, el comportamiento de los empleados hace que los clientes confíen en la entidad y se sientan seguros. Además, los empleados tienen la capacidad para responder a las preguntas de los clientes de forma educada. Las organizaciones con el propósito de satisfacer a los usuarios internos deben brindar seguridad en sus procesos y actividades, de tal manera que se cumplan las expectativas de los consumidores. Entre los indicadores para esta se han definido según Haming et al (2019) como el trato de personal (capacidad de la organización para fomentar la confianza en los ojos del cliente a través de la amabilidad y el conocimiento del personal en servicio), la confianza y la organización de productos. Por lo que, el personal brinda un trato que inspira confianza y realiza la organización de los servicios y productos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

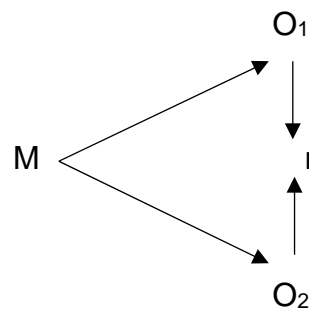
Tipo de estudio:

El estudio fue básico, de acuerdo con CONCYTEC, (2019) se caracteriza porque se encuentra orientada a un conocimiento más amplio, a raíz de la comprensión de los aspectos primordiales de los hechos observables.

Diseño de la investigación

El estudio fue no experimental, Verma (2019) señala que este tiene como característica la no manipulación de las variables, por lo que, la realidad se observa tal cual como se presenta en tiempo real.

De igual forma, el estudio fue descriptivo correlacional, según Edmonds & Kennedy (2017) es un tipo de investigación que busca identificar y comprender las variables por medio de un análisis descriptivo, de modo que se pueda conocer el nivel de dependencia que posee una sobre la otra. Siendo el esquema que corresponde:



M: clientes internos del Hospital II-2 Tarapoto

O1: Calidad de atención

O2: Satisfacción en los clientes internos

r: Relación

3.2 Variables y operacionalización:

Variable I: Calidad de atención

Variable II: Satisfacción de los usuarios internos.

3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

La población estuvo conformada por 1198 colaboradores que reciben atención del área de farmacia, dichos datos fueron obtenidos del área de personal al mes de octubre del 2021.

Criterios de inclusión:

- Personal asistencial
- Personal médico entre 18 y 65 años.
- Personal administrativo.
- Personal que brindo su consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores del área de farmacia del Hospital II-2.
- Trabajadores locadores de servicio.
- Director del Hospital.
- Practicantes.

Muestra: Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente formula estadística:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

95%

Z =		1.96
E =		0.05
p =		0.5
q =		0.5
N =		1198

n =	-	3.8416	*	0.25	*	1198
		0.0025	*	1197	+	0.9604

	1150.5592	
--	-----------	--

n =	3.95	291
-----	------	-----

Entonces, estuvo conformada por 291 colaboradores que reciben atención del área de farmacia del Hospital II-2 Tarapoto.

Muestreo: Probabilístico aleatorio simple.

Unidad de análisis: Un colaborador del Hospital II 2 Tarapoto.

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

Técnicas

Para la recolección de datos se hizo uso de la encuesta, esto con respecto a las variables a estudiar. Considerando esto, la encuesta es definida como una forma sencilla y rápida de brindar la información a través del planteamiento de preguntas a una muestra seleccionada (Valderrama, 2015).

Instrumentos

De igual forma, para el instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario, el cual se complementa por una serie de preguntas que se hizo de acuerdo a las variables a estudiar, lo que hace posible el proceso de recopilación de los datos (Bernal, 2016).

En lo que corresponde al instrumento para recopilar información sobre la **calidad de atención**, estuvo integrado por 15 ítems desarrollados en 3 dimensiones, con una escala ordinal utilizada: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5). Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (15 – 35), regular (36 – 55) y bueno (56 – 75)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

En cuanto al instrumento para la variable **de satisfacción del usuario interno**. El objetivo fue recopilar información sobre la variable y consta de 15 ítems desarrollados en 3 dimensiones, con una escala ordinal utilizada: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5). Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (16 – 37), regular (38 – 58) y bueno (59 – 80)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

Validez

La evaluación de los instrumentos se hizo mediante la validez de un juicio de expertos para lo cual se recurrió a 3 profesionales.

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Calidad de atención	1	Metodólogo	4.8	Valido para su aplicación
	2	Especialista	4.9	Si es aplicable
	3	Especialista	4.8	Si es aplicable
Satisfacción del usuario interno	1	Metodólogo	4.8	Valido para su aplicación
	2	Especialista	4.9	Si es aplicable
	3	especialista	4.9	Si es aplicable

En esta tabla se presentaron los resultados que dejó el proceso de validación a cargo del juicio de expertos, el cual muestra un promedio de 4.85 y una convergencia de 97% entre jueces. De esta manera, se determina que los cuestionarios tienen un alto nivel de validez para ser aplicados.

Confiabilidad

Se procedió al cálculo del Alpha de Cronbach para determinar el índice de confiabilidad que presentan los instrumentos utilizados, cuyos valores deben ser iguales o superiores a 0.70 para proceder a su aplicación en la muestra

de estudio. (Corral, 2018).

Análisis de confiabilidad de Calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	15

Análisis de confiabilidad de Satisfacción del usuario interno

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	16

3.5. Procedimientos

Se solicitó el permiso respectivo a la institución y después con los colaboradores, sobre el estudio, para que se llene de forma correcta el cuestionario. Utilizando la mensajería electrónica (e-mail) y teléfono móvil que poseen los colaboradores, se realizó el envío a quienes van a contestar el cuestionario, indicándoles el fin de la investigación y sus ventajas, a modo

que respondan todas las interrogantes con veracidad, y honestidad para de esa manera reducir las faltas en el transcurso de la acumulación de datos.

3.6. Método de análisis de datos:

Para la investigación fueron utilizados como método y medidas de análisis descriptivo de datos las frecuencias y porcentajes, para ello se hizo uso de programas como el Excel y el SPSS v.25, analizándose las variables por niveles. Para lo cual se hizo un proceso de baremación, se desarrolló los resultados de acuerdo a cada objetivo establecidos, para el análisis inferencial se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman, previo desarrollo de la prueba de normalidad, el cual determino el grado de correlación ente ambas variables, para luego realizar las conclusiones y recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos:

El desarrollo del presente estudio, se rigió al cumplimiento de los principios éticos internacionales, dentro de los cuales se resalta al principio de igualdad, en el cual se establece que se brindó las mismas oportunidades a los participantes de la investigación. Principio de equidad, en el cual, se identificó las posibilidades físicas de cada participante, para entregarle las oportunidades de acuerdo a sus habilidades. Principio de beneficencia y no maleficencia, dentro del cual se establece que se busca solo el beneficio de la entidad, mediante la entrega de los resultados encontrados; principio de responsabilidad, el cual rigió todo el proceso de modo que los resultados encontrados corresponden a la veracidad, de modo que son recursos valiosos para la mejora de la problemática.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de calidad de atención a los usuarios internos del Hospital II Tarapoto, 2021.

Tabla 1.

Nivel de calidad de atención a los usuarios internos del Hospital II Tarapoto, 2021.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	15 – 35	89	31 %
Regular	36 - 55	146	50 %
Bueno	56 - 75	56	19 %
Total		291	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Hospital II Tarapoto, 2021.

Interpretación:

En cuanto al nivel de calidad de atención, es regular en 50 %, malo en 31 % y bueno en 19 %.

4.2. Nivel de satisfacción de los usuarios internos del Hospital II Tarapoto, 2021.

Tabla 2.

Nivel de satisfacción de los usuarios internos del Hospital II Tarapoto, 2021.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	16 – 37	89	31 %
Regular	38 - 58	146	50 %
Bueno	59 - 80	56	19 %
Total		291	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Hospital II Tarapoto, 2021.

Interpretación:

En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios internos, es regular en 50 %, malo en 31 % y bueno en 19 %.

4.3. Relación entre las dimensiones de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al personal de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021.

Tabla 3.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,198	291	,000
Satisfacción de los usuarios internos	,113	291	,000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Teniendo en cuenta que el presente estudio cuenta con una muestra superior a 50 unidades, se procedió al cálculo de coeficiente de Kolmogorov-Smirnov, el cual arrojó un valor inferior a 0.05 por lo cual se determina que la muestra posee una distribución no normal, motivo por el cual se eligió al Rho de Spearman para la determinación de la correlación entre variables.

Tabla 4.

Relación entre las dimensiones de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021.

Calidad de atención	Satisfacción de los usuarios internos	
	correlación	Sig.
Evaluación de estructura	0.828**	0.000
Evaluación de proceso	0.897**	0.000
Evaluación de resultados	0.847**	0.000

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre las dimensiones de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del

hospital II 2 Tarapoto, 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.828, 0.897 y 0.847 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021.

4.4. Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021.

Tabla 5.

Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021.

			Calidad de atención	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,850**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	291	291
	Satisfacción de los usuarios internos	Coeficiente de correlación	,850**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	291	291

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

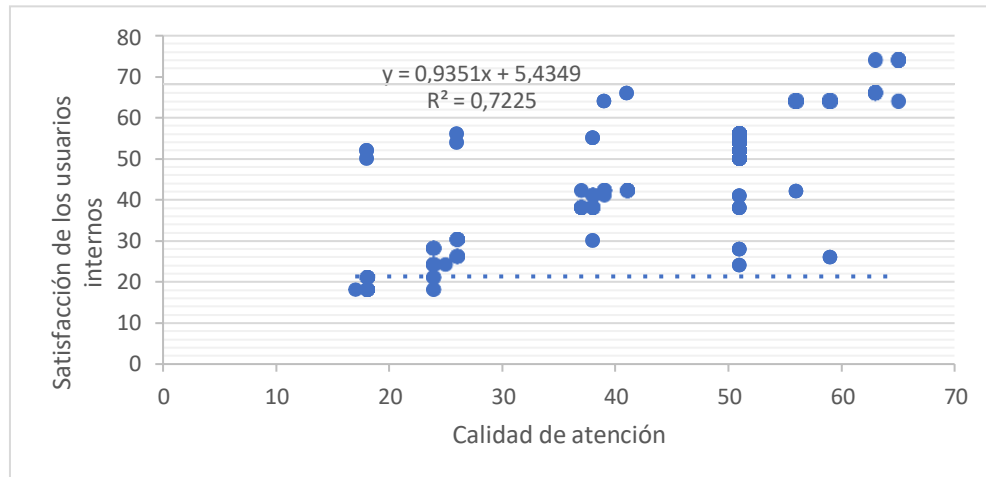


Figura 1: Dispersión entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos

Interpretación:

Se contempla la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 850 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01) en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021.

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 72.25 % de la calidad de atención influyen en la satisfacción de los usuarios internos.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se contrasta los resultados que se han obtenido dentro de la investigación con los antecedentes y las teorías relacionadas al tema. Señalando así que el nivel de calidad de atención, es regular en 50 %, malo en 31 % y bueno en 19 %, estos resultados se deben a que el personal de farmacia comunica oportunamente algunas deficiencias que acontecen en el área, la información entregada es de relevancia y oportuna, el personal de farmacia atiende de manera adecuada de acuerdo a sus requerimientos. Todo ello guarda relación con lo expuesto por Prakash & Srivastava (2019), quien señalaron que la heterogeneidad en los servicios de salud tiene altos efectos positivos sobre la atención coordinada y el apoyo organizativo percibido, impacto positivo en la atención centrada en el paciente y satisfacción del cliente. Asimismo, el estudio ayudó a determinar la importancia que posee el mejoramiento de las condiciones en las que se atiende a los pacientes, como parte de uno de los elementos tangibles que posibilita la satisfacción de los usuarios y al mismo tiempo permite incrementar las posibilidades de un proceso de recuperación exitosa. De esta manera, expresa la responsabilidad del personal directivo de las entidades orientadas a brindar servicios de salud, para gestionar los recursos que son necesarios para la implementación y eficiente de la infraestructura, el equipamiento tecnológico, la disponibilidad de personal especializado para atender los problemas de salud y la disponibilidad permanente de medicinas e insumos necesarios para el proceso de atención. Todo ello, debe estar disponibles en todo momento de acuerdo a las proyecciones realizadas por la entidad en base a las necesidades y frecuencia con la que se presentan los diferentes tipos de enfermedades o emergencias en el entorno local, con la finalidad de garantizar una atención oportuna. Asimismo, lo señalado por Suarez, et al. (2019), quienes expusieron que para los servicios de salud que brindan las entidades, se trata de un nivel convencional, medido según el modelo SERVQUAL. Asimismo, la investigación permite conocer que los usuarios prestan más atención a la calidad de las instalaciones, factores como la higiene, el orden y

eficiencia de la información proporcionada. Asimismo, se logró determinar que la entidad posee deficiencias para otorgar un servicio eficiente y de calidad a los usuarios del servicio, lo cual está representado por la omisión de funciones por parte del personal dedicado a la gestión de la entidad, quienes no realizan los trámites correspondientes para la adquisición de equipos tecnológicos que ayuden a brindar una atención para los problemas de salud complejos. Esto provoca que la ciudadanía y los usuarios en General muestra su desconfianza sobre la eficiencia y la efectividad de la entidad para dar solución a los problemas presentados y, sobre todo atender a las emergencias. Este es un servicio esencial y de suma importancia, debido a que en ocasiones representa la diferencia entre la vida y la muerte, pues una atención oportuna, acrecienta las oportunidades de sobre salir a un problema de salud complicado. Por lo tanto, esto afirma una vez más la importancia del equipamiento tecnológico de las entidades dedicadas a la prestación del servicio de salud para generar un nivel de satisfacción óptimo en los usuarios.

A su vez, se obtuvo el nivel de satisfacción de los usuarios internos, donde es regular en 50 %, malo en 31 % y bueno en 19 %. Estos datos se obtienen a raíz de que las instalaciones físicas del área de atención farmacéutica del Hospital II-2 Tarapoto son visualmente atractivos. El personal cuenta con una apariencia adecuada, los encargados siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes y a sus compañeros de trabajo. Todo lo señalado concuerda con lo expuesto por Guadalupe et al. (2019), quienes concluyeron que, se puede determinar que el nivel de satisfacción de la población analizada corresponde a un nivel medio. Asimismo, la mayoría de los usuarios piensa que la apariencia limpia de la persona que presta el servicio es más relevante y, en cambio, cuantas menos se fijan en la estructura son que el valor es que brindan cuando se usan acabados o comodidad. Por lo que la gente piensa que la satisfacción del usuario está relacionada en gran medida con la forma en que se entregan. Asimismo, se logró determinar la importancia que posee el desarrollo de estrategias internas para mejorar la calidad de atención brindada al usuario. Debido a que, existen diferentes percepciones sobre los elementos intangibles que dan forma a la calidad.

Al momento que las personas designadas para este puesto llevan a cabo la atención de los pacientes y el público usuario en general, por lo tanto, es necesario que la entidad mejore todos aquellos lineamientos que le permiten obtener mejores resultados en cuanto a la eficiencia del proceso de atención, dentro los cuales se encuentran las planeaciones de capacitación para mejora las habilidades y competencias del personal. De modo que estos puedan desarrollar su trabajo con total normalidad cumpliendo las expectativas del público usuario, promoviendo la satisfacción mediante el buen trato y excelente recopilación de sus diferentes necesidades para sugerirle la mejor opción para cumplir sus expectativas.

Asimismo, se determinó que existe una relación significativa entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al personal de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.828, 0.897 y 0.847 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) en todas las correlaciones. Estos valores se han obtenido a razón de que, el comportamiento de los colaboradores en el área de farmacia transmite confianza, tanto a los pacientes como a sus compañeros de trabajo. Se atiende los pedidos de forma rápida y eficiente, todo lo vertido concuerda con lo expuesto por Chuquicusma et al. (2020), quienes señalaron que al haber obtenido un valor de correlación de Rho de Spearman igual a 0.846 se determinó que las variables poseen un alto nivel de correlación. Estableciendo de esta manera que, a medida que se mejoren aquellas disposiciones para brindar una calidad de atención óptima y eficiente al público usuario, se logrará mejorar los niveles de satisfacción que estos presentan, como resultado el cumplimiento de sus expectativas y necesidades primordiales. Considerando que los servicios de atención deben ser entregados de manera oportuna y manteniendo una calidad superior que permitan garantizar un proceso de recuperación satisfactoria, no cual puede ser logrado mediante el perfeccionamiento

de las técnicas del equipamiento tecnológico para atender a los problemas de salud de los pacientes, en cuanto a los datos descriptivos recopilados, se encuentra que la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios mostraron una buena tendencia, la satisfacción de los usuarios en el área de servicio fue del 45,7%, mostrando un nivel bajo. A nivel local, no se encontraron investigaciones relevantes. Por tanto, los administradores del hospital deben considerar que la mitad de los usuarios no están satisfechos con la atención.

Finalmente, se logró evidenciar la existencia de una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al personal de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,850 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 72.25 % de la calidad de atención influyen en la satisfacción de los usuarios internos. Es decir, que una mayor calidad de atención por parte del personal mayor será la satisfacción de los usuarios. Todo ello concuerda con lo señalado por Gaviria (2021), quien concluyó que, debido a que el valor de correlación Pearson es igual a 0,908, el 90,8% se determina que la satisfacción de los usuarios se ve afectada por la calidad desarrollada por el hospital. Además, la calidad de la atención tiene una correlación altamente positiva con la satisfacción de las gestantes, lo que se refleja en el coeficiente de Pearson de 0,953. La calidad de la atención a la gestante es mayoritariamente normal, con un 40%, seguida de buenos y muy buenos niveles, 28% y 4% respectivamente. La tasa de satisfacción de las mujeres embarazadas es más alta en un 36%, seguida de muy buena en un 32%, generalmente en un 28%, y un 4% en una mala. Según lo expuesto por Del Águila (2021), quien señaló que el coeficiente de correlación Pearson estableció un valor igual a 0.925 el cual corresponde a una relación de tipo positiva dentro de un nivel muy alto, con lo cual se pudo determinar que, la atención es una variable muy influyente sobre el nivel de satisfacción de los clientes. Por lo cual se determinó que, a media que la empresa logre mejorar los diferentes indicadores y procedimientos orientados a brindar una atención de calidad que satisfaga las necesidades y sobrepasen las expectativas,

logrará mejorar los niveles de satisfacción de su público objetivo. Además, el estudio permitió la identificación de aquellos factores más relevantes para la determinación de satisfacción en los usuarios, dentro de los cuales se resalta que el 63.7% considera como elemento de relevancia a la preparación profesional que posee el personal dedicado a la atención de las enfermedades en los pacientes. De modo que consideran como un elemento de gran relevancia para incrementar las posibilidades de una intervención eficiente que ayude a obtener mejores resultados para la recuperación de los pacientes; 23.3% consideró como más importante a la disponibilidad de equipamiento tecnológico para atender problema de salud complejos, debido a que presenta la oportunidad de atender estas necesidades en el entorno local. En tanto, el 13% considera como relevante a la capacidad que posee la entidad para prestar una atención inmediata cuando se presenta una emergencia, las cuales requieren de un alto nivel de rapidez para hacer frente a estas necesidades con la mayor prontitud posible. Finalmente, lo observado por Ortiz (2019), en que existe una correlación de tipo positiva de nivel medio, el cual está representado por un valor igual a 0.691 y un p valor de 0.000; una percepción de la calidad buena, la atención es privada y personalizada, por lo que los usuarios están tranquilos por profesionales de la salud capacitados. Los métodos analíticos que utilizan son efectivos y tienen un buen control de procesos y operaciones de control de calidad. También proporciona información de laboratorio, todos los resultados se registran en la base de datos y los resultados se entregan a tiempo; asimismo se logró obtener información descriptiva sobre aquellos factores de mayor relevancia para la formación de una satisfacción óptima en los usuarios de los servicios de salud de la entidad, dentro de los cuales se resalta que el 56.9% del total de la muestra encuestada la firma que el equipamiento tecnológico e infraestructural de la entidad. Es el principal factor para generarle satisfacción de vida que comprende la disposición de espacios pertinentes y adecuados para una atención digna. El 27.2% considera como importante a la capacidad profesional del personal dedicado a la

atención de los pacientes, los cuales manifiesta que son muy importantes debido a que representa la capacidad con la que llevarán a cabo los procedimientos quirúrgicos, garantizando resultados satisfactorios. Finalmente, el 15.9% resaltó la importancia de una atención oportuna para las emergencias, las cuales son cruciales en momentos críticos donde los pacientes necesitan una intervención inmediata para mejorar su salud.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al personal de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,850 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 72.25 % de la calidad de atención influyen en la satisfacción de los usuarios internos.
- 6.2.** El nivel de calidad de atención, es regular en 50 %, malo en 31 % y bueno en 19 %.
- 6.3.** El nivel de satisfacción de los usuarios internos, es regular en 50 %, malo en 31 % y bueno en 19 %.
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al personal de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.828, 0.897 y 0.847 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) en todas las correlaciones.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al director del hospital II 2 Tarapoto, monitorear al personal interno de farmacia para que cumpla sus respectivas responsabilidades y que estos hagan un uso del uniforme y los implementos de bioseguridad brindados; además, que estos brinden una atención oportuna y así evitar que el paciente espere por tiempos prolongados.
- 7.2.** Al director del hospital II 2 Tarapoto, supervisar que las instalaciones del centro hospitalario cuenten con la adecuada accesibilidad e iluminación que permita al personal desempeñarse una manera eficiente; además, de difundir el plan de seguridad e higiene laboral para que se tenga en conocimiento.
- 7.3.** A los jefes de las diferentes áreas usuarias, solicitar sus requerimientos en función a las necesidades del área y del hospital, para que los requerimientos duren mayor tiempo y no se tenga escases de equipos y/o medicamentos y así el personal de farmacia pueda integrar de manera oportuna los requerimientos y recetas de los pacientes.
- 7.4.** Al director del hospital II 2 Tarapoto, brindar una mejor atención a los usuarios internos que requieren sus equipos e indumentarias para poder laborar, con EPP's (equipos de protección personal) completos y en óptimas condiciones que permita prevenir enfermedades y contagios producto del COVID - 19.

REFERENCIAS

- Aguilar, M., Mori, M., Panche, B., Graus, L., León, C. y Vela, L. (2021), La calidad de atención del servicio y la fidelización de los estudiantes en una institución de educación universitaria. (Artículo científico). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/612/795>
- Al-Ababneh, M. M., Masadeh, M. A., Al-Shakhsheer, F. J., & Ma'moun, A. H. (2018). The impact of internal service quality on job satisfaction in the hotel industry. *Research in Hospitality Management*, 8(1), 55-62.
<https://www.ajol.info/index.php/rhm/article/view/176711>
- Andía, P. V. (2020). Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/49329>
- Barrera, A., & Ysuiza, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 5(1), 91 - 110.
<https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n1.06>
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales. Bogotá, Colombia: 4.
- Bolton, R. y Drew, J. (1999). Un Modelo multietapa de la calidad del servicio y la evaluación del cliente. New York, Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Camgöz, H., İmer, H. P., & Ergin, K. N. (2016). Internal customer satisfaction improvement with QFD technique. *Emeral*. Obtenido de <http://academicrepository.khas.edu.tr/handle/20500.12469/534>
- Camisón, C. (2006). Gestión de la Calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. España, Madrid: Editorial Pearson.
- Chuquicusma, T., Luján, P., Sánchez, M., Montalban, Y., Silva, R., & Rosas, C. (2020). Calidad de atención y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú. (Artículo científico). *Revista de La Universidad Del Zulia*, 11(31), 39–51. <https://doi.org/10.46925//rdluz.31.04>

- Colegio Médico del Perú. (2021). Reflexiones sobre el COVID-19, el Colegio Médico del Perú y la Salud Pública. *Acta Medica peruana*, 37(1), 8–10.
- CONCYTEC. (2019). Código Nacional de la Integridad Científica. <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>
- Del Águila, M. (2021) Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del cliente en la consulta externa en el Hospital II-2 - Tarapoto – San Martín – 2016. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59856/Del%
%81guila_DMDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59856/Del%c3%81guila_DMDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Edmonds, A., & Kennedy, T. (2017). An applied guide to research designs: quantitative, qualitative, and mixed methods [Una guía aplicada a los diseños de investigación: métodos cuantitativos, cualitativos y mixtos]. California: SAGE. http://www.healthindisasters.com/images/Books/An_Applied_Guide_to_Research.pdf
- Flores, C. y Delgado, J. (2020), Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. (Artículo científico). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/150/181>
- Gaviria, K. (2021) Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica, Hospital II EsSalud Tarapoto – 2021. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67739/Gaviria_ RKG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67739/Gaviria_RKG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guadalupe, F.; Suárez, G., Guerrero, G. & Yancha, C. (2019), Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en emergencia del hospital Milagro, 2018. (artículo científico). Universidad Estatal de Milagr, Ecuador. <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5109>
- Guevara, S. (2021) Abastecimiento logístico y calidad de atención en enfermería de la unidad de cuidados intensivos, Hospital II-2 Tarapoto, 2021. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66760/Guevara ASE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Hallencreutz, J., & Parmler, J. (2019). Factores importantes para la satisfacción del cliente, desde el enfoque en el producto hasta la imagen y la calidad del servicio. *Gestión de la calidad total y excelencia empresarial*, 1-10. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2019.1594756>
- Haming, M., Murdifin, I., Syaiful, A. Z., & Putra, A. H. (2019). The application of SERVQUAL distribution in measuring customer satisfaction of retail company. *The Journal of Distribution Science*, 17(2), 25-34. <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO201915658236448.page>
- Hernández, C. E., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79. <https://lamjol.info/index.php/alerta/article/view/7535/7746>
- Issa, J. (2020). Evaluación de la calidad de servicio en el sub-centro de salud Quiroga. (Artículo científico). *Handbook of Medical Image Computing and Computer Assisted Intervention*, 8(5), 55.
- Kadic, S., Boso, N., & Micevski, M. (2018). How internal marketing drive customer satisfaction in matured and maturing European markets?. *Journal of Business Research*(86), 291-299.
- Kim, H. (2019). Propensity Score Analysis in Non-Randomized Experimental Designs: An Overview and a Tutorial Using R Software. *New Directions for Child and Adolescent Development*. <https://booksc.xyz/book/77355172/024755>
- Kocman, A., & Weber, G. (2018). Job satisfaction, quality of work life and work motivation in employees with intellectual disability: A systematic review. (Artículo científico). *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 31(1), 1–22.
- Krisnamoorthy, M., & Balasubramanian, K. (2019). Factors influencing millennials satisfaction of café restaurants in Kuala Lumpur, Malaysia. (Artículo científico). *Universidad de Taylor, Malasia*, 8, 255–276.

- Lauzán, Y. S., González, E. V., & Cuza, I. G. (2020). Ética e investigación científica en enfermería. *Investigaciones Medicoquirúrgicas*, 12(3). <http://www.revcimeq.sld.cu/index.php/imq/article/view/651>
- Loli, A., Del Carpio, J., & Cuba, E. (2015). La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. (Artículo científico). *Revista de Investigación En Psicología*, 16(1), 171. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>
- Martínez-Tur, V., Peiró, J.M; y Ramos, J. (2010). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial*. España, Madrid: Editorial Síntesis.
- Menacho, I., Mallqui, V., Ibarguen, F., & Córdova, U. (2020). Calidad de atención e imagen corporativa en EsSalud, Perú. (Artículo científico). *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91), 1190–1204. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i91.33198>
- MINSA. (2014). Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. Perú. <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>
- Miranda, S., Tavares, P., & Queiró, R. (2018). Perceived service quality and customer satisfaction: A fuzzy set QCA approach in the railway sector. *Journal of Business Research*, 89, 371-377. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296317305325>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2015). Metodología de la investigación, Cuantitativa- Cualitativa y redacción de la tesis. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-invcuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- OPS. (2020). *Impulsar la agenda de salud sostenible para las américas 2030*. Organización Panamericana de La Salu, 2030
- Ortiz (2019), *Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario del Área de laboratorio del Centro de Atención Primaria III Huaycán – EsSalud*, 2019. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú,

- Pastor, B. F. (2019). Población y muestra. *Pueblo continente*, 30(1), 245-247.
<http://200.62.226.189/PuebloContinente/article/view/1269/1099#>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (2008). *Calidad total en la Gestión de Servicios*. (3a ed.). Díaz de Santos
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1988). A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12 – 40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41 – 50.
- Prakash, G., & Srivastava, S. (2019). Role of internal service quality in enhancing patient centricity and internal customer satisfaction. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*.
- Paredes, C. (2020), *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana*. (Artículo científico). Centro de Salud de Cañaris, Lambayeque, Perú.
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>
- Pumacayo, I., Calla, K., Yangali, J., Vasquez, M., Arrátia, K., & Rodríguez, J. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. (Artículo científico). *Apuntes Universitarios*, 10, 46–64.
- Riffo, R. (2019). *Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos*. (Artículo científico). Universidad Miguel de Cervantes, Talca, Chile.
http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/386/518
- Rincón, L. C. (2017). *portes de la bioética a la gestión de datos clínicos en la investigación biomédica: la perspectiva de una gerente de datos clínicos*. *SciELO Public Health*, 22(7).
<https://www.scielosp.org/article/csc/2017.v22n7/2145-2150/es/>
- Sánchez, H., Reyes, C, y Mejía, K. (2015). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Saravana, K., & Geetha, S. (2020). Assessment of customer satisfaction of domestic tourists in resorts. (Artículo científico). *Revista Internacional de Hostelería y Sistemas de Turismo*, 13(1), 60.
- Suarez, G.; Robles, R.; Serrano, H.; Armijo, A. y Anchundia, R. (2019), Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. (artículo científico). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03002019000200153
- Syahidul, S., Achmad, G. N., & Hudayah, S. (2020). Effect Of Internal Service Quality On Employee Satisfaction And Its Impact On Internal Customer Satisfaction Division Port Bontang Coal Terminal Pt Indominco Mandiri. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 4(4). <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR/article/view/1621>
- Tandaypan, M. (2017). Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (bpd) y la satisfacción percibida por el usuario externo atendido en la farmacia de emergencia del Hospital Belén de Trujillo, julio–diciembre del 2016. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/7463/Tandaypan%20Cruz%20Noe%20Marcos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Thompson, A., & Sunol, R. (1995). Expectations as Determinants of Patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence. *International Journal for Quality in Health Care*. Mediline.
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta (Segunda ed.). Lima: San Marcos.
- Verma, J. P. (2019). Research Design in Psychology. *In Statistics and Research Methods in Psychology with Excel*, 333-363. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-13-3429-0_9
- Wang, T., & Brower, R. (2019). Job satisfaction among federal employees: The role of employee interaction with work environment. (Artículo científico). *Public Personnel Management*, 48(1), 3–26.

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	El Colegio Médico del Perú (2021), lo define como el conjunto de características tangibles e intangibles que dotan a un servicio de calidad y elemento diferenciador atractivo para el usuario a fin de encontrar una mejor alternativa para satisfacer sus necesidades.	La variable se define de forma operacional ya que será medida a través de un cuestionario, el cual está elaborado en función a las dimensiones e indicadores.	Evaluación de estructura	Percepción general de la estructura.	Ordinal
				Paneles de información al usuario.	
				Existencia de buzón de sugerencias.	
			Evaluación de proceso	Información sobre la atención solicitada.	
				Trato recibido del personal de enfermería y técnico.	
			Evaluación de resultados	Tiempo de atención	
Percepción general de la atención recibida.					
Satisfacción de los usuarios internos	Syahidul, et al. (2020) la satisfacción del cliente se ha considerado como el nivel en el que las estimaciones de rendimiento del servicio coinciden con las expectativas del cliente. Es decir, la satisfacción se mide a partir de las ideas y expectativas del paciente o trabajador, esto en el caso del área de farmacia.	La variable se define de forma operacional ya que será medida a través de un cuestionario, el cual está elaborado en función a las dimensiones e indicadores.	Cantidad y calidad del trabajo:	Rapidez para hacer las tareas cantidad de trabajo	Ordinal
			Empatía	Atención personalizada Horario	
			Capacidad de Respuesta	Medios y materiales para el trabajo Mejora continua	
			Seguridad	Trato de personal Confianza Organización de productos	

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Objetivo general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención del personal de farmacia en el Hospital II 2 Tarapoto, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de usuarios internos del Hospital II 2 Tarapoto, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar el nivel de calidad de atención del personal de farmacia en el Hospital II 2 Tarapoto, 2021.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de usuarios internos del Hospital II 2 Tarapoto, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021,</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: El nivel de calidad de atención del personal de farmacia en el Hospital II 2 Tarapoto, 2021, es buena.</p> <p>H2: El nivel de satisfacción de usuarios internos del Hospital II 2 Tarapoto, 2021, es buena, H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021.</p>	<p>Técnica</p> <p>La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>El instrumento empleado es el cuestionario</p> <p>Escala de medición</p> <p>Ordinal</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <p>Esquema:</p> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 <--> r O2 </pre>	<p>Población</p> <p>La población objeto de estudio, estuvo constituido por 1198 trabajadores del Hospital II-2, Tarapoto, que demandan la atención del área de farmacia.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra del estudio estuvo conformada por 291 trabajadores del Hospital II-2, Tarapoto, que demandan la atención del área de farmacia.</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">Calidad de atención</td> <td>Evaluación de estructura</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de proceso</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de resultados</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Satisfacción de los usuarios internos</td> <td>Cantidad y calidad del trabajo</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de Respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Calidad de atención	Evaluación de estructura	Evaluación de proceso	Evaluación de resultados	Satisfacción de los usuarios internos	Cantidad y calidad del trabajo	Empatía	Capacidad de Respuesta	Seguridad
Variables	Dimensiones												
Calidad de atención	Evaluación de estructura												
	Evaluación de proceso												
	Evaluación de resultados												
Satisfacción de los usuarios internos	Cantidad y calidad del trabajo												
	Empatía												
	Capacidad de Respuesta												
	Seguridad												

Dónde: M = Muestra O ₁ = Calidad de atención O ₂ = Satisfacción del cliente interno r = Relación de las variables de estudio			
---	--	--	--

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO: CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado colaborador, señale con una X la alternativa que usted crea conveniente. Considere que el presente cuestionario es totalmente anónimo y que se requiere de la mayor honestidad, puesto que éste será de ayuda para la identificación de la calidad de atención de los usuarios internos del área de farmacia del Hospital II- Tarapoto.

Por lo anterior, por favor, lea con atención cada pregunta y marque con una X en la alternativa del 1 al 5 que más le parezca (una sola X por pregunta).

Escala valorativa	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Escala numérica	1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN DE USUARIOS INTERNOS		ESCALA				
EVALUACIÓN DE ESTRUCTURA						
1	El área de farmacia cuenta con una adecuada infraestructura.	1	2	3	4	5
2	Los equipos con los que cuenta el área son modernos.	1	2	3	4	5
3	El área cuenta con información (pizarras, panales) para brindar información.	1	2	3	4	5
4	El personal de farmacia comunica oportunamente algunas deficiencias que acontecen en el área.	1	2	3	4	5
5	El área de farmacia cuenta con un buzón de sugerencias.	1	2	3	4	5
EVALUACIÓN DE PROCESO						
6	El personal de farmacia le brinda información solicitada.	1	2	3	4	5
7	La información entregada es de relevancia y fue oportuna.	1	2	3	4	5
8	El trato recibido del personal de enfermería y técnico es el adecuado.	1	2	3	4	5
9	Considera adecuado el tiempo de atención del personal de farmacia a los diferentes usuarios.	1	2	3	4	5
10	El personal de farmacia le atiende de manera adecuada de acuerdo a sus requerimientos.	1	2	3	4	5

EVALUACIÓN DE RESULTADOS						
11	Percibe como adecuada la atención que brinda el personal de farmacia.	1	2	3	4	5
12	La atención del personal siempre es oportuna.	1	2	3	4	5
13	Considera adecuado el número de personal de atención en el área de farmacia.	1	2	3	4	5
14	Considera que el personal de farmacia responde sus requerimientos de acuerdo a la fecha solicitada.	1	2	3	4	5
15	El personal solicita de manera formal alguna información del área de farmacia.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS

Estimado colaborador, señale con una X la alternativa que usted crea conveniente. Considere que el presente cuestionario es totalmente anónimo y que se requiere de la mayor honestidad, puesto que éste será de ayuda para la identificación de la satisfacción de los usuarios internos del área de farmacia del Hospital II- Tarapoto.

Por lo anterior, por favor, lea con atención cada pregunta y marque con una X en la alternativa del 1 al 5 que más le parezca (una sola X por pregunta).

Escala valorativa	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Escala numérica	1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES INTERNOS		ESCALA				
CANTIDAD Y CALIDAD DE TRABAJO						
1	¿Las instalaciones físicas del área de atención farmacéutica del Hospital II-2 Tarapoto son visualmente atractivos para usted?	1	2	3	4	5
2	¿Cree que el personal del área de atención farmacéutica del Hospital II-2 Tarapoto cuenta con una apariencia adecuada?	1	2	3	4	5
3	¿Cree que las instalaciones del área de atención farmacéutica del Hospital II-2 Tarapoto cuentan con instrumentaría y/o equipos modernos?	1	2	3	4	5
4	¿Los elementos materiales que están en el área de atención farmacéutica del Hospital II-2 Tarapoto proporcionan una vista atractiva?	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
5	¿Se comunica a los usuarios cuándo serán atendidos? Es decir ¿en cuánto tiempo?	1	2	3	4	5
6	¿Los encargados siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes y a sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
7	¿Se atiende los pedidos de forma rápida y eficiente?	1	2	3	4	5
8	¿El personal nunca se haya ocupado como para responder a las preguntas de sus compañeros sobre los equipamientos?	1	2	3	4	5

SEGURIDAD						
9	¿Cree usted que el comportamiento en el área de farmacia transmite confianza tanto a los pacientes como a sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
10	¿Existe seguridad al hacer pedidos al área de atención farmacéutica del Hospital II-2 Tarapoto?	1	2	3	4	5
11	¿Considera que en el área de atención farmacéutica del Hospital II-2 Tarapoto se trabaja de forma organizada?	1	2	3	4	5
12	¿Considera que los colaboradores del área de farmacia poseen los conocimientos suficientes para resolver cada una de las dudas de sus compañeros de trabajo sobre EPPs?	1	2	3	4	5
EMPATÍA						
13	¿Se brinda atenciones individualizadas a los diversos requerimientos?	1	2	3	4	5
14	¿Posee un horario de atención farmacéutica conveniente para todos?	1	2	3	4	5
15	¿Se preocupan por los intereses de todos los usuarios del área?	1	2	3	4	5
16	¿Considera que pueden identificar y comprender las necesidades de los usuarios que acuden al área de atención farmacéutica del Hospital II-2 Tarapoto?	1	2	3	4	5

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Karla Patricia Martell Alfaro
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
Especialidad : Metodólogo
Instrumento de evaluación : Cuestionario **calidad de atención**
Autor (s) del instrumento (s) : Perea del Águila Isabel Cristina

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, 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: calidad de atención					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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: calidad de atención					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: calidad de atención				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
PUNTAJE TOTAL					48	

(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)

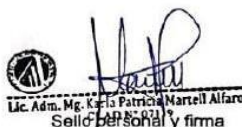
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto 29 de octubre de 2021


Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
Sello personal y firma

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / UNSM
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública Instrumento
 de evaluación : Cuestionario **calidad de atención**
 Autor (s) del instrumento (s) : Perea del Aguila Isabel Cristina

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 acordes con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, 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: calidad de atención					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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: calidad de atención					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: calidad de atención				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
PUNTAJE TOTAL						49

(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

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Tarapoto 28 de octubre de 2021



Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas
REGUC. 11541

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Privado Ciro Alegría
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **calidad de atención**
 Autor (s) del instrumento (s) : Perea del Aguila Isabel Cristina

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 acordes con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, 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: calidad de atención				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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: calidad de atención					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: calidad de atención					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
PUNTAJE TOTAL					48	

(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

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto 28 de octubre de 2021



CORLAD Lic. Mg. Nicol L. Cedamano Saavedra
 REGUC 013121
 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Karla Patricia Martell Alfaro
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **satisfacción de los usuarios internos**
 Autor (s) del instrumento (s) : Perea del Aguila Isabel Cristina

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, 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: Satisfacción de los usuarios Internos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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: Satisfacción de los usuarios Internos					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: Satisfacción de los usuarios Internos					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
PUNTAJE TOTAL						48

(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

Válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto 29 de octubre de 2021

Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
 Sello personal y firma

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / UNSM
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **satisfacción de los usuarios internos**
 Autor (s) del instrumento (s) : Perea del Aguila Isabel Cristina

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 acordes con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, 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: Satisfacción de los usuarios Internos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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: Satisfacción de los usuarios Internos					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: Satisfacción de los usuarios Internos					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
PUNTAJE TOTAL						49

(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

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Tarapoto 28 octubre de 2021



 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Privado Ciro Alegría
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **satisfacción de los usuarios internos**
 Autor (s) del instrumento (s) : Perea del Aguila Isabel Cristina

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 acordes con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, 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: satisfacción de los usuarios internos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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: satisfacción de los usuarios internos					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: satisfacción de los usuarios internos					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
PUNTAJE TOTAL						49

(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

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Tarapoto 28 octubre de 2021



CORLAD Lic. Ma. Nicol L. Cedamano Saavedra
 SAN MARTÍN REGUC 013121
 Sello personal y firma

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



San Martín
GOBIERNO REGIONAL
#Andes-en-primero

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



Tarapoto, 17 de noviembre de 2021

CARTA N° 240 -2021-U-E-H-II-2-T/D

Señora:

DRA. ROSA MABEL CONTRERAS JULIÁN

Jefa de la Unidad de Posgrado

Universidad César Vallejo - Tarapoto

Carretera Marginal Norte Fernando Belaúnde Terry Km. 8.5, Cacatachi

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

REFERENCIA: CARTA N°032-2021-UCV-VA-EPG-F03/J

Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente a nombre de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto y en atención al documento de la referencia, se autoriza a la estudiante: ISABEL CRISTINA PEREA DEL AGUILA, para realizar el estudio de investigación denominado: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS AL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO, 2021" por un periodo de 30 días hábiles a partir de la fecha, en nuestro establecimiento.



Sin otro en particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN
UNIDAD EJECUTORA HOSPITAL II - 2 - TARAPOTO
.....
M.C. Jacqueline Lindsay Castañeda Cárdenas
DIRECTOR

C.C archivos
JLCC/SGSG/rfm

hospitaltarapoto @HRT_Oficial @uehospitaltarapoto
www.hospitaltarapoto.gob.pe

Jr. Ángel Delgado Morey Nro 503
Tarapoto - San Martín
Teléfono : (042)-52 0012

Base de datos estadísticos

V1: Calidad de atención

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	sub total	p6	p7	p8	p9	p10	sub total	p11	p12	p13	p14	p15	sub total	TOTAL
1	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
2	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
3	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
4	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
5	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
6	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
7	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
8	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
9	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
10	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
11	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
12	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
13	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
14	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
15	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
16	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
17	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
18	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
19	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
20	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
21	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
22	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
23	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
24	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
25	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
26	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
27	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
28	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
29	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
30	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
31	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
32	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
33	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
34	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
35	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
36	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
37	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
38	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
39	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24

40	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
41	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
42	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
43	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
44	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
45	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
46	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
47	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
48	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
49	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
50	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
51	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
52	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
53	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
54	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
55	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
56	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
57	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
58	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
59	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
60	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
61	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
62	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
63	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
64	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
65	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
66	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
67	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
68	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
69	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
70	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
71	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
72	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
73	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
74	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
75	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
76	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
77	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
78	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
79	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
80	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
81	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
82	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
83	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
84	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24

85	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
86	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
87	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
88	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
89	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
90	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
91	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
92	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
93	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
94	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
95	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
96	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
97	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
98	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
99	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
100	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
101	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
102	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
103	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
104	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
105	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
106	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
107	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
108	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
109	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
110	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
111	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
112	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
113	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
114	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
115	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
116	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
117	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
118	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
119	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
120	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
121	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
122	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
123	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
124	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
125	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
126	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
127	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
128	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
129	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56

130	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
131	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
132	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
133	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
134	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
135	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
136	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
137	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
138	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
139	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
140	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
141	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
142	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
143	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
144	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
145	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
146	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
147	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
148	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
149	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
150	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
151	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
152	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
153	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
154	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
155	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
156	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
157	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
158	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
159	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
160	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
161	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
162	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
163	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
164	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
165	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
166	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
167	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
168	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
169	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
170	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
171	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
172	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
173	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
174	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51

175	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
176	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
177	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
178	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
179	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
180	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
181	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
182	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
183	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
184	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
185	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
186	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
187	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
188	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
189	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
190	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
191	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
192	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
193	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
194	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
195	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
196	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
197	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
198	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
199	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
200	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
201	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
202	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
203	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
204	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
205	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
206	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
207	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
208	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
209	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
210	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
211	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
212	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
213	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
214	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
215	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
216	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
217	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
218	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
219	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24

220	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
221	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
222	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
223	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
224	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
225	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
226	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
227	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
228	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
229	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
230	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
231	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
232	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
233	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
234	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
235	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
236	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
237	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
238	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
239	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
240	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
241	3	2	3	3	2	13	3	2	3	3	2	13	2	2	3	3	3	13	39
242	4	3	3	4	3	17	3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	4	17	51
243	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	2	1	1	1	1	6	17
244	2	1	2	2	1	8	2	1	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	25
245	3	3	4	3	3	16	4	3	4	3	4	18	3	3	4	4	3	17	51
246	2	1	2	2	1	8	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	26
247	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
248	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
249	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
250	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
251	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
252	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
253	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
254	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
255	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
256	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
257	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
258	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
259	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
260	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
261	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
262	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
263	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
264	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38

265	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
266	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
267	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
268	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
269	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
270	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
271	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
272	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
273	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
274	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
275	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
276	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
277	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
278	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
279	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
280	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
281	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
282	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
283	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
284	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
285	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
286	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
287	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
288	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
289	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
290	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
291	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18

V2: Satisfacción de los usuarios internos

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	sub total	pr5	pr6	pr7	pr8	sub total	pr9	pr10	pr11	pr12	sub total	pr13	pr14	pr15	pr16	sub total	TOTAL
1	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	41
2	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	52
3	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	18
4	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	24
5	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	54
6	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	26
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
8	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	42
9	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	64
10	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	74
11	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	66
12	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	42
13	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	38
14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	56
15	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	30
16	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	38
17	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	50
18	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	21
19	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	28
20	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	55
21	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	41
22	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	52
23	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	18
24	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	24
25	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	54
26	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	26
27	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
28	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	42
29	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	64
30	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	74
31	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	66
32	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	42
33	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	38
34	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	56
35	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	30
36	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	38
37	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	50
38	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	21
39	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	28
40	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	55

266	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	50
267	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	21
268	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	28
269	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	55
270	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	41
271	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	52
272	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	18
273	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	24
274	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	54
275	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	26
276	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
277	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	42
278	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	64
279	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	74
280	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	66
281	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	42
282	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	38
283	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	56
284	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	30
285	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	38
286	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	50
287	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	21
288	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	28
289	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	55
290	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	41
291	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	52

Autorización para la publicación de los resultados de la institución donde se ejecutó la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20494013453
Hospital II-2 Tarapoto	
Nombre del Titular o Representante legal: Castañeda Cárdenas Jacqueline Lindsay	
Nombres y Apellidos Castañeda Cárdenas Jacqueline Lindsay	DNI: 44191909

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS AL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO, 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos ISABEL CRSITINA PEREA DEL AGUILA	DNI: 40923724

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN
UNIDAD EJECUTORA HOSPITAL II - 2 - TARAPOTO

M.C. Jacqueline Lindsay Castañeda Cárdenas
DIRECTOR

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PEREA DEL AGUILA ISABEL CRISTINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS AL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL II 2 TARAPOTO,2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ISABEL CRISTINA PEREA DEL AGUILA DNI: 40923724 ORCID 0000-0002-4601-8594	Firmado digitalmente por: IPEREAC el 04-01-2022 16:55:14

Código documento Trilce: TRI - 0252102