



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Capacidad de respuesta y empatía en el paciente atendido en el
servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Maguiña Avalos, Lizbeth Angelica (orcid.org/0000-0001-8780-9686)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Felix (orcid.org/0000-0002-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por colmar mi vida de bendiciones, que a diario me ayudan a ser mejor persona, darme la perseverancia necesaria para continuar con mis proyectos y mantenerme firme en mis convicciones, por guiar mi camino y no dejarme caer nunca.

A mis padres: Luis y Cludovina, por su fortaleza y lucha incansable en la vida, ejemplo de amor y apoyo incondicional, quienes me formaron con buenos valores, constancia y perseverancia; velando por mi bienestar en todo momento, por enseñarme que la educación es fundamental en nuestras vidas. Los amo profundamente.

A mi esposo: Alexander e hijas: Rocío y Ximena por ser mi principal inspiración y apoyo absoluto en esta etapa de mi vida, por prestarme el tiempo que les corresponde para poder seguir creciendo cada día como profesional y lograr mis sueños.

Lizbeth Maguiña

Agradecimiento

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo por haberme aceptado ser parte de ella y darme la oportunidad de culminar esta etapa profesional.

A mi asesor Dr. Ericson Castillo Saavedra por su paciencia, doctrina, disponibilidad y generosidad para compartir su experiencia profesional y amplio conocimiento, en la realización del presente trabajo.

A mis docentes por su valioso aporte, por conocimientos impartidos, confianza y capacidad para guiarme en el desarrollo de este trabajo de investigación.

A todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en el desarrollo y la culminación del presente trabajo.

Lizbeth Maguiña

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de la investigación	12
3.2 Variables, operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	15
3.6 Métodos de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	35

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Capacidad de respuesta en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022	17
Tabla 2	Empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022	18
Tabla 3	Correlación entre las dimensiones de la capacidad de respuesta y la empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia en un hospital de Caraz, 2022	19
Tabla 4	Correlación entre la capacidad de respuesta y la empatía en el personal atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022	20
Tabla 5	Pruebas de normalidad, capacidad de respuesta y empatía	63

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Capacidad de respuesta en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022	62
Figura 2	Empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022	62

RESUMEN

En las experiencias cotidianas, la capacidad de respuesta de los profesionales ha llevado a un proceso de adaptación prioritaria, que puede acelerar cambios importantes en el sistema de salud, suministros insuficientes y equipos esenciales; por ello, es importante que los profesionales de la salud comprendan los sentimientos, opiniones y experiencias de las personas para evaluar sus necesidades reales y actuar en consecuencia, ofreciendo servicios a medida; ante ello, el objetivo general fue determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022. En relación a la metodología fue básico-correlacional, por el cual, la muestra estuvo integrada por 306 químicos farmacéuticos, a quienes se les aplicó un cuestionario para ambas variables. Como resultado principal se tiene que la capacidad de respuesta se relaciona de manera directa y significativa con la empatía con un valor del 0,824 y un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000. Se concluyó que la capacidad de respuesta fue regular (46%), y en relación a la empatía fue alto con el 39.9%.

Palabras clave: capacidad de respuesta, empatía, calidad de atención.

ABSTRACT

In everyday experiences, the response capacity of professionals has led to a priority adaptation process, which can accelerate important changes in the health system, insufficient supplies and essential equipment; therefore, it is important for health professionals to understand people's feelings, opinions and experiences in order to assess their real needs and act accordingly, offering tailor-made services; Given this, the general objective was to determine the relationship between responsiveness and empathy in the patient treated in the pharmacy service of a hospital in Caraz, 2022. In relation to the methodology, it was basic-correlational, by which, the sample consisted of 306 pharmaceutical chemists, who were given a questionnaire for both variables. The main result is that responsiveness is directly and significantly related to empathy with a value of 0.824 and a Spearman bilateral significance level of 0.000. It was concluded that the responsiveness was regular (46%), and in relation to empathy it was high with 39.9%.

Keywords: responsiveness, empathy, quality of care.

I. INTRODUCCIÓN

Los profesionales de farmacia se consideran socios esenciales en la respuesta a la actual pandemia; las farmacias de los hospitales están ampliando y brindando servicios esenciales, poniendo a los químicos farmacéuticos y sus compañeros de trabajo en primera línea para la atención y seguridad del paciente para mejorar la salud pública. (Bakhsh y Makki, 2020). De igual manera, Aljabri et al. (2021) señalaron que en Arabia Saudita, más del 58% de químicos farmacéuticos, mencionan que existe muchos problemas logísticos, porque no existe un programa establecido a nivel nacional o regional diseñado para reabastecer a los hospitales con los medicamentos y suministros necesarios durante las prestaciones médicas.

Además, Semegn y Alemkere (2019) indicaron que en Irán, se percibe una alta satisfacción, siendo superior al 50% en el área de farmacia, debido a que, consideran que los químicos farmacéuticos se muestran amables y empáticos al momento de recibir sus medicamentos y sobre todo la atención es rápida y oportuna, teniendo una alta capacidad de respuesta. Adicionalmente, en Etiopia, Yakob y Ncama (2019) indican que más del 54% de usuarios que se atienden en centros médicos públicos consideran, que no existe una rápida capacidad de respuesta en el servicio de farmacia, demostrando retrasos y falta de medicamentos.

Por su parte, Wang et al. (2022) en China, consideran que la capacidad de respuesta ante emergencias de los químicos farmacéuticos debe mejorarse continuamente en el futuro, debido a que más del 42% señalan que existían vacíos en la gestión de estupefacientes, psicotrópicos y medicamentos donados. Asimismo, en Italia, un 35% considera que la medicina no es simplemente un trabajo que requiere experiencia técnica; sino que, requieren de un conjunto de habilidades necesarias por el personal sanitario para brindar una buena atención en combinación con el conocimiento científico, aptitud técnica y cualidades o virtudes afectivas como la compasión y la empatía (Kerasidou et al., 2021).

Además, en Estados Unidos, Hannan et al. (2019) han referido que el 65% de pacientes que acuden al área de farmacia en nosocomios públicos, consideran que la empatía es muy importante en las consultas y muestran una

mayor satisfacción y mejor adherencia al tratamiento con los médicos más empáticos. A nivel nacional, Alfaro et al. (2020) indican que según la percepción del paciente, el 52% de ellos, manifiestan que existe una alta capacidad de respuesta farmacéutica que se ofrece a los afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS), garantizando una adecuada distribución de medicamentos. Sin embargo, Soto (2019), señala que la falta de recursos en los centros hospitalarios del Ministerio de Salud (MINSA) constituyen un gran problema que necesita ser tomado de forma inmediata.

La falta de medicamentos, insumos y equipamiento, constituyen un riesgo para la capacidad de respuesta en la atención al paciente. Bajo esa misma conceptualización, Dench (2022) menciona que un 66% de trabajadores del sector salud afirman que en las instituciones donde se desempeñan no se desarrollan actividades para incentivar la salud mental; debido a que, no poseen competencias ni habilidades blandas como es la empatía para brindar un mejor servicio. En esa misma perspectiva, según el MINSA (2019) refiere que el buen trato al usuario es de suma importancia al momento de brindar la atención, por ende, es fundamental generar contextos positivos, con trabajadores que tengan actitudes apropiadas; porque, más del 36% de profesionales sanitarios no muestran empatía en sus atenciones a los pacientes.

En Ancash, Sánchez (2021) señaló que la importancia de satisfacer la calidad de atención de las personas es sustancial y no es una labor fácil ya que existe en el ambiente innumerables limitantes en los hospitales del MINSA, donde el químico farmacéutico articula con todos los servicios y tiene que poseer habilidades importantes para la atención holística en la salud, saber administrar los recursos y el tiempo, enfocando las virtudes de equidad y calidad. A nivel local, en un hospital de Caraz que pertenece al MINSA siendo de baja complejidad, a la fecha es un hospital referencial de 03 provincias (Huaylas, Yungay y Corongo), ante la coyuntura que se está atravesando debido a la pandemia, la demanda de pacientes se ha incrementado, lo cual, ha generado, una mayor prestación médica; dicho esto, el servicio de farmacia es una de las áreas que más se ha visto afectada, debido a que se reciben más de 50 recetas al día, generando una baja capacidad de respuesta para la administración y entrega de medicamentos; es así que, ante la elevada

demanda, el personal químico farmacéutico no presenta las habilidades blandas necesarias como es la empatía, el cual, origina graves problemas al momento de realizar la prestación de salud hacia el paciente.

Ante lo expuesto, el estudio fue importante porque, pretende medir la relación entre la capacidad de respuesta y la empatía en la atención del servicio de farmacia de un hospital de nivel II-1 en el distrito de Caraz, provincia de Huaylas. La relevancia social trasciende hacia los beneficiarios directos que en este caso fueron los pacientes que acuden a dicho centro hospitalario, quienes se han beneficiado con los resultados del estudio. Las implicaciones prácticas ayudan a resolver problemas relacionados con la empatía y en consecuencia consiguen una mejor prestación del servicio basado en una alta capacidad de respuesta. El valor teórico fue contributivo porque se planteó una base teórica que permitan comprender y dar a conocer las variables a investigar. Finalmente; la utilidad metodológica, está referida a los instrumentos y recomendaciones de la investigación. Con respecto a la pregunta de la investigación fue: ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022?

Para concluir, se tiene al objetivo general: determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022. Como específicos se tiene identificar el nivel de la capacidad de respuesta en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz; identificar el nivel de empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz; y, establecer la relación de las dimensiones de la capacidad de respuesta con la empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz. La hipótesis estuvo conformada: H1: Existe relación entre la capacidad de respuesta y empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022 y Ho: No existe relación entre la capacidad de respuesta y empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El presente capítulo abordo los principales fundamentos teóricos del estudio; para ello, comenzó con la descripción de los trabajos previos, dicho así, a nivel internacional, Hobeika et al. (2020) en su estudio ejecutado en Líbano, tiene como propósito evaluar la empatía y los posibles factores asociados con ella entre los químicos farmacéuticos comunitarios libaneses. Este estudio transversal, se trabajó con 350 químicos farmacéuticos. Los resultados arrojaron que el 53% de químicos farmacéuticos tenían baja empatía. Se concluyó que los bajos niveles de empatía se asociaron significativamente con factores como la edad, la experiencia y la fatiga mental y física del trabajo, todos los cuales impactan en la práctica, ya que el modelo aceptado de experiencia farmacéutica requiere que los químicos farmacéuticos establezcan una comunicación efectiva y utilicen habilidades interpersonales.

Gamboa y González (2020) manifiestan que su estudio presento como objetivo analizar los grados de empatía en los profesionales sanitarios en Ecuador, basándose en la metodología descriptiva, tomando como población a 320 enfermeros; trayendo como resultados que en las profesiones del sector salud se visualiza que enfermería y medicina tienen una mayor puntuación de empatía en relación con farmacia con una puntuación del 58%. Dicho ello, se ha concluido que las mujeres se muestran más empáticas que los hombres.

Por otro lado, en España, Rodríguez et al. (2021) refieren que realizó el estudio con el propósito de establecer la capacidad de respuesta del sistema sanitario percibida por usuarios y pacientes en la atención primaria; por ello, la investigación fue experimental, trayendo como resultado que un 87% de los sujetos informantes ha considerado como adecuada la capacidad de respuesta. Sumado a ello, la comunicación (97%), dignidad (98%) y la confidencialidad (99,3%) son oportunos. Ante ello, los factores menos apropiados fueron la calidad de los servicios básicos (32%) y la atención rápida (38,6%).

Regalado y Alvear (2019) realizaron su investigación en Cuenca - Ecuador, presentó como objetivo evaluar los niveles de empatía en el personal de farmacia que laboran en un centro hospitalario de atención básica en dicha ciudad, siendo un estudio descriptivo y no experimental, trabajando con una muestra de 99 químicos farmacéuticos, arrojando como hallazgo más

importante que dichos trabajadores presentan niveles de empatía apropiados (bueno), permitiendo una mejor relación entre químicos farmacéuticos-paciente. Además, se concluyó que para la entrega de los medicamentos el tiempo de espera no es prolongado.

A nivel nacional, Hernández y Villasante (2021) en el informe ejecutado en Lima, han trazado como objetivo principal definir el grado de empatía entre médico-usuario atendido en un establecimiento de salud de la ciudad antes mencionada. La investigación fue descriptiva y se tiene una población de 250 sujetos informantes. Como resultado más resaltante se tiene que un 47.5% presentó un nivel sobresaliente de empatía; así mismo, se ha concluido que los factores que intervienen en la empatía son la comunicación asertiva y la comprensión al paciente.

Campos y Amado (2020) tuvieron como finalidad identificar la capacidad de respuesta en una institución pública ante la COVID-19, por el cual, el estudio fue básico y no experimental. El resultado más predominante se tiene que la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel bajo siendo del 56%; además, se ha concluido que el tiempo en la atención al usuario es baja con el 49% y en cuanto al recurso humano existe personal poco calificado.

Álvarez (2022) en su estudio propuesto en la ciudad de Moyobamba, presento como finalidad, analizar la capacidad de respuesta en una institución pública en dicha ciudad en mención; por tal razón, para hacer posible la investigación se ha trabajado bajo el enfoque descriptivo y la muestra ascendió a un total de 194 usuarios. En consecuencia, el hallazgo más significativo es que la capacidad de respuesta fue regular (56%). Se concluyó que sobresalieron en un nivel alto la habilidad para responder las preguntas y la simplicidad en la atención y en nivel intermedio fue la prontitud en el trabajo y conformidad en la respuesta a quejas y reclamos.

Flores (2021) desarrolló su estudio en una clínica en el distrito de San Miguel - Lima, donde ha planteado como objetivo establecer el grado de empatía en licenciados en enfermería, en dos áreas de dicho establecimiento de salud, asumiendo un enfoque cuantitativo y trabajando con una muestra de 102 participantes. Por tal razón, se tiene que la empatía en el personal de salud, prevaleció en un nivel bajo con 26,5%, concluyendo que en las dimensiones;

toma de perspectiva, capacidad para ponerse en el lugar del otro ha tenido una mayor incidencia el nivel bajo con el 30% y 37%, respectivamente.

Quijano et al. (2018) presentaron como finalidad analizar el nivel de empatía en el área de admisión del Hospital Cayetano Heredia; el cual, se utilizó el enfoque descriptivo y se encuestó a 100 usuarios de dicha área hospitalaria. Por ello, como resultado más importante, se tiene que la empatía se relaciona con ciertos factores que son la confianza con el médico, la calidad del servicio y el interés que se muestra hacia el paciente. Se ha concluido que predominó el nivel bajo de empatía entre el personal médico hacia los usuarios y/o pacientes.

Cambiando de contexto, ahora se describe el marco teórico, el cual, comienza analizando la capacidad de respuesta, donde Murray y Frenk (2005) señalan que la capacidad de un sistema para responder a las expectativas legítimas de los usuarios potenciales sobre los aspectos de la atención que no mejoran la salud y, en términos generales, se puede definir como la forma en que se trata a las personas y el entorno en el que se las trata, que abarca la noción de la experiencia de contacto de un individuo con el sistema de salud.

Por otro lado, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2000) refiere que la capacidad de respuesta del sistema de salud se ha identificado como uno de los objetivos intrínsecos de los sistemas de atención de salud, junto con los resultados de salud y la equidad de las contribuciones financieras.

Así mismo, esta institución, señala que esta variable identifica la salud de la población, la protección contra riesgos financieros y la capacidad de respuesta como los tres resultados clave para juzgar el rendimiento de los sistemas de salud; en consecuencia implica satisfacer las expectativas y requisitos de la población con respecto a los aspectos no médicos y no financieros del proceso de atención.

Tille et al. (2019) señalan que este aspecto de calidad de las prestaciones del usuario con el sistema de salud y sus servicios se relaciona con las nociones centradas en el usuario y/o el paciente, con un impacto directo en el bienestar de las personas. Se considera que un sistema de salud receptivo contribuye a mejorar la salud individual y colectiva al ser más propicio para que las personas busquen atención médica, para difundir información a sus proveedores de

atención médica y para cumplir con sus tratamientos médicos (Röttger et al., 2016).

Aunque el concepto se sitúa en una fase temprana de desarrollo, la capacidad de respuesta abarca aspectos de respeto de los derechos humanos, como es la autonomía y la dignidad del paciente, así como aspectos interpersonales de la atención, como la calidad de los servicios básicos. Cada vez más, las opiniones y los puntos de vista del paciente se reconocen como una fuente de información adecuada sobre aspectos no técnicos de la prestación de atención médica, y la medición de la capacidad de respuesta del sistema de salud se ha basado en gran medida en encuestas de opiniones de los usuarios en las que se pide a los encuestados que califiquen sus opiniones más recientes (Robone et al., 2014).

A su vez, Murray et al. (2003) refieren que se tiene tres componentes amplios: el medio ambiente; agentes que definen la necesidad de atención; y el proceso de atención y los resultados posteriores. El primer componente define el contexto de la prestación del servicio a través de las características de la prestación asistencial, la organización del sistema de salud y los recursos disponibles. El segundo componente describe el papel de los usuarios y proveedores en la definición de la necesidad de atención y el establecimiento del contexto para la atención, por ejemplo, a través de procesos de diagnóstico, toma de decisiones, normas y expectativas sociales y participación del paciente en la decisión de atención. El componente final, que se ocupa del proceso de búsqueda y recepción de atención a nivel micro (individual), se refiere al proceso de atención y los resultados experimentados cuando un individuo pasa por las etapas de reconocimiento de una necesidad de salud, decisión de buscar atención, interactuando con el sistema, y la cobertura de la atención recibida. La capacidad de respuesta se considera un resultado legítimo del proceso de atención.

Por otro lado, la OMS (2000), propuso el marco más utilizado para comprender la capacidad de respuesta en la asistencia sanitaria, comprende siete elementos con los que se mide la capacidad de respuesta: dignidad, autonomía, confidencialidad, pronta atención, accesibilidad a redes de apoyo social, calidad de los servicios y elección de los proveedores de servicios. Cubre

diferentes aspectos de la satisfacción del individuo con los aspectos médicos y no médicos de la atención médica y se enfoca en la autoevaluación dentro de cada elemento. Otras conceptualizaciones representan una extensión del marco de la OMS o se centran en un aspecto específico de la capacidad de respuesta, como la interacción paciente-proveedor o la responsabilidad del proveedor (Jiang et al., 2014).

Por otra parte, cuanto mayor sea la capacidad de respuesta del sistema de salud a las expectativas del usuario con respecto a los aspectos de la atención que no mejoran la salud, mayor será el nivel de bienestar alcanzado, independientemente de su impacto en la salud (Rodríguez et al., 2021).

Con respecto a las dimensiones, se tiene al tiempo en el servicio, el cual, Oche y Adamu (2013) indican que los pacientes pasan una cantidad considerable de tiempo en el servicio de farmacia esperando que los químicos farmacéuticos les brinden los servicios. El grado de satisfacción de los consumidores de salud con la atención recibida está fuertemente relacionado con la calidad de la experiencia de espera. Las organizaciones de atención de la salud que se esfuerzan por brindar servicios excepcionales deben administrar de manera efectiva la espera en la clínica. El tiempo de espera se refiere al tiempo que un paciente espera en la clínica antes de ser atendido por uno de los miembros del personal médico de la clínica.

En relación a la segunda dimensión, Ramírez (2015) que es la capacidad física instalada, se refiere a la disponibilidad de infraestructura que debe tener un centro hospitalario para brindar la prestación del servicio, donde involucra la disponibilidad de recurso humano y el abastecimiento de medicamentos.

En relación a la tercera dimensión calidad del servicio está asociada con la satisfacción del paciente, la lealtad y la productividad y rentabilidad de las organizaciones de salud. Como resultado, los organismos del sector salud de todo el mundo lo consideran un diferenciador estratégico para mantener una ventaja competitiva. Por lo tanto, es muy importante definir, medir y mejorar la calidad de la prestación hospitalaria (Mohammad, 2016).

Ahora se tiene al análisis de la segunda variable relacionada a la empatía, ya que según King (2013) indica que es la capacidad de compartir y comprender las emociones de otras personas; sumado a ello, es una conceptualización central porque guarda relación con enfoques psicodinámicos, conductuales y centrados en el ser humano, proporciona el desarrollo de una interacción terapéutica con el paciente de la atención médica.

Además, según Riess (2017) señala que la empatía se compone como una capacidad compleja que concede al ser humano a sentir y comprender los estados emocionales del resto de las personas, originando un comportamiento compasivo. Además, se necesita de habilidades cognitivas, emocionales, conductuales y morales para responder y comprender el sufrimiento del resto; por ello, la compasión es factor importante en la empatía, ya que son parte de los seres humanos.

La autoempatía es un área muy descuidada y es necesaria para asegurar que el personal sanitario tenga los recursos necesarios para seguir siendo empáticos con los demás. Los seres humanos tienen intrincados circuitos neuronales compartidos en las áreas motoras, sensoriales y emocionales (límbicas) del cerebro para ayudarlos a comprender la experiencia de los demás, lo que lleva a comportamientos de ayuda. Sin embargo, cuando se está sobrecargado, abrumado, explotado o agotado emocionalmente, la capacidad de empatía disminuye como resultado del grado de trabajo emocional gastado. Es fundamental que, como profesionales químicos farmacéuticos y cuidadores, ejercitemos el autocuidado para mantener niveles saludables de empatía.

La empatía es una de las herramientas fundamentales de la relación médica entre los cuidadores y sus pacientes y se ha demostrado que su contribución es vital para obtener mejores resultados en salud (Boyle et al., 2010). Como permite a los proveedores de atención médica detectar y reconocer las experiencias, preocupaciones y perspectivas de los usuarios. Fortalecer el desarrollo y la mejora de la relación terapéutica entre las dos partes. Es ampliamente reconocido que la capacidad empática del profesional de la salud conduce a mejores resultados terapéuticos (Spiro, 2009).

La relación empática de los profesionales de la salud con los pacientes, refuerza su contribución para el diseño de un plan médico y una intervención oportuna, incrementando así la satisfacción del paciente con el proceso de atención en salud. Por tal razón, se mejora la calidad de atención, se eliminan los errores y un mayor porcentaje de beneficiarios de atención médica experimentan positivamente la terapia. Además, se ha observado que la relación empática desarrollada durante el proceso de atención refuerza los resultados esperados, ya que los usuarios cumplen mejor sus indicaciones médicas (Hojat et al., 2013).

La comprensión basada en la empatía es fundamental para la interacción entre el personal asistencial y el receptor de la atención. Cuando eso sucede, los usuarios de salud se sienten seguros y confían en las capacidades del profesional (Moloney y Gair, 2015). Por lo tanto, la distancia entre el experto y el paciente se acorta y ambos se acercan, disfrutando de beneficios mutuos. Además, una relación basada en la empatía ayuda a los terapeutas a disminuir el estrés y el agotamiento en el lugar de trabajo y mejora su calidad de vida (Thirioux et al., 2016).

La empatía es especialmente importante para las profesiones de asistencia social. Se ha señalado que la capacidad del trabajador social para la empatía y la comprensión de las experiencias y sentimientos de los usuarios juega un papel crucial en la atención social, ya que la empatía se compone como una habilidad básica que estos profesionales pueden emplear para desarrollar una relación terapéutica.

Las habilidades de comunicación son conceptualizadas como la capacidad más esencial para el personal asistencial, donde la comunicación eficaz depende de que el personal de farmacia se sienta seguro de que ha registrado y escuchado realmente las necesidades del paciente en relación a su atención médica para ofrecer una atención individualizada; dicho ello, el personal sanitario debe comprender las experiencias, opiniones y sentimientos del paciente para medir sus necesidades reales y otorgar un servicio oportuno; dicho ello, conseguir ese objetivo hace indispensable el desarrollo de habilidades empáticas (Kahriman et al., 2016).

Sinclair et al. (2017) señalan que la simpatía, la empatía y la compasión son términos estrechamente relacionados que a menudo se usan indistintamente. La simpatía se ha definido como una reacción emocional de lástima hacia la desgracia de otro, especialmente aquellos que se perciben como sufriendo injustamente.

La empatía es entendida como una construcción interpersonal más compleja que implica conciencia e intuición, mientras que la compasión es una emoción social complementaria, suscitada al presenciar el sufrimiento de los demás y está relacionada con los sentimientos de preocupación, calidez asociada a la motivación de apoyo. La escucha empática puede provocar fatiga por compasión debido a la exposición prolongada al estrés y todo lo que evoca. La práctica del autocuidado, el bienestar y la autoconciencia son fundamentales para mejorar la empatía y reducir la fatiga por compasión (Cuartero y Campos, 2019).

Las dimensiones de la empatía, están conformadas por las siguientes: Comprensión de los demás, lo que significa la capacidad de sentir las emociones de los demás y comprender lo que pueden estar sintiendo (Karvelyté et al., 2021).

Como segunda dimensión se tiene al desarrollo de los demás, donde el personal de sanitario tiene que presentar las competencias necesaria para otorgar una prestación de salud centrada en el paciente como integrantes de un equipo interdisciplinario, destacando las prácticas basadas en evidencias y los enfoques de mejora de la calidad (Greiner y Knebel, 2015).

En los entornos de salud, la orientación se relacionan a los comportamientos y actitudes que dan forma a la cultura de cada organización, por ello, la calidad en los servicios hospitalarios significa proporcionar al paciente una atención multidisciplinar con un riesgo mínimo (Okuyama et al., 2018). Con respecto a la última dimensión se tiene a la diversidad, que comprende la capacidad en que el personal de salud debe ser capaz de entender en qué medida la procedencia sociocultural de cada uno de los pacientes intervienen en el comportamiento y las creencias en materia de salud; lo cual, constituye el componente cognitivo de la agresión (Okuyama et al., 2018).

III. METODOLOGÍA

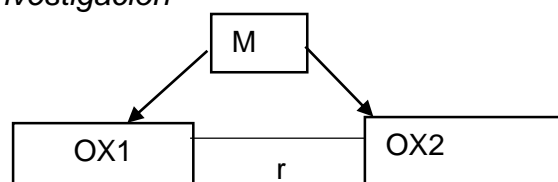
3.1 Tipo y diseño de la investigación

La investigación fue de enfoque básico, debido a que según la perspectiva de Hernández y Mendoza (2018) este tipo de estudios tienen como finalidad observar la situación actual de la realidad analizada, con la finalidad de aportar nuevos conocimientos en relación al tema abordado. Bajo esa misma perspectiva, fue de tipo cuantitativo porque, se utilizó la estadística para dar respuesta a los objetivos planteados; es decir, se empleó métricas numéricas (Ñaupas et al., 2018).

Por otro lado, en relación al diseño, fue no experimental, porque según lo propuesto por Bernal (2015) dichas investigaciones no tienden a manipular las variables (capacidad de respuesta y empatía); y de corte transversal, porque los instrumentos fueron desarrollados en un único momento. De igual manera, fue correlacional, porque se pretende medir en nivel de relación de las variables abordadas, a continuación se muestra el siguiente gráfico:

Figura 1

Diseño de la investigación



Nota:

M: Muestra.

OX1: Capacidad de respuesta.

OX2: empatía

r: relación

3.2 Variables, operacionalización

V1. Capacidad de respuesta

Definición conceptual: La capacidad de respuesta se relaciona con la capacidad de un sistema para responder a las expectativas

legítimas de los usuarios potenciales sobre los aspectos de la atención que no mejoran la salud.

Definición operacional: Es la forma en que una práctica se comunica y se relaciona con sus pacientes y fue medido bajo la velocidad en tiempo del servicio, capacidad física instalada, recursos materiales y el potencial humano.

V2. Empatía

Definición conceptual: se le atribuye como una capacidad complicada, que permite a los individuos sentir y comprender los sentimiento de los demás, resultando ser un compasivo comportamiento (Riess, 2017).

Definición operacional: Fue medida mediante la encuesta, basada en las dimensiones comprensión de los demás, desarrollo de las personas, servicio de orientación y diversidad.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Estuvo constituido por los pacientes que han sido atendidos en el servicio de farmacia, en los meses de febrero, marzo y abril del 2022; el cual, se detalla en la siguiente tabla:

Meses	Pacientes
Marzo	1400
Abril	1500
Mayo	1600

Es por ello, que a través de la sumatoria de dichos meses, se obtiene un total de 4500 pacientes que acuden con sus recetas al servicio de farmacia de dicho hospital; por el cual, realizando el promedio respectivo se ha obtenido un total de 1500 pacientes; es decir, esta cantidad fue la población sujeta de estudio.

Muestra: Bajo la conceptualización de Muñoz (2015) señala que la muestra se basa en un subconjunto de la población, es decir, el número total de participantes en el estudio 306 pacientes,

Ante lo mencionado anteriormente, teniendo un nivel de confianza del 95% y un margen de error (5%) para 1500 personas quienes integran la población, la muestra total que se utilizó en el estudio será 306 pacientes atendidos en farmacia.

Muestreo: se trabajó bajo el muestreo probabilístico, por extractos, es decir a un grupo determinado.

Unidad de análisis: representa cada paciente atendido en el servicio de farmacia.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para llevar a cabo la recolección de los datos, como técnica se tomó la encuesta y como instrumento el cuestionario, por ende, para la variable capacidad de respuesta se ha tomado la encuesta propuesta por Sánchez (2021) quien realizó dicho instrumento de autoría propia, contando con un total de 17 ítems, el cual, guarda relación con cada indicador. Sumado a ello, las escalas que se han tomado han sido las siguientes: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo.

Adicionalmente, en relación al instrumento de empatía ha sido extraída de la tesis de Chávez (2020) quien planteó un total de 12 ítems, tomando las escalas de 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo.

Sin embargo, por un tema de adaptación a las preguntas del presente estudio, los instrumento han sido nuevamente validados mediante el juicio de expertos y para la confiabilidad, se ha realizado una prueba piloto por medio del Alfa de Cronbach, en otro centro

hospitalario al 10% de la población en estudio, arrojando un valor de 0,978 para la capacidad de respuesta y un 0,970 para la empatía; deduciendo que ambos instrumentos ya pueden ser ejecutados en la presente investigación.

3.5 Procedimientos

En primer lugar, la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo emitió una solicitud dirigida al director del hospital, con la finalidad de obtener la autorización por parte de la institución donde se desarrolló el estudio; en segundo lugar, se realizó el instrumento que estuvo dirigido a los pacientes del servicio de farmacia; en tercer lugar se aplicaron los instrumentos donde se ha tenido en cuenta los criterios éticos, no obstante, se les administro el consentimiento informado, para corroborar su participación en el estudio. Por último, se realizó la base datos para el procesamiento de la información.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para responder a los objetivos planteados del estudio, se realizó bajo el análisis inferencial, que consiste en la aplicación del Rho de Spearman, el cual, es una herramienta estadística, donde se obtuvo la relación de las variables planteadas (capacidad de respuesta y empatía); por lo tanto, se presentó los resultados mediante tablas y figuras; el cual, se desarrollaron bajo el programa estadístico SPSS V.23.

3.7 Aspectos éticos

Bajo lo propuesto por Piscoya (2018) manifiesta que todo estudio está en la obligación de proteger a los sujetos informantes que forman parte o están involucrados en una investigación; de modo que, se ha tenido en cuenta los siguientes aspectos: Principio de autonomía, debido a que los participantes de la investigación tienen que firmar el consentimiento informado para autorizar su participación. Asimismo, se aplicó el principio de la no maleficencia; porque esta investigación no va a originar daño alguno a los pacientes (social, psicológico o moral). Adicionalmente, conto con el principio de

beneficencia; porque los resultados encontrados deben brindar un beneficio para las personas sujetas al estudio. Finalmente, todos los participantes fueron tratados con respeto y amabilidad, sin generar actos de discriminación, cumpliendo con el criterio de justicia.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Capacidad de respuesta en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022.

Niveles	F	%
Bajo	67	21,9
Medio	141	46,1
Alto	98	32,0
Total	306	100,0

En la tabla 1 se tiene la capacidad de respuesta que posee el personal químico-farmacéutico, frente al paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, donde el 21,9% de los indican que la capacidad de respuesta es baja; el 46,1% refieren que es medio y solo el 32,0% de los pacientes indican un nivel alto; esto indica que en dicho servicio, la prestación de salud no se desarrolla de manera oportuna, generando esta percepción en el usuario paciente.

Tabla 2

Empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022.

Niveles	F	%
Bajo	71	23,2
Medio	113	36,9
Alto	122	39,9
Total	306	100,0

En la tabla 2 se tiene la empatía en el paciente atendido el servicio de farmacia de un hospital de Caraz esto es, el 23,2% de los pacientes indican un nivel bajo; 36,9% de los pacientes indican un nivel medio y 39,9% de los pacientes indican un nivel alto; esto quiere que los químicos farmacéuticos son empáticos porque comprenden las necesidades de los usuarios, ya que éstos se sienten seguros para expresar los pensamientos y problemas que les preocupan.

Tabla 3

Correlación entre las dimensiones de la capacidad de respuesta y la empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022.

Capacidad de respuesta	Empatía
1. Velocidad en tiempo del servicio	,710 ,000 306
2. Capacidad física instalada	,766 ,000 306
3. Calidad del servicio	,821 ,000 306

Como se aprecia en la tabla la dimensión velocidad en tiempo del servicio de la capacidad de respuesta, tiene una correlación positiva de 0,710 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000 con la empatía.

En cuanto a la dimensión capacidad física instalada de la capacidad de respuesta, tiene una correlación positiva de 0,766 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000 con la empatía. Además, la calidad del servicio tiene una correlación positiva de 0,821 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000 con la empatía. Luego los valores de p son menores a 0.05 en este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, las dimensiones de la capacidad de respuesta se relacionan de manera directa y significativa con la empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022.

Tabla 4

Correlación entre la capacidad de respuesta y la empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022.

			Empatía
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,824
		Sig. (bilateral)	,000
		N	306

Esta tabla muestra que la variable capacidad de respuesta tiene una correlación positiva y alta de 0,824 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000 con la empatía, en este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la capacidad de respuesta se relaciona de manera directa y significativa con la empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022

V. DISCUSIÓN

En las experiencias cotidianas, la capacidad de respuesta de los profesionales ha llevado a un proceso de adaptación prioritaria, que puede acelerar cambios importantes en el sistema de salud, suministros insuficientes y equipos esenciales; por ello, es de suma importancia mencionar que el personal sanitario debe comprender las opiniones, sentimientos y experiencias de los pacientes para que puedan analizar e identificar sus necesidades y actuar en consecuencia a ello, brindando una prestación de salud oportuna; por lo tanto, es importante el desarrollo de habilidades empáticas.

Por lo expuesto anteriormente, el presente capítulo aborda la tabla 1, donde el 46.1% de los sujetos informantes indican que el nivel de capacidad de respuesta es medio, y esto se debe a que la velocidad en el tiempo de servicio no es el adecuado, asimismo no hay el suficiente personal químico farmacéutico y sobre todo la calidad de atención no llega a cubrir las expectativas del paciente. Sumado a ello, el 32% quien ha manifestado que el nivel es alto y el 21.9% considera que es baja; es decir, que los usuarios que acuden al servicio de farmacia en un hospital de Caraz, consideran que la prestación sanitaria que les brinda el personal químico farmacéutico no es la adecuada.

Por ende, dichos resultados coinciden con Álvarez (2022), quien manifiesta que el hallazgo más significativo es que la capacidad de respuesta fue regular (56%). Se concluyó que sobresalieron en un nivel alto la habilidad para responder las preguntas y la simplicidad en la atención y en nivel intermedio fue la prontitud en el trabajo y conformidad en la respuesta a quejas y reclamos. Ante ello, estos resultados difieren, con Rodríguez et al. (2021) trayendo como resultado que un 87% de los sujetos informantes ha considerado como adecuada la capacidad de respuesta, debido a que existe una buena comunicación y confidencialidad en la atención que se brinda al paciente. Asimismo, Álvarez (2022) señala que en Moyobamba, el hallazgo más significativo es que la capacidad de respuesta fue regular (56%), donde se ha concluido que sobresalieron en un nivel alto la habilidad para responder

las preguntas y la simplicidad en la atención y en nivel intermedio fue la prontitud en el trabajo y conformidad en la respuesta a quejas y reclamos.

Por tal razón, los hallazgos también coinciden, con el enfoque teoría que plantea Murray y Frenk (2005) quienes señalan que la capacidad de un sistema para responder a las expectativas legítimas de los usuarios potenciales sobre los aspectos de la atención que no mejoran la salud y, en términos generales, se puede definir como la forma en que se trata a las personas y el entorno en el que se las trata, que abarca la noción de la experiencia de contacto de un individuo con el sistema de salud.

Por lo expuesto anteriormente, es importante que en dicho hospital de Caraz, se garantice una prestación sanitaria oportuna, con la finalidad de proporcionar servicios equitativos y responsables; y sobre todo proteger los derechos de los ciudadanos, para mejorar la calidad de vida en salud.

Siguiendo la presentación de la discusión, ahora se muestra la tabla 2, donde se aprecia los resultados referidos al nivel de empatía que tiene el personal químico farmacéutico frente a los servicios que brindan a los usuarios que acuden al servicio de farmacia, por lo que, un 39% considera que la empatía es alta, lo que quiere decir que existe comprensión hacia el paciente, a través del respeto al paciente, asimismo, el personal de farmacia brinda confianza al paciente, existe una comunicación asertiva, prevalece la privacidad durante toda la atención y sobre todo se respeta el origen y costumbre en todo el proceso de dispensación de medicamentos. Asimismo, es importante señalar que un 36.6% consideran que la empatía es regular y solo el 23.2% consideran que es baja.

Por consiguiente, estos resultados coinciden con el aporte generado de Gamboa y González (2020) quien ha sostenido que las profesiones del sector salud tienen una mayor puntuación de empatía en relación con farmacia con una puntuación del 58%. Dicho ello, se ha concluido que las mujeres se muestran más empáticas que los hombres. De igual manera, Regalado y Alvear (2019) arrojando como hallazgo más

importante que dichos trabajadores presentan niveles de empatía apropiados (bueno), permitiendo una mejor relación entre químicos farmacéuticos-paciente. Además, se concluyó que para la entrega de los medicamentos el tiempo de espera no es prolongado.

Sin embargo, los resultados encontrados difieren con lo planteado por Hobeika et al. (2020) quien realizó un estudio en Líbano y ha obtenido que el 53% de químicos farmacéuticos tenían baja empatía, el cual, se asocia a factores como la edad, la experiencia y la fatiga mental y física del trabajo, todos los cuales impactan en la práctica, ya que el modelo aceptado de experiencia farmacéutica requiere que los químicos farmacéuticos establezcan una comunicación efectiva y utilicen habilidades interpersonales. De igual manera, comparte este mismo enfoque Flores (2021) quien indica que la empatía en el personal de salud, prevaleció en un nivel bajo con 26,5%.

Bajo ese mismo contexto, los hallazgos coinciden con Riess (2017) señala que la empatía se compone como una capacidad compleja que concede al ser humano a sentir y comprender los estados emocionales del resto de las personas, originando un comportamiento compasivo. Además, se necesita de habilidades cognitivas, emocionales, conductuales y morales para responder y comprender el sufrimiento del resto; por ello, la compasión es factor importante en la empatía, ya que son parte de los seres humanos.

Por lo tanto, en el hospital en mención, el desarrollo de habilidades empáticas no sólo debe ser el objetivo subyacente en el proceso de atención en el servicio de farmacia, sino también el tema de la formación permanente y continua de los profesionales; ya que, comprende las necesidades de los usuarios de salud, ya que éstos se sienten seguros para expresar los pensamientos y problemas que les preocupan.

Cambiando de contexto, ahora se discute al último objetivo específico relacionado a la relación de las dimensiones de la capacidad de respuesta con la empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz; por lo que, en la tabla 3, se visualiza que la dimensión velocidad en tiempo del servicio, tiene una correlación

positiva siendo del 0,710 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000 con la variable empatía. Lo mismo ocurre, con la dimensión capacidad física instalada, donde se tiene una correlación positiva de 0,766 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000 con la empatía y la calidad del servicio tiene una correlación positiva de 0,821 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000.

En conclusión, estos resultados lo respalda Oche y Adamu (2013) quienes indican que los pacientes pasan una cantidad considerable de tiempo en el servicio de farmacia esperando que los químicos farmacéuticos les brinden los servicios. El grado de satisfacción de los consumidores de salud con la atención recibida está fuertemente relacionado con la calidad de la experiencia de espera. Asimismo, Ramírez (2015) señala que es la capacidad física instalada, se refiere a la disponibilidad de infraestructura que debe tener un centro hospitalario para brindar la prestación del servicio, donde involucra la disponibilidad de recurso humano y el abastecimiento de medicamentos.

Finalmente, Mohammad (2016) señala que la calidad del servicio está asociada con la satisfacción del paciente, la lealtad y la productividad y rentabilidad de las organizaciones de salud. Como resultado, los organismos del sector salud de todo el mundo lo consideran un diferenciador estratégico para mantener una ventaja competitiva.

Ante ello, en el hospital de Caraz, es importante señalar ante los resultados obtenidos que en el servicio de farmacia se requiere de experiencia técnica y la capacidad de tomar las mejores decisiones y recomendaciones con referencia al paciente y en consulta con él. Esto significa que el conjunto de habilidades requeridas por los profesionales de la salud para brindar una buena atención es una combinación de conocimiento científico, aptitud técnica y cualidades o virtudes afectivas como la compasión y la empatía.

Ante lo expuesto, líneas anteriores y finalizando la discusión, se presenta el análisis de la objetivo general, por lo cual, en la tabla 4, muestra que la variable capacidad de respuesta tiene una correlación positiva y alta de 0,824 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000 con la empatía, en este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la capacidad de respuesta se relaciona de manera directa y significativa con la empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022.

Estos resultados coinciden con los hallazgos obtenidos por Hobeika et al. (2020) quienes señalan que el modelo aceptado de experiencia farmacéutica requiere que los químicos farmacéuticos establezcan una comunicación efectiva y utilicen habilidades interpersonales. Asimismo, según el enfoque teórico de Hojat et al., (2013) señalan que la relación empática de los profesionales de la salud con los pacientes, refuerza su contribución para el diseño de un plan médico y una intervención oportuna, incrementando así la satisfacción del paciente con el proceso de atención en salud. Por tal razón, se mejora la calidad de atención, se eliminan los errores y un mayor porcentaje de beneficiarios de atención médica experimentan positivamente la terapia. Además, se ha observado que la relación empática desarrollada durante el proceso de atención refuerza los resultados esperados, ya que los usuarios cumplen mejor sus indicaciones médicas.

Asimismo, Chuen et al. (2022) señalan que en el contexto médico como la comprensión de las emociones, preocupaciones y situaciones de los pacientes, comunicando esa comprensión al paciente y actuando sobre esa comprensión. La empatía mejora la precisión diagnóstica, la satisfacción y el cumplimiento del paciente, y reduce la angustia psicológica y las complicaciones médicas.

Por ende, es de vital importancia que en el hospital de Caraz, se cuente con personal que tenga habilidades empáticas debido a que ayuda a crear una conexión de confianza con las personas a su cargo centrándose en el punto de vista del paciente. Esto fortalece la comunicación entre el personal farmacéutico para una mejor comprensión y calidad de atención. Por tal razón, la empatía es fundamental para promover un diálogo con los pacientes sobre sus malestares, preocupaciones y preferencias.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Se determinó que la capacidad de respuesta se relaciona de manera directa y significativa con la empatía con un valor del 0,824 y un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000.
- Segunda.** La capacidad de respuesta en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, es regular (46%); lo que quiere decir, que el tiempo de espera en el servicio no es el esperado por el paciente, no existe una adecuada capacidad física instalada y no se percibe una buena calidad de servicio en relación a la entrega de medicamentos.
- Tercera.** El nivel de empatía en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, fue alto (39.9%), traduciéndose en que existe comprensión hacia el paciente, a través del respeto al paciente, asimismo, el personal de farmacia brinda confianza al paciente, existe una comunicación asertiva y prevalece la privacidad durante toda la atención.
- Cuarta.** Las dimensiones de la capacidad de respuesta se relacionan de manera directa y significativa con la empatía; es decir, la dimensión capacidad física instalada tiene una correlación positiva de 0,766 con; la calidad del servicio tiene una correlación positiva de 0,821 y la dimensión velocidad en tiempo del servicio, tiene una correlación positiva de 0,710 con la empatía y un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** A la Red de Salud Huaylas Norte, fomentar el apoyo a los químicos farmacéuticos s través de programas de educación continua y de desarrollo personal, así como a través de sesiones de supervisión que les permitan desarrollar habilidades empáticas y les permita comunicarse de manera efectiva con sus pacientes.
- Segunda.** A la dirección del establecimiento de salud elaborar un mapa de procesos a partir de la gestión del proceso de atención y dispensación de medicamentos en concordancia con la modernización de la gestión pública, donde se puede generar alternativas de mejora de atención y manejo del tiempo de espera.
- Tercera.** Al área de Recursos Humanos del hospital, desarrollar talleres de fortalecimiento relacionados a la capacidad de respuesta que debe tener el personal químico farmacéutico, para evitar una ineficiente prestación sanitaria que implique una mala calidad de atención.
- Cuarta.** Al área de psicología del hospital, desarrollar talleres sobre el fortalecimiento de capacidades de atención al paciente y empatía solidaria al personal de salud, con el fin de mejorar la gestión de competencias blandas en el personal químico farmacéutico.

REFERENCIAS

- Aljabri, A., Bakhsh, H., Baageel, A., Nimari, S., Alshehri, S., Bakadam, B., Almasrahi, S., y Kutbi, H. (2021). Hospital Pharmacy Preparedness and Pharmacist Role During Disaster in Saudi Arabia. *Risk Management and Healthcare Policy*, 14(5). <https://doi.org/10.2147/RMHP.S343789>
- Alvarez, A. (2022). *Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Moyobamba* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3073307>
- Bakhsh, H., y Makki, H. (2020). Splitting Teams at a Hospital Pharmaceutical Care Services during COVID-19 Pandemic: A Tertiary Hospital Experience in Saudi Arabia. *Journal of Microscopy and Ultrastructure*, 8(4), 152-155. https://doi.org/10.4103/JMAU.JMAU_57_20
- Bernal, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación. México
- Boyle, M., Williams, B., Brown, G., Molloy, A., McKenna, L., Molloy, E., y Lewis, B. (2010). Levels of empathy in undergraduate health science students. *The Internet Journal of Medical Education*, 1(1), 1-14. <https://doi.org/10.5580/1b15#sthash.EzsawuHr.dpuf>
- Campos, K., y Amado, M. (2020). *Capacidad de respuesta de la subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Miraflores ante el covid-19, 2020* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2931690>
- Castillo, E., Rosales, C., y Reyes, C. (2020). Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. *MediSur*, 18(4), 564-570. <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4443>
- Chávez, L. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital el Esfuerzo, Trujillo 2019*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51476/Ch%20c3%a1vez_GLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chuen, C., Tan, L., Khanh, M., Tang, B., Ying, Y., Lim, B., Chin, S., y Alvin, J. (2022). The development of empathy in the healthcare setting: A

- qualitative approach. *BMC Medical Education*, 22, 245. <https://doi.org/10.1186/s12909-022-03312-y>
- Cuartero, M., y Campos, J. (2019). Self-care behaviours and their relationship with Satisfaction and Compassion Fatigue levels among social workers. *Social Work in Health Care*, 58(3), 274-290. <https://doi.org/10.1080/00981389.2018.1558164>
- Dench. (2022, marzo 6). *El 66% de empresas en Perú no promueve actividades para la salud mental de sus trabajadores*. Noticias Gestión. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/el-66-de-empresas-en-peru-no-promueve-actividades-para-la-salud-mental-de-sus-trabajadores-noticia/>
- Flores, B. (2021). *Nivel de empatía en enfermeros del servicio de emergencia y hospitalización de la Clínica Providencia, San Miguel—2020* [Tesis de posgrado, Universidad de Ciencias y Humanidades]. https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/613/Flores_BN_Sifuentes_LJ_tesis_enfermeria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gamboa, K., y González, D. (2020). *Nivel de empatía en profesionales y estudiantes de la salud. Una revisión narrativa*. [Tesis de posgrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33925/1/2021_GamboaHernandez_GonzalezVelandia_PalaciosVillamizar_RojasQuintana_nivel_de_empatia_en_profesionales_y_estudiantes_de_la_salud_una_revision_narrativa..pdf
- Greiner, A., y Knebel, E. (2015). The Core Competencies Needed for Health Care Professionals. En *Health Professions Education: A Bridge to Quality*. National Academies Press (US). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK221519/>
- Hannan, J., Sanchez, G., Musser, E., Ward, M., Azutillo, E., Goldin, D., Lara, E., Luna, A., Galynker, I., y Foster, A. (2019). Role of empathy in the perception of medical errors in patient encounters: A preliminary study. *BMC Research Notes*, 12(1), 327. <https://doi.org/10.1186/s13104-019-4365-2>

- Hernandez, K., y Villasante, M. (2021). *Nivel de empatía de los odontólogos con los pacientes atendidos en un centro odontológico Lima 2021* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3058466>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Hobeika, E., Hallit, S., Sacre, H., Obeid, S., Hajj, A., y Salameh, P. (2020). Factors associated with empathy among community pharmacists in Lebanon. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, 13(2). <https://doi.org/10.1186/s40545-020-00237-z>
- Hojat, M., Louis, D., Maio, V., y Gonnella, J. (2013). Empathy and health care quality. *American Journal of Medical Quality: The Official Journal of the American College of Medical Quality*, 28(1), 6-7. <https://doi.org/10.1177/1062860612464731>
- Jiang, Y., Ying, X., Zhang, Q., Tang, S., Kane, S., Mukhopadhyay, M. y Qian, X., (2014). Managing patient complaints in China: A qualitative study in Shanghai. *BMJ Open*, 4(8), 45-23. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2014-005131>
- Kahriman, I., Nural, N., Arslan, U., Topbas, M., Can, G., y Kasim, S. (2016). The Effect of Empathy Training on the Empathic Skills of Nurses. *Iranian Red Crescent Medical Journal*, 18(6), 96-21. <https://doi.org/10.5812/ircmj.24847>
- Karvelyté, M., Rogers, J., y Gormley, G. J. (2021). Walking in the shoes of our patients': A scoping review of healthcare professionals learning from the simulation of patient illness experiences. *Advances in Simulation*, 6(2), 43-54 <https://doi.org/10.1186/s41077-021-00194-w>
- Kerasidou, A., Baroe, K., Berger, Z., y Brown, A. (2021). The need for empathetic healthcare systems. *Journal of Medical Ethics*, 47(12), 12-21. <https://doi.org/10.1136/medethics-2019-105921>
- King, S. (2013). The Structure of Empathy in Social Work Practice. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 21(6). <https://doi.org/10.1080/10911359.2011.583516>
- Ministerio de Salud. (2019). *Personal de salud de la Marina de Guerra fortalece preparación para optimizar el buen trato al paciente*.

- <http://marina.mil.pe/es/noticia/personal-de-salud-de-la-marina-de-guerra-fortalece-preparacion-para-optimizar-el-buen-trato-al-paciente/>
- Mohammad, A. (2016). Factors Affecting Medical Service Quality. *Iranian Journal of Public Health*, 43(2), 210-220.
- Moloney, S., y Gair, S. (2015). Empathy and spiritual care in midwifery practice: Contributing to women's enhanced birth experiences. *Women and Birth: Journal of the Australian College of Midwives*, 28(4), 323-328. <https://doi.org/10.1016/j.wombi.2015.04.009>
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Oxford. México <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Murray, C., Evans, D y Santé, O. (2003). *Health Systems Performance Assessment: Debates, Methods and Empiricism*. World Health Organization. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42735>
- Murray, C., y Frenk, J. (2005). A framework for assessing the performance of health systems. *Bulletin of the World Health Organization*, 78(6), 717-731. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/268164>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., y Palacios, J. (2018). *Metodología de la Investigación. Cuantitativa? Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (5ª Edición,). Ediciones De La U. <https://www.buscalibre.pe/libro-metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-la-tesis-5-edicion/9789587628760/p/50606399>
- Oche, M., y Adamu, H. (2013). Determinants of Patient Waiting Time in the General Outpatient Department of a Tertiary Health Institution in North Western Nigeria. *Annals of Medical and Health Sciences Research*, 3(4), 588-592. <https://doi.org/10.4103/2141-9248.122123>
- Okuyama, J., Galvao, T., y Silva, M. (2018). Healthcare Professional's Perception of Patient Safety Measured by the Hospital Survey on Patient Safety Culture: A Systematic Review and Meta-Analysis. *The Scientific World Journal*, 5(10), 7-15. <https://doi.org/10.1155/2018/9156301>
- Organization World Health. (2000). *The World Health Report 2000: Health Systems : Improving Performance*. World Health Organization.

- Piscoya, J. (2018). *Principios éticos en la investigación biomédica*. 31(4), 159-164. <https://medicinainterna.net.pe/sites/default/files/SPMI%202018-4%20159-164.pdf>
- Quijano, E., Mayo, G., y Tawfik, D. (2018). *Empatía y factores relacionados en médicos residentes de un hospital nivel de atención III según la escala de empatía médica de Jefferson en el año 2018 en Lima, Perú* [Tesis de posgrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2789232>
- Ramírez, A. (2015). *Capacidad instalada de los servicios de salud en el Municipio de Rionegro 2014* [Tesis de posgrado, Universidad de Medellín]. https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/477/Capacidad_Servicios_Salud_Rionegro.pdf;jsessionid=5035E6DFD311D7A8AAC24B2B86BBE53E?sequence=1
- Regalado, J., y Alvear, K. (2019). *Empatía en los médicos de atención primaria del Cantón de Cuenca*. [Tesis de posgrado, Universidad del Azuay]. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/8817/1/14459.pdf>
- Riess, H. (2017). The Science of Empathy. *Journal of patient experience*, 4(2), 74-77. <https://doi.org/10.1177/2374373517699267>
- Robone, S., Rice, N., y Smith, P. (2014). Health Systems' Responsiveness and Its Characteristics: A Cross-Country Comparative Analysis. *Health Services Research*, 46(6), 2079-2100. <https://doi.org/10.1111/j.1475-6773.2011.01291.x>
- Rodríguez, E., Gil, M., San, M., Oliván, B., Coronado, V., Sánchez, M., y Magallón, R. (2021). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta Sanitaria*, 9(1). <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.02.008>
- Röttger, J., Blümel, M., Köppen, J., y Busse, R. (2016). Forgone care among chronically ill patients in Germany-Results from a cross-sectional survey with 15,565 individuals. *Health Policy (Amsterdam, Netherlands)*, 120(2), 170-178. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2016.01.004>
- Sánchez, J. (2021). *Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo* [Tesis de Postgrado, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56416/S%
c3%a1nchez_FJI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56416/S%c3%a1nchez_FJI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Semegn, S., y Alemkere, G. (2019). Assessment of client satisfaction with pharmacist services at outpatient pharmacy of Tikur Anbessa Specialized Hospital. *Plos One*, 14(10), 54-61. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0224400>
- Sinclair, S., Beamer, K., Hack, T., McClement, S., Raffin, S., Chochinov, H., y Hagen, N. (2017). Sympathy, empathy, and compassion: A grounded theory study of palliative care patients' understandings, experiences, and preferences. *Palliative Medicine*, 31(5), 437-447. <https://doi.org/10.1177/0269216316663499>
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: Atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 304-311. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Spiro, H. (2009). Commentary: The practice of empathy. *Academic Medicine: Journal of the Association of American Medical Colleges*, 84(9), 1177-1179. <https://doi.org/10.1097/ACM.0b013e3181b18934>
- Thirioux, B., Birault, F., y Jaafari, N. (2016). Empathy Is a Protective Factor of Burnout in Physicians: New Neuro-Phenomenological Hypotheses Regarding Empathy and Sympathy in Care Relationship. *Frontiers in Psychology*, 7, 763. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.00763>
- Tille, F., Röttger, J., Gibis, B., Busse, R., Kuhlmeier, A., y Schnitzer, S. (2019). Patients' perceptions of health system responsiveness in ambulatory care in Germany. *Patient Education and Counseling*, 102(1), 162-171. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.08.020>
- Wang, M., Yin, Z., Zhang, W., Jia, X., Du, S., Li, J., y Zhang, X. (2022). Exploring the Pharmaceutical Care of Pharmacists in China During COVID-19—A National Multicenter Qualitative Study. *Frontiers in Public Health*, 9(6), 11-18. <https://www.frontiersin.org/article/10.3389/fpubh.2021.797070>
- Yakob, B., y Ncama, B. P. (2019). Measuring health system responsiveness at facility level in Ethiopia: Performance, correlates and implications. *BMC Health Services Research*, 17(2), 26-36. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2224-1>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
CAPACIDAD DE RESPUESTA	La capacidad de respuesta se relaciona con la capacidad de un sistema para responder a las expectativas legítimas de los usuarios potenciales sobre los aspectos de la atención que no mejoran la salud	Es la forma en que una práctica se comunica y se relaciona con sus pacientes y será medido bajo la velocidad en tiempo del servicio, capacidad física instalada, recursos materiales y el potencial humano.	Velocidad en tiempo del servicio	Tiempo de espera del servicio	Ordinal	Cuestionario
				Tiempo de espera para la dispensación		
			Capacidad física instalada	Recurso humano		
				Abastecimiento de medicamentos		
			Calidad del servicio	Rapidez del servicio	Ordinal	
				Equidad del servicio		
				Orden de entrega de los medicamentos		
				Accesibilidad a los medicamentos		

				Trato del personal		
Empatía	Es una capacidad compleja que permite a las personas comprender y sentir los estados emocionales de los demás, lo que resulta en un comportamiento compasivo (Riess, 2017).	Será evaluada por una encuesta, basado en la seguridad, eficacia, oportuno, eficiente y equitativo.	Comprensión de los demás	Respeto al paciente	Ordinal	Cuestionario:
				Amabilidad		
			Desarrollo de las personas	Flujo comunicativo		
				Experiencia del paciente		
				Confianza con el paciente		
			Servicio de orientación	Satisfacción del servicio		
				Comprensión		
				Comunicación asertiva		
				Tolerancia al paciente		
				Privacidad en la atención		
			Diversidad	Respeto al origen		
				Respeto a las costumbres		

Anexo 2 Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para medir la capacidad de respuesta

I. DATOS GENERALES.

Edad:

Sexo: M () F ()

Procedencia:

II. INSTRUCCIONES:

Estimados participantes, el cuestionario en mención, tiene como única finalidad evaluar la capacidad de respuesta que tiene el personal de químico-farmacéutico al momento de acudir al servicio. Por lo cual, solicito su participación a través de este instrumento garantizándole que los datos que Ud. brinde serán de carácter anónimo y reservado. Agradeciéndole por anticipado su colaboración. Ante ello, todo en cuenta la siguiente escala la valoración de cada pregunta:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo.
- 3: Ni en desacuerdo, ni en acuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

III. PREGUNTAS

Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
Velocidad en tiempo del servicio					
1. ¿El tiempo que espera para su atención en el servicio de farmacia fue corto?					
2. ¿El tiempo que se emplea para la entrega de sus productos farmacéuticos es rápido?					
3. ¿El químico farmacéutico pertenece en su servicio y no se ausenta por mucho tiempo?					
4. ¿El establecimiento cuenta con el stock necesario para atender su necesidad?					
5. ¿En caso de la ausencia de un producto farmacéutico, le ofrecieron alternativas correctas, oportunamente?					
6. ¿La calidad de atención fue la correcta en la farmacia desde el inicio hasta el final?					
7. ¿La atención fue rápida y eficaz?					
8. ¿El servicio se presta de manera correcta desde la primera vez?					
9. ¿Su atención fue sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
10. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el distanciamiento social?					
11. ¿El químico farmacéutico entrega el producto farmacéutico correcto?					
12. ¿Los precios de los productos farmacéuticos son accesibles para usted?					
13. ¿Cuándo presentó alguna dificultad, el químico farmacéutico pudo resolverlo inmediatamente?					
14. ¿El químico farmacéutico se mostró dispuesto a ayudarle en todo momento?					
15. ¿El químico farmacéutico tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?					
16. ¿El químico farmacéutico le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
17. ¿El químico farmacéutico interpreta correctamente la receta médica?					
EMPATÍA					
18. ¿El químico farmacéutico lo atendió con amabilidad, paciencia y respeto?					
19. ¿Usted comprendió la explicación del químico farmacéutico, sobre el tratamiento y los cuidados para su salud?					

20. ¿El químico farmacéutico utilizó un lenguaje entendible?					
21. ¿Usted cree que el químico farmacéutico entiende sus necesidades?					
22. ¿El químico farmacéutico inspira confianza durante su atención?					
23. ¿Respecto de lo que usted esperaba y la atención que ha recibido. Ud se siente satisfecho?					
24. ¿El químico farmacéutico es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?					
25. ¿El químico farmacéutico ante una queja o reclamo demuestra una comunicación asertiva?					
26. ¿El químico farmacéutico es tolerante y capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?					
27. ¿Durante su atención se respeta su privacidad?					
28. ¿El químico farmacéutico lo trata con igualdad sin hacer distinciones por el origen?					
29. ¿El químico farmacéutico respeta las costumbres y creencias del paciente?					

Anexo 3. Validez y confiabilidad

Confiabilidad

FICHA TÉCNICA SOBRE CAPACIDAD DE RESPUESTA

- 1. Autora** : Lizbeth Angélica Maguiña Avalos
- 2. Administración** : Individual
- 3. Duración** : 20 minutos
- 4. Sujetos de Aplicación** : Pacientes de la farmacia
- 5. Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 17 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

6. Niveles y rango

Rango	Nivel
17 – 39	Bajo
40 – 61	Regular
62 – 85	Alto

7. Consistencia Interna

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

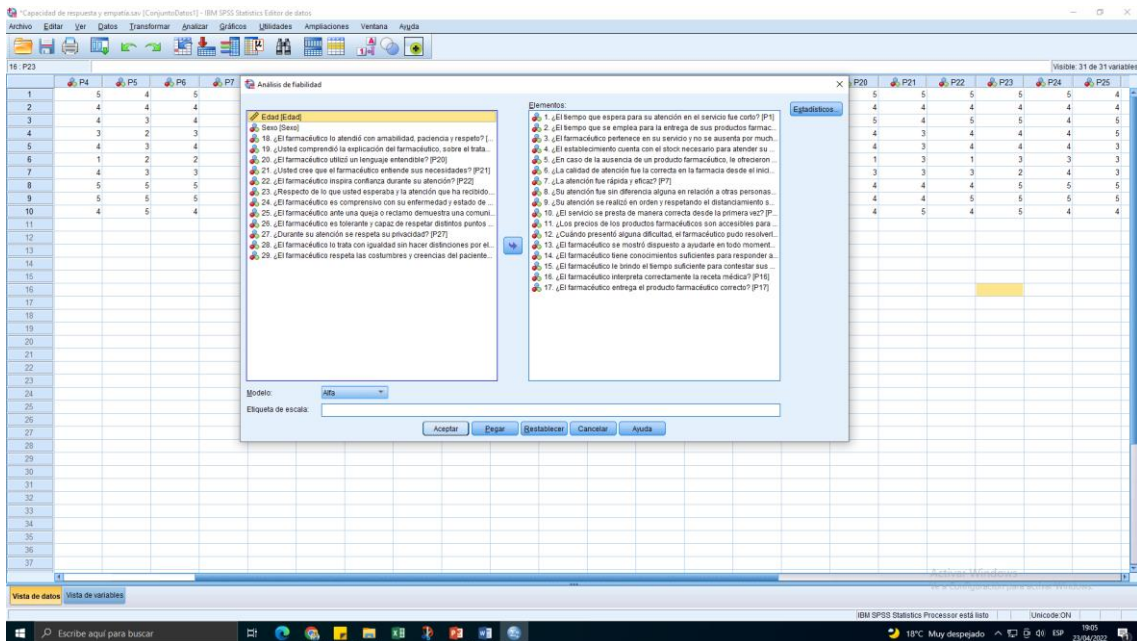
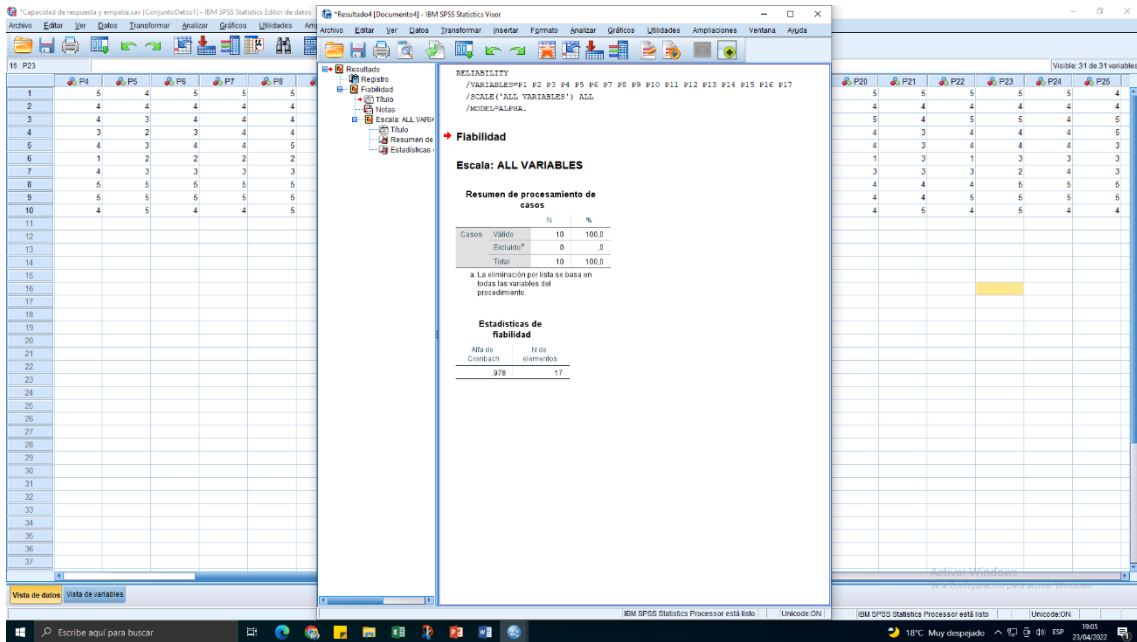
K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	17



FICHA TÉCNICA SOBRE EMPATÍA

1. **Autora** : Lizbeth Angélica Maguiña Avalos
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 20 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Pacientes de la farmacia
5. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 12 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

6. Niveles y rango

Rango	Nivel
12 – 28	Bajo
29 – 44	Regular
45 – 60	Alto

7. Consistencia Interna

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	12

IBM SPSS Statistics Editor de datos

IBM SPSS Statistics Vista

RESULTADOS

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válidos	N.	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluido ^a	0	0
Total		10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Método	N. de elementos
Cronbach	12

IBM SPSS Statistics Processor está listo

IBM SPSS Statistics Processor está listo

IBM SPSS Statistics Editor de datos

IBM SPSS Statistics Vista

Analisis de fiabilidad

Modelo: Alfa

Etiqueta de escala:

Elementos:

- 18. ¿El farmacéutico lo atendió con amabilidad, paciencia y respeto? (P18)
- 19. ¿Usted comprendió la explicación del farmacéutico sobre el trata... (P19)
- 20. ¿El farmacéutico utilizó un lenguaje entendible? (P20)
- 21. ¿Usted cree que el farmacéutico entendió sus necesidades? (P21)
- 22. ¿El farmacéutico inspira confianza durante su atención? (P22)
- 23. ¿Respeto de lo que usted esperaba y la atención que ha recibido... (P23)
- 24. ¿El farmacéutico es comprensivo con su enfermedad y estado de... (P24)
- 25. ¿El farmacéutico ante una queja o reclamo demuestra una comar... (P25)
- 27. ¿Durante su atención se respeta su privacidad? (P27)
- 28. ¿El farmacéutico lo trata con igualdad sin hacer distinciones por el... (P28)
- 29. ¿El farmacéutico respeta las costumbres y creencias del paciente... (P29)

IBM SPSS Statistics Processor está listo

IBM SPSS Statistics Processor está listo

FÓRMULA EMPLEADA PARA OBTENER LA MUESTRA

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{1500 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (1500 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 306$$

Validaciones

Validación 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA

CUESTIONARIO DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Velocidad en tiempo del servicio			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Directo	¿El tiempo que espera para su atención en el servicio de farmacia fue corto?	X		X		X		
2	Directo	¿El tiempo que se emplea para la entrega de sus productos farmacéuticos es rápido?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : Capacidad física instalada			Si	No	Si	No	Si	No	
3	Directo	¿El químico farmacéutico permanece en su servicio y no se ausenta por mucho tiempo?	X		X		X		
4	Directo	¿El establecimiento cuenta con el stock necesario para atender su necesidad?	X		X		X		
5	Directo	¿En caso de la ausencia de un producto farmacéutico, le ofrecieron alternativas correctas, oportunamente?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Calidad del servicio			Si	No	Si	No	Si	No	
6	Directo	¿La calidad de atención fue la correcta en farmacia, desde el inicio hasta el final?	X		X		X		
7	Directo	¿La atención fue rápida y eficaz?	X		X		X		
8	Directo	¿El servicio se presta de manera correcta desde la primera vez?	X		X		X		
9	Directo	¿Su atención fue sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
10	Directo	¿Su atención se realizó en orden y respetando el distanciamiento social?	X		X		X		


 GOBIERNO DE CUBA
 MINISTERIO DE SALUD Y SERVICIOS SOCIALES
 Dr. *Alfredo Gustavo Espinoza*
 J. E. P. 10204
 JEFE DEL AREA - SUPERVISOR

11	Directo	¿El químico farmacéutico entrega el producto farmacéutico correcto?	X		X		X		
12	Directo	¿Los precios de los productos farmacéuticos son accesibles para usted?	X		X		X		
13	Directo	¿Cuándo presentó alguna dificultad, el químico farmacéutico pudo resolverlo inmediatamente?	X		X		X		
14	Directo	¿El químico farmacéutico se mostró dispuesto a ayudarle en todo momento?	X		X		X		
15	Directo	¿El químico farmacéutico tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	X		X		X		
16	Directo	¿El químico farmacéutico le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		
17	Directo	¿El químico farmacéutico interpreta correctamente la receta médica?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EMPATÍA

CUESTIONARIO DE EMPATÍA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Comprensión al paciente			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Directo	¿El químico farmacéutico lo atendió con amabilidad, paciencia y respeto?	X		X		X		
2	Directo	¿Usted comprendió la explicación del químico farmacéutico, sobre el tratamiento y los cuidados para su salud?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : Desarrollo de las personas			Si	No	Si	No	Si	No	
3	Directo	¿El químico farmacéutico utilizó un lenguaje entendible?	X		X		X		
4	Directo	¿Usted cree que el químico farmacéutico entiende sus necesidades?	X		X		X		
5	Directo	¿El químico farmacéutico inspira confianza durante su atención?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Servicio de orientación			Si	No	Si	No	Si	No	
6	Directo	¿Respecto de lo que usted esperaba y la atención que ha recibido usted, se siente satisfecho?	X		X		X		
7	Directo	¿El químico farmacéutico es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	X		X		X		
8	Directo	¿El químico farmacéutico ante una queja o reclamo demuestra una comunicación asertiva?	X		X		X		
9	Inversa	¿El químico farmacéutico es tolerante y capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?	X		X		X		
10	Directo	¿Durante su atención se respeta su privacidad?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Diversidad			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	¿El químico farmacéutico lo trata con igualdad sin hacer distinciones por el origen?	X		X		X		
12	Directo	¿El químico farmacéutico respeta las costumbres y creencias del paciente?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CAPACIDAD DE RESPUESTA
Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. QUISPE ESPEZA, MARINA

DNI: 32976006

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	MAESTRO EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA	LICENCIADA EN ENFERMERIA	BACHILLER EN ENFERMERIA
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	JEFA DE ENFERMERIA	2021		
02	MIEMBRO DEL COMITÉ DE FARMACOVIGILANCIA Y TECNOVIGILANCIA.	2021		
03	COORDINADORA DE LA UNIDAD DE SEGUROS	2019		

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


 GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
 RED DE SALUD HOSPITALARIOS
 HOSPITAL "D. SAN JUAN DE DIOS" - CAJAMARCA
 Mg. Marina Guispe Espinoza
 C.E.P. - ENFERMERIA
 JEFA DE UNIDAD - ENFERMERIA

07 de mayo del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE EMPATIA

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. QUISPE ESPEZA, MARINA

DNI: 32976006

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	MAESTRO EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA	LICENCIADA EN ENFERMERIA	BACHILLER EN ENFERMERIA
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	JEFA DE ENFERMERIA	2021	
02	MIEMBRO DEL COMITÉ DE FARMACOVIGILANCIA Y TECNOVIGILANCIA.	2021	
03	COORDINADORA DE LA UNIDAD DE SEGUROS	2019	

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
REGIÓN CALLEJONILLO NOROCCIDENTAL
HOSPITAL "SILVANO PÉREZ" CANAZ
Mg. Marina Eulise Espeza
C.E. JEFA
JEFATURA - ENFERMERIA

07 de mayo del 2022

Validación 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA CUESTIONARIO DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Velocidad en tiempo del servicio			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Directo	¿El tiempo que espera para su atención en el servicio de farmacia fue corto?	X		X		X		
2	Directo	¿El tiempo que se emplea para la entrega de sus productos farmacéuticos es rápido?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : Capacidad física instalada			Si	No	Si	No	Si	No	
3	Directo	¿El químico farmacéutico permanece en su servicio y no se ausenta por mucho tiempo?	X		X		X		
4	Directo	¿El establecimiento cuenta con el stock necesario para atender su necesidad?	X		X		X		
5	Directo	¿En caso de la ausencia de un producto farmacéutico, le ofrecieron alternativas correctas, oportunamente?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Calidad del servicio			Si	No	Si	No	Si	No	
6	Directo	¿La calidad de atención fue la correcta en farmacia, desde el inicio hasta el final?	X		X		X		
7	Directo	¿La atención fue rápida y eficaz?	X		X		X		
8	Directo	¿El servicio se presta de manera correcta desde la primera vez?	X		X		X		
9	Directo	¿Su atención fue sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
10	Directo	¿Su atención se realizó en orden y respetando el distanciamiento social?	X		X		X		



 Dolly M. Cabeera Saenz
 Licenciada en Educación
 C.E. 441905

11	Directo	¿El químico farmacéutico entrega el producto farmacéutico correcto?	X		X		X	
12	Directo	¿Los precios de los productos farmacéuticos son accesibles para usted?	X		X		X	
13	Directo	¿Cuándo presentó alguna dificultad, el químico farmacéutico pudo resolverlo inmediatamente?	X		X		X	
14	Directo	¿El químico farmacéutico se mostró dispuesto a ayudarle en todo momento?	X		X		X	
15	Directo	¿El químico farmacéutico tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	X		X		X	
16	Directo	¿El químico farmacéutico le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X	
17	Directo	¿El químico farmacéutico interpreta correctamente la receta médica?	X		X		X	



Dolly M. Cabrera Saenz
Licenciada en Enfermería
E.O. 24596

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EMPATÍA
CUESTIONARIO DE EMPATÍA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Comprensión al paciente			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿El químico farmacéutico lo atendió con amabilidad, paciencia y respeto?	X		X		X		
2	Directo	¿Usted comprendió la explicación del químico farmacéutico, sobre el tratamiento y los cuidados para su salud?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : Desarrollo de las personas			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
3	Directo	¿El químico farmacéutico utilizó un lenguaje entendible?	X		X		X		
4	Directo	¿Usted cree que el químico farmacéutico entiende sus necesidades?	X		X		X		
5	Directo	¿El químico farmacéutico inspira confianza durante su atención?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Servicio de orientación			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	¿Respecto de lo que usted esperaba y la atención que ha recibido usted, se siente satisfecho?	X		X		X		
7	Directo	¿El químico farmacéutico es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	X		X		X		
8	Directo	¿El químico farmacéutico ante una queja o reclamo demuestra una comunicación asertiva?	X		X		X		
9	Inversa	¿El químico farmacéutico es tolerante y capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?	X		X		X		
10	Directo	¿Durante su atención se respeta su privacidad?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Diversidad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	Directo	¿El químico farmacéutico lo trata con igualdad sin hacer distinciones por el origen?	X		X		X		
12	Directo	¿El químico farmacéutico respeta las costumbres y creencias del paciente?	X		X		X		



Dolly M. Cabrera-Saenz
 Licenciada en Enfermería
 C.R. 16016

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. CABRERA SAENZ, DOLLY MARLI

DNI: 43503574

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	MAESTRO EN GESTION Y GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD	LICENCIADA EN ENFERMERIA	BACHILLER EN ENFERMERIA
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	COORDINADORA DE INMUNIZACIONES	2021	
02	RESPONSABLE DE NEONATOLOGIA	2022	
03			

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

7 de Mayo del 2022


Dolly M. Cabrera Saenz
Licenciada en Enfermería
UEC - Cuenca

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE EMPATÍA

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. CABRERA SAENZ, DOLLY MARLI**

DNI: **43503574**

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	MAESTRO EN GESTION Y GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD	LICENCIADA EN ENFERMERIA	BACHILLER EN ENFERMERIA
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	COORDINADORA DE INMUNIZACIONES	2021			
02	RESPONSABLE DE NEONATOLOGIA	2022			
03					

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

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

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

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

7 de Mayo del 2022



Dolly M. Cabrera Saenz
Licenciada en Enfermería
C.P. 43503

Validación 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA

CUESTIONARIO DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSION 1: Velocidad en tiempo del servicio			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿El tiempo que espera para su atención en el servicio de farmacia fue corto?	X		X		X		
2	Directo	¿El tiempo que se emplea para la entrega de sus productos farmacéuticos es rápido?	X		X		X		
DIMENSION 2 : Capacidad física instalada			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
3	Directo	¿El químico farmacéutico permanece en su servicio y no se ausenta por mucho tiempo?	X		X		X		
4	Directo	¿El establecimiento cuenta con el stock necesario para atender su necesidad?	X		X		X		
5	Directo	¿En caso de la ausencia de un producto farmacéutico, le ofrecieron alternativas correctas, oportunamente?	X		X		X		
DIMENSION 3: Calidad del servicio			Si	No	Si	No	Si	No	
6	Directo	¿La calidad de atención fue la correcta en farmacia, desde el inicio hasta el final?	X		X		X		
7	Directo	¿La atención fue rápida y eficaz?	X		X		X		
8	Directo	¿El servicio se presta de manera correcta desde la primera vez?	X		X		X		
9	Directo	¿Su atención fue sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
10	Directo	¿Su atención se realizó en orden y respetando el distanciamiento social?	X		X		X		

11	Directo	¿El químico farmacéutico entrega el producto farmacéutico correcto?	X		X		X	
12	Directo	¿Los precios de los productos farmacéuticos son accesibles para usted?	X		X		X	
13	Directo	¿Cuándo presentó alguna dificultad, el químico farmacéutico pudo resolverlo inmediatamente?	X		X		X	
14	Directo	¿El químico farmacéutico se mostró dispuesto a ayudarle en todo momento?	X		X		X	
15	Directo	¿El químico farmacéutico tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	X		X		X	
16	Directo	¿El químico farmacéutico le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X	
17	Directo	¿El químico farmacéutico interpreta correctamente la receta médica?	X		X		X	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CAPACIDAD DE RESPUESTA
Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. VALENZUELA QUEVEDO, HENRY

DNI: 10763934

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACION CIVIL - PERU	QUIMICO FARMACEUTICO Y BIOQUIMICO	
02	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C. - PERU	MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	HOSPITAL NACIONAL PNP "LUIS N. SAENZ"	Jefe del Almacén de medicamentos (2017 – 2018)		
02	DIRECCION DE SANIDAD POLICIAL (DIRSAPOL)	Químico Farmacéutico Asistente de la Unidad de Gestión de Medicamentos (2018 – a la fecha)		
03				

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



 Mg. Q.F. Henry Valenzuela Quevedo
CQFP. N° 13543

07 de mayo del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EMPATÍA
CUESTIONARIO DE EMPATÍA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSION 1: Comprensión al paciente			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿El químico farmacéutico lo atendió con amabilidad, paciencia y respeto?	X		X		X		
2	Directo	¿Usted comprendió la explicación del químico farmacéutico, sobre el tratamiento y los cuidados para su salud?	X		X		X		
DIMENSION 2 : Desarrollo de las personas			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
3	Directo	¿El químico farmacéutico utilizó un lenguaje entendible?	X		X		X		
4	Directo	¿Usted cree que el químico farmacéutico entiende sus necesidades?	X		X		X		
5	Directo	¿El químico farmacéutico inspira confianza durante su atención?	X		X		X		
DIMENSION 3: Servicio de orientación			Si	No	Si	No	Si	No	
6	Directo	¿Respecto de lo que usted esperaba y la atención que ha recibido usted, se siente satisfecho?	X		X		X		
7	Directo	¿El químico farmacéutico es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	X		X		X		
8	Directo	¿El químico farmacéutico ante una queja o reclamo demuestra una comunicación asertiva?	X		X		X		
9	Inversa	¿El químico farmacéutico es tolerante y capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?	X		X		X		
10	Directo	¿Durante su atención se respeta su privacidad?	X		X		X		
DIMENSION 4: Diversidad			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	¿El químico farmacéutico lo trata con igualdad sin hacer distinciones por el origen?	X		X		X		
12	Directo	¿El químico farmacéutico respeta las costumbres y creencias del paciente?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE EMPATIA

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. VALENZUELA QUEVEDO, HENRY

DNI: 10763934

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACION CIVIL - PERU	QUIMICO FARMACEUTICO Y BIOQUIMICO	
02	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C. - PERU	MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	HOSPITAL NACIONAL PNP "LUIS N. SAENZ"	Jefe del Almacén de medicamentos (2017 – 2018)		
02	DIRECCION DE SANIDAD POLICIAL (DIRSAPOL)	Químico Farmacéutico Asistente de la Unidad de Gestión de Medicamentos (2018 – a la fecha)		
03				

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Mg. Q.F. Henry Valenzuela Quevedo
CQFP. N° 13543

7 de Mayo del 2022

Anexo 5. Consentimiento informado

Mediante el presente documento se solicita su colaboración al estudio denominado: Capacidad de respuesta y empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022. Si usted aprueba su participación en este estudio, se le solicitará responder la encuesta en una fecha establecida anticipadamente, con una temporalidad de 20 minutos. Por otro lado, la información sobre los datos del cuestionario será confidenciales, los mismos que serán codificados mediante números y letras, manteniéndose en el anonimato, y serán registrados primordialmente por el autor de la investigación. Además; no será utilizado para ninguna otra finalidad que este fuera del estudio. Se prevé las medidas correspondientes para velar y proteger sus datos personales y no estará incluido su nombre en ningún documento, noticia, publicación o ante una futura divulgación.

Su colaboración es voluntaria, usted está en su derecho de descartar su colaboración en el momento que desee. La investigación no conllevará a ningún riesgo alguno, ni implicará costos. No tendrá ninguna compensación por su participación. Además, cabe resaltar que los beneficios que se obtendrán en el estudio, es conocer más acerca de la telemedicina y poder aplicarlo en sus centros laborales.

Si presenta alguna inquietud de la investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Usted puede preguntar sobre cualquier aspecto que no comprenda. La autora de la investigación responderá sus llamadas y correos ante cualquier inquietud que presente antes, durante y después de la investigación. Si luego desea efectuar alguna interrogante que está asociada con el estudio, tendrá que comunicarse con el autor de la investigación.

Alumna:

Maguiña Avalos, Lizbeth Angélica

- Correo: lizbe.angi@gmail.com
- Celular: 968533354

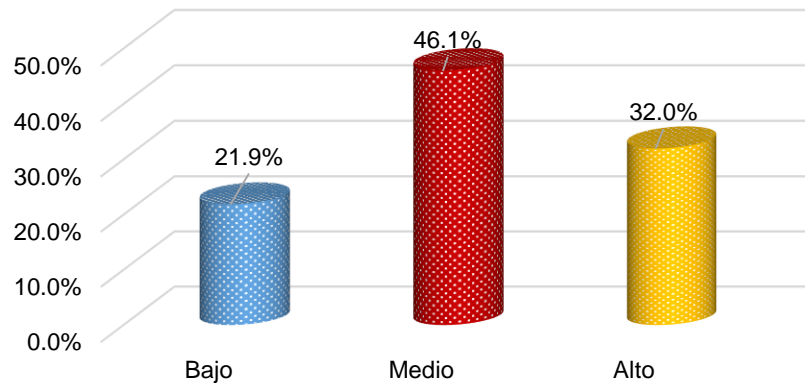
Por favor lea y complete si está de acuerdo: He leído todo el procedimiento que ha descrito anteriormente. La investigadora me ha explicado la investigación y me ha resuelto todas mis inquietudes. Voluntariamente doy mi consentimiento para colaborar en el presente estudio.

Nombre del usuario y Firma

Anexo 6. Figuras de los resultados

Figura 1

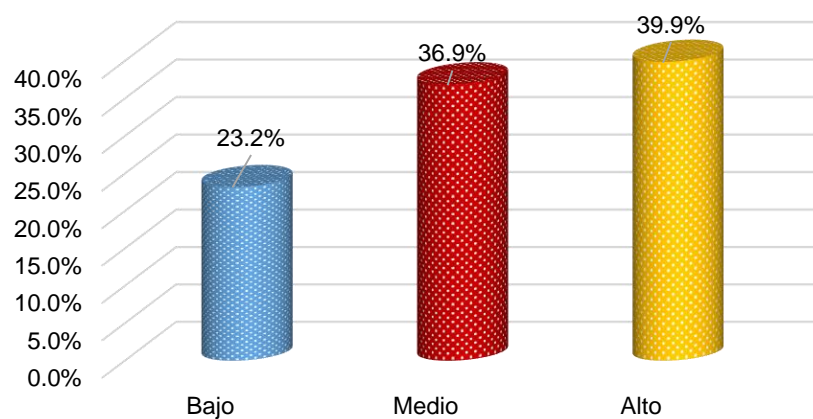
Capacidad de respuesta en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022



Nota. Evaluación del nivel de capacidad de respuesta en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022.

Figura 2

Empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022



Nota. Evaluación del nivel de empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022

Prueba de normalidad

Con la finalidad de determinar si las variables en estudio tienen distribución normal, se aplicarán técnicas y/o pruebas correspondientes.

Para ello consideramos los supuestos:

Ho: Datos se distribuyen de forma normal ($p > 0,05$)

H1: Datos no se distribuyen de forma normal ($p < 0,05$)

Tabla 5

Pruebas de normalidad – Capacidad de respuesta – Empatía

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Capacidad de respuesta	,235	306	,000
Empatía	,257	306	,000

Nota. Para la variable capacidad de respuesta y empatía se muestra que todos los datos ingresados y aplicados son válidos, por lo que el procesamiento de la información se realiza sin problemas, es así que, luego al ser una muestra mayor a 50 se considerará la prueba Kolmogorov – Smirnov donde se obtiene un nivel de significancia de 0,000.

Por tanto, los resultados exploratorios indican que los datos no tienen distribución normal, es así, que la relación entre las variables será medida por el Rho de Spearman.

Anexo 7. Base de datos

	1. ¿El tiempo que espera para su atención en el servicio de	2. ¿El tiempo que se emplea para la entrega de sus	3. ¿El químico farmacéutico permanece en su servicio y no	4. ¿El establecimiento cuenta con el stock necesario para	5. ¿En caso de la ausencia de un producto farmacéutico, le	6. ¿La calidad de atención fue la correcta en farmacia, desde	7. ¿La atención fue rápida y eficaz?	8. ¿El servicio se presta de manera correcta desde la	9. ¿Su atención fue sin diferencia alguna en relación a	10. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el	11. ¿El químico farmacéutico entrega el producto	12. ¿Los precios de los productos farmacéuticos son	13. ¿Cuándo presentó alguna dificultad, el químico	14. ¿El químico farmacéutico se mostró dispuesto a	15. ¿El químico farmacéutico tiene conocimientos	16. ¿El químico farmacéutico le brindó el tiempo suficiente	17. ¿El químico farmacéutico interpreta correctamente la	18. ¿El químico farmacéutico lo atendió con amabilidad,	19. ¿Usted comprendió la explicación del químico	20. ¿El químico farmacéutico utilizó un lenguaje entendible?	21. ¿Usted cree que el químico farmacéutico entiende	22. ¿El químico farmacéutico inspira confianza durante su	23. ¿Respecto de lo que usted esperaba y la atención que ha	24. ¿El químico farmacéutico es comprensivo con su	25. ¿El químico farmacéutico ante una queja o reclamo	26. ¿El químico farmacéutico es tolerante y capaz de	27. ¿Durante su atención se respeta su privacidad?	28. ¿El químico farmacéutico lo trata con igualdad sin hacer	29. ¿El químico farmacéutico respeta las costumbres y
1	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	1	5	2	3	2	3	3	3	
2	3	3	2	2	4	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	3	2	2	5	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	3	1	2	3	1	1	1	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	
8	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	
9	4	4	3	5	2	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	5	3	2	4	3	4	5	3	4	5	3	
10	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
11	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	2	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	
12	3	1	4	4	5	2	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	
13	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	5	4	1	2	2	1	
14	3	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	5	2	2	3	1	3	1	1	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	

18	4	2	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	5	4	5	4	5	5	4	5	2	5	5	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	3	3	5	5	5	5	
20	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
21	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
22	5	4	4	3	5	5	4	5	3	5	5	3	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
24	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	2	2	3	5	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
26	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
27	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
28	1	1	2	3	3	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	
29	3	3	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	
30	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	1	
31	3	4	3	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
32	2	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5		
33	2	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	3	2	4	3	
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
35	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	3	2	2	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	
36	3	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
37	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	5	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
39	5	4	2	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4		
40	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3	5	5	4	2	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	
41	4	3	5	4	1	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
42	3	2	5	5	3	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	

43	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
44	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	
45	3	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	
46	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	
47	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
48	4	4	3	2	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	
49	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	
50	3	2	1	2	1	3	3	2	2	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	
51	3	2	2	1	1	1	1	1	1	4	5	1	2	1	1	2	4	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	
52	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
53	2	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
54	5	4	4	4	1	4	5	4	3	5	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4
55	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
56	5	5	5	1	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	3	3	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
58	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	5	5	
59	3	3	1	2	4	1	4	1	4	1	4	1	3	1	4	1	5	3	1	4	1	4	1	3	2	4	3	4	2	
60	3	4	5	5	1	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	1	2	3	3	2	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	
63	4	2	2	3	1	3	2	2	3	5	3	2	1	2	2	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
66	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
67	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	

68	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3		
69	4	4	4	3	5	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	3	4	4	5	1	5	3	4	4	5	4	5	5	
70	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
71	1	2	1	4	1	3	5	5	3	5	4	5	1	3	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	
72	4	3	2	4	1	4	1	3	3	1	1	3	1	3	1	2	1	1	2	1	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3
73	5	3	5	1	3	4	1	5	5	5	5	3	1	2	3	2	4	5	2	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	2	1	2	1	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
77	5	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	5	1	3	3	3	1	5	3	5	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	1	3	4	3	
79	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4
80	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
82	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	5	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	
83	3	3	2	4	2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
84	2	2	2	1	1	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	1	1	1	3	4	5	3	2	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
88	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	4	2	1	3	1	3	4	1	3	1	1	2	1	1	3	2	2	5	4	2	3	4	5	3	2	3	1	1	1	
91	3	4	3	5	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3
92	4	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	2	5	3	3	1	4	2	2	3	4	5	1	4	1	5	3	5	3	

93	2	5	2	1	3	3	1	5	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	5	5	2	2	2	2	2	3	3	4	
94	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	3	2	1	5	5	5	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	5	5	3	1	4	3	2	4	3	2	4	5		
96	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
97	2	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	
98	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
99	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
100	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
101	1	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
102	3	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	3	
103	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1
104	3	3	2	2	3	4	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2	2	3	5	1	4	1	
105	2	2	1	3	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	2	3	2	4	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	2	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
108	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
109	2	3	2	4	3	2	4	4	2	3	2	2	4	4	2	4	4	2	2	3	2	3	2	4	2	2	3	3	2	
110	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	
111	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	
112	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	
113	3	4	2	2	1	3	3	2	2	1	4	2	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	
114	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
115	1	2	2	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	
116	5	5	4	4	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	
117	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	

118	4	2	2	3	3	1	2	2	1	3	4	3	5	4	3	4	5	3	4	5	4	5	2	4	2	5	3	4	4	
119	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	
120	3	2	5	1	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
121	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
122	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	
123	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
124	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	
125	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	2	4	4	
126	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	2	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
128	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
129	5	3	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
131	4	4	4	3	2	4	3	3	4	5	5	5	3	4	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	
132	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
135	3	3	3	5	3	3	3	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	
136	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
137	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	3	3	2	4	3	1	1	2	2	2	2	1	4	2	5	1	2	3	1	1	5	3	3	2	1	4	2	4	2	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	2	3	3	
141	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	
142	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	

143	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	
144	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	
145	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
149	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
150	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4
151	3	5	2	3	1	5	3	3	2	5	5	4	3	4	3	4	5	1	2	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3
152	3	1	1	2	3	2	4	3	2	1	4	3	2	1	5	3	4	2	3	2	5	3	4	5	1	2	3	3	3
153	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	2	3	4	2	1	1	2	1	3	4	3	1	1	3	3	2	4	5	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4
156	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	5	3	4	3	5	5	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	3	4	4	3	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4
165	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	2	3	2	2	2	2	1	3	4	1	2	3	2	2	1	1
166	4	3	1	2	3	1	3	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	3	2	3	3	4	1	1
167	5	3	2	2	4	1	3	4	4	3	2	4	5	4	3	3	2	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	3

193	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	3	1	3	3	4	4	1	2	1	1	3	3	1	4	3	1	1	1	1	
194	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
195	2	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
196	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
197	1	2	1	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2
198	3	3	5	3	1	5	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
199	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
200	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
201	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	3	4	3	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
203	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	
204	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
206	5	1	3	2	4	2	3	5	2	1	5	2	4	3	2	5	2	5	2	4	5	2	4	1	3	5	2	4	1	
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
208	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
209	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	1	3	
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	2	4	3	2	4	2	5	3	4	3	4	
212	3	2	3	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
213	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
214	3	2	3	3	2	4	2	5	2	3	3	3	1	4	4	2	4	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	
215	2	3	1	4	5	4	3	4	3	5	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
216	3	2	5	5	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	4	3	4	
217	3	1	2	5	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	1	1	2

218	3	3	2	3	3	2	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	1	4	3	3	2	
219	3	3	4	1	3	3	3	4	4	4	5	2	3	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	
220	3	3	3	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	5	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
221	3	2	4	2	5	2	4	2	4	3	5	3	4	2	5	5	1	2	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
223	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
224	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	
225	2	4	3	4	4	3	1	4	4	4	4	3	2	4	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	
226	3	2	5	2	5	2	3	4	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	
227	5	5	4	1	1	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
228	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	
230	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
231	2	2	2	4	4	2	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
232	3	3	2	2	2	2	2	2	5	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
233	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	
234	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
235	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
238	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
239	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	2	3	2	1	4	5	4	3	2	1	1	4	2	1	3	2	5	5	3	5	2	4	2	3	2	2	3	2	4	
241	3	2	3	4	2	3	3	2	2	1	1	1	2	3	2	3	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	
242	3	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3

293	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	
294	2	2	2	2	5	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	4	2	2	3	3	
295	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
296	3	2	5	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
297	2	4	3	1	5	4	2	4	3	1	4	2	3	4	2	3	2	5	4	5	4	3	5	3	4	3	4	4	5	
298	3	5	2	5	3	2	3	3	4	5	4	4	5	4	3	4	2	4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	
299	2	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	
300	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
301	5	5	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
302	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
303	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	1	3	4
304	1	2	2	1	3	2	4	1	3	2	5	1	2	4	5	2	5	3	1	2	3	1	4	1	5	2	4	3	1	
305	3	5	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	
306	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	4	2	2	3	3	

Anexo 8. Matriz

Título: Capacidad de respuesta y empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema principal:	Objetivo general:	H1: Existe relación entre la capacidad de respuesta y empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022 Ho: No existe relación entre la capacidad de	V.I: Capacidad de respuesta V.D: Empatía	UNIDAD DE ANÁLISIS: Usuarios pacientes que acuden a farmacia. POBLACIÓN: : Estará constituido por 1200 usuarios pacientes MUESTRA:	ENFOQUE: Cuantitativo. TIPO: Descriptiva DISEÑO: no experimental - correlacional	INSTRUMENTO: Para la capacidad de respuesta se usará el cuestionario tomado por Sanchez (2021) Además para la empatía se tiene al cuestionario tomado por Chávez (2020) Métodos de Análisis de Investigación:
¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia del Hospital de Caraz, 2022?	Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022.					
Problemas específicos:	Objetivos específicos:					
1. ¿Cuál es la capacidad de respuesta en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz?	1. Identificar el nivel de la capacidad de respuesta en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz					

<p>2. ¿Cuál es el nivel de empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz?</p> <p>3. ¿Existe relación entre las dimensiones de la capacidad de respuesta con la empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz.?</p>	<p>2. Identificar el nivel de empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz</p> <p>3. Establecer la relación de las dimensiones de la capacidad de respuesta con la empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz.</p>	<p>respuesta y empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022.</p>		<p>Aplicando una fórmula para población finita</p>		<p>Se realizará mediante el programa Spss.V.22 y la hoja de Excel.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Capacidad de respuesta y empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022", cuyo autor es MAGUIÑA AVALOS LIZBETH ANGELICA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHIMBOTE, 27 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX DNI: 40809471 ORCID 0000-0002-9279-7189	Firmado digitalmente por: EFCASTILLOS el 29-07- 2022 15:49:55

Código documento Trilce: TRI - 0374811