



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Calidad de servicio al paciente afiliados al Seguro Integral de Salud atendido en hospitales  
públicos del Santa, 2019

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

AUTORA:

Br. ROSALES MÁRQUEZ, Cinthia (ORCID: 0000-0002-6642-512X)

ASESOR:

Dr. CASTILLO SAAVEDRA, Ericson Felix (ORCID: 000-0002-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

CHIMBOTE – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

A mi señor Jesucristo, el León de la Tribu de Judá, quien es mi sustento, luz, salvación y fortaleza.

A mis padres, que fueron mis formadores y quienes día a día no escatimaron esfuerzo para darme lo mejor que se puede dar a un hijo, por dejar sus anhelos de desarrollo personal y enfocarse en mi bienestar y desarrollo.

A mi esposo por ser mi compañero, y brindarme su apoyo incondicional en todas las decisiones y nuevos retos que emprendo.

A mis amados hijos, quienes son el impulso para poder avanzar y esforzarme cada vez más.

Cinthia

## **Agradecimiento**

A Dios, quien me brindó la capacidad física, intelectual, emocional y económica para poder concluir satisfactoriamente los estudios de maestría y elaboración de tesis.

A mi asesor: Dr. Ericson Castillo Saavedra, por su paciencia, exigencia y guía académica constante durante el proceso de investigación, gracias a ello logré obtener nuevos conocimientos y descubrir nuevos dominios.

La Autora

Página Del Jurado



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

El/La Bachiller **ROSALES MARQUEZ, CINTHIA**, para obtener el Grado Académico de Maestro/a en Gestión de los Servicios de la Salud, ha sustentado la tesis titulada:

Calidad de servicio al paciente afiliado al seguro integral de salud atendido en hospitales públicos del Santa, 2019.

El Jurado evaluador emitió el dictamen de: *...Aprobada por Unanimidad*

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes: .....

*- Redactor en prosa, mejorar conclusiones, agregar diferencia entre ambos hospitales en la realidad problemática.*

Chimbote, 11 de agosto del 2019

Hora: *12:35 pm*

Apellidos, Nombres y firma de Presidente de Jurado

Dra. Mariana Karina Solano Campos

Apellidos, Nombres y firma de Secretario/a de Jurado

Mg. Beatriz Amparo Puentes Mendoza

Apellidos, Nombres y firma de Vocal de Jurado

Dr. Edison Felix Castillo Saavedra

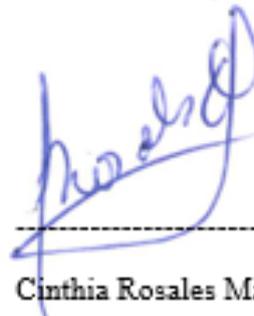
## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Cinthia Rosales Marquez, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de servicio al paciente afiliados al Seguro Integral de Salud atendido en hospitales públicos del Santa, 2019” presentado en 102 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.



Chimbote, Septiembre del 2019

-----  
Cinthia Rosales Márquez

DNI N°44349605

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	18
2.1.Tipo y diseño de investigación	18
2.2.Operacionalización de las variables	19
2.3.Población, muestra y muestreo	22
2.4.Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5.Procedimientos	24
2.6.Método de análisis de datos	25
2.7.Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47
Anexo 1: Matriz de consistencia	47
Anexo 2: Instrumentos - Ficha técnica	49
Anexo 3: Validez y confiabilidad	53
Anexo 4: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación	64
Anexo 5: Base de datos	78
Anexo 6: Artículo científico	81

## Índice de tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Nivel de calidad de servicio a afiliados al SIS en farmacias de los hospitales públicos de la provincia del Santa, 2019.	26
Tabla 2	Niveles por dimensiones de la calidad de servicio, Hospital La Caleta, 2019.	27
Tabla 3	Niveles por dimensiones de la calidad de servicio, Hospital “Eleazar Guzmán Barrón”, 2019.	27
Tabla 4	Niveles en indicadores de la calidad de servicio en farmacia central del hospital La Caleta, 2019.	28
Tabla 5	Niveles en indicadores de la calidad de servicio en farmacia central del hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019.	29
Tabla 6	Prueba Estadística no paramétrica UMH para calidad de servicio Caleta/EGB.	30
Tabla 7	Prueba Estadística no paramétrica UMW para dimensión elementos tangibles Caleta/EGB.	31
Tabla 8	Prueba Estadística no paramétrica UMW para dimensión empatía Caleta/EGB.	32
Tabla 9	Prueba Estadística no paramétrica UMW para dimensión accesibilidad Caleta/EGB	33
Tabla 10	Prueba Estadística no paramétrica UMW para dimensión capacidad de respuesta Caleta/EGB.	34
Tabla 11	Prueba Estadística no paramétrica U de Mann Whitney para dimensión oportunidad Caleta/EGB.	35

## RESUMEN

Esta investigación tuvo por objetivo determinar la calidad del servicio brindado a los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS) atendidos en farmacia central de los hospitales públicos de la provincia del Santa, 2019 y se fundamenta en la importancia del acceso a servicios de salud de calidad, para dar cumplimiento al derecho innato a todo ser humano como es la salud y como resultado mejorar la calidad de vida de los usuarios.

Fue una investigación cuantitativa, con diseño descriptivo - comparativo de una sola variable. Se trabajó con poblaciones promedio de pacientes afiliados al SIS que fueron atendidos en la farmacia central de los hospitales La caleta (HLC) y Eleazar Guzmán Barrón (HEGB), estos fueron 210 y 245 pacientes respectivamente, se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple, para obtener las muestras.

Para la recolección de datos se usó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 16 preguntas validado por expertos en salud e investigación; se verificó la relevancia de los ítems con el coeficiente V de Aiken (0,98), además de obtener un Alpha de cronbach (0,863) que confirmó su aplicabilidad.

Los resultados fueron que la calidad de servicio brindado en el HLC es de nivel alto (51,5%) y en el HEGB es de nivel medio (51,3%), los indicadores determinados de baja calidad fueron la eficiencia, atención individualizada, orientación y ayuda; todos ellos pertenecientes a la dimensión capacidad de respuesta, determinar la existencia de diferencia significativa entre la calidad de servicio de ambos hospitales se utilizó la prueba no paramétrica de U Mann Whitney, obteniendo ( $p=0,000 < 0,05$ ) por lo que se concluyó que pese a que ambos hospitales son públicos, se brinda distinta calidad de servicio al usuario afiliado al SIS.

**Palabras clave:** calidad, servicio, farmacia.

## ABSTRACT

This research aimed to determine the quality and of the service provided to patients affiliated with the Comprehensive Health Insurance (SIS) attended in central pharmacy of public hospitals in the province of Santa, 2019 and is based on the importance of access to quality health services, to comply with the innate right to every human being as is health and as a result improve the quality of life of users.

It was a quantitative investigation, with descriptive - comparative design of a single variable. We worked with average populations of SIS-affiliated patients who were treated at the central pharmacy of the La Caleta (HLC) and Eleazar Guzmán Barrón (HEGB) hospitals, these were 210 and 245 patients respectively, simple random probabilistic sampling was used, for get the samples.

For the data collection, the survey was used as a technique and as a tool a questionnaire of 16 questions validated by health and research experts; the relevance of the items with the Aiken V coefficient (0.98) was verified, in addition to obtaining a Cronbach's Alpha (0.863) that confirmed its applicability.

The results were that the quality of service provided in the HLC is high level (51.5%) and in the HEGB it is medium level (51.3%), the low quality indicators determined were efficiency, individualized attention, guidance and help; all of them belonging to the response capacity dimension, to determine the existence of a significant difference between the quality of service of both hospitals, The non-parametric test of U Mann Whitney was used, obtaining ( $p = 0.000 < 0.05$ ), so it was concluded that although both hospitals are public, different quality of service is provided to the user affiliated with the SIS.

**Keywords:** quality, service, pharmacy.

## I. INTRODUCCIÓN

Toda persona tiene derecho a gozar del mayor nivel de salud, el cual no depende de estirpe, género, posibilidades económicas, estatus social, ideología o creencias religiosas, la conservación de este derecho es fundamental por lo que incide en que ningún ser humano debe tener dificultades para lograr la atención en salud, ni dificultades para su financiamiento, además de ello esta atención debe ser de calidad (Organización Mundial de Salud, OMS, 2017, p.1).

Las principales limitaciones para lograr una salud óptima son el deficiente acceso a personal de salud preparado, pobre accesibilidad a medicamentos e insumos médicos de calidad, cobros de atención de salud elevados y actitud laboral inadecuada del personal (Internatiomal pharmaceutics federation. & World Health Organization,sf,p.4).

Durante la realización del foro social por la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015); en Ginebra trató acerca de la posibilidad para adquirir medicamentos como base del derecho a la salud, sin embargo expone una realidad mundial donde dos mil millones de personas no pueden acceder a medicamentos esenciales, esta situación viene siendo un problema muy común y repetitivo en los países subdesarrollados (p.5).

Sin duda alguna los fármacos representan una de los avances más trascendentes en el ámbito de la salud, desde el inicio de su uso hasta la actualidad; por lo que han sido denominados precursores del progreso humano en la previsión, cuidado y recuperación de la salud, estos son dispensados en farmacias de diversos sectores, siendo uno de los más representativo debido a la alta demanda los departamentos de farmacias hospitalarias, lugares a donde los usuarios acuden esperando recibir la medicación prescrita por el médico y se esta forma mejorar su estado de salud , pese a ello la medicación no llega de forma oportuna (Oscaona, 2012,p.119).

La carencia de medicamentos es un problema sustancial a nivel mundial, a pesar que la adquisicion de estos es considerada una facultad inherente a todo ciudadano, además afirma que estos desabastecimientos causan dilatación para la obtención de medicamentos prescritos y en muchos casos son el óbice hacia ellos, generando así estragos en la salud de los pacientes (“Desabastecimiento de medicamentos”, 2015, Párr.1).

Según Rodríguez, García, Alonso y León (2017) afirman que en Cuba hasta la actualidad persisten las deficiencias durante la entrega de la medicación, debido a que la labor del farmacéutico muchas veces no se lleva a cabo adecuadamente, lo que minimiza todo el proceso a un simple acto de compra y venta de algo (p.8).

Uno de los profesionales de la salud que mejor posición tiene para intervenir sustancialmente en la atención primaria de salud, es el químico farmacéutico quien debe destacar no solo por sus conocimientos y habilidades profesionales sino por la satisfacción que generan durante el contacto con el usuario (Cavaco, Días & Bates, 2005, p.54).

Todos los departamentos de farmacias hospitalarias deberían estar a cargo de un farmacéutico altamente preparado en almacén, dispensación, prescripción, asesoría, administración y monitoreo de los fármacos, pero además de ello debe asegurar la disponibilidad de medicamentos a través de la gestión de medicamentos (World Health Organization, 2012).

En la República Popular de Lao, un estudio muestra que el desempeño de las farmacias públicas y privadas no alcanzan los estándares dispuestos en la guía de las buenas prácticas en farmacia, lo que aumenta el uso irracional e inadecuado de medicamentos y a la vez genera una calidad de servicio deficiente (Syhakhang, Stenson, Wahlström & Tomson (2001,p.221).

Aproximadamente la cuarta parte de los pobladores peruanos califican como pobres y pobres extremos; los mismos que se encuentran dentro de la población vulnerable del Perú y además no tienen posibilidad de acceder a la atención de salud (Instituto Nacional de Estadísticas e Informática, INEI, 2016, p.18).

Un informe técnico elaborado por INEI en el 2018; reporta que los pobladores en pobreza y pobreza extrema del Perú en su mayoría cuentan con SIS; de esta forma es que 82 de cada 100 peruanos pobres tienen este tipo de seguro (INEI, 2018, p.74).

A través del SIS se financia la totalidad de los gastos de salud de los afiliados en todos los niveles de atención, lo que comprende medicinas, análisis, operaciones, hospitalización, traslados de emergencia y subsidio por fallecimiento; se priorizan las gestantes y niños antes de cumplir los 5 años; extendiéndose en busca del Aseguramiento Universal en Salud (AUS)

a la población en general, quienes pueden asegurarse por múltiples modalidades según lo determine el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) (Wilson , Velásquez , Ponce ,2009).

En Perú ; se llevó a cabo un estudio acerca de la situación de medicamentos aplicado a 20 establecimientos pertenecientes al Ministerio de Salud (MINSA) distribuidos en todas las regiones del país, se obtuvo que sólo el 47% de los usuarios que por contar con SIS pudieron acceder a la medicación prescrita de manera oportuna y subsidiada, esto lleva a pensar en el 53 % de los usuarios restantes que tuvieron que pagar su medicación ; en el peor de los casos no pudo acceder a ello , esto es sólo un fragmento de la realidad actual la misma que viene generando mala salud en los peruanos ((Ministerio de Salud , 2006,p.14).

En la provincia del Santa un 65,9% de la población cuenta con aseguramiento en salud, donde la mayoría pertenecen al SIS quien deberían brindar cobertura total de la prescripción; la dirección General de medicamentos, insumos y drogas (DIGEMID), a Mayo - 2017, concluyó que no hay adecuada disponibilidad de medicamentos en ninguno de los hospitales públicos de Ancash; tal es la realidad de los hospitales La Caleta en Chimbote y Eleazar Guzmán Barrón en Nuevo Chimbote donde la disponibilidad de medicamentos solo asciende a 28,9% y 37,9%, respectivamente (Instituto Peruano de Economía (IPE, 2018); el p,1).

En el cumplimiento del derecho a la Salud se debe garantizar entonces, no solo acceso a medicamentos, sino que este acceso sea oportuno y de alta calidad, lo que significa que el usuario pueda encontrar todos sus medicamentos prescritos al acudir a los departamentos de farmacia, con una excelente atención y guía del profesional farmacéutico; además de esto que puedan ser dispensados sin generarle gasto de bolsillo, como debería ser el caso de los usuarios afiliados al SIS, situación que se grafica como un ideal pero que dista de la realidad.

Según un informe de la Unidad de Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud (UDRSIS) Santa a Marzo del 2019; en la provincia del Santa el 51 % (220,000) de los pobladores son afiliados al SIS y acuden a los hospitales Eleazar Guzmán Barrón y La Caleta; ambas instituciones deberían garantizar la recuperación de salud y bienestar de los usuarios.

El hospital La Caleta ubicado en Chimbote, es una institución de nivel II-2 que realiza atención de salud en general desempeñando funciones de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y gestión, está destinado a atender a la población en general de la provincia del Santa con sus servicios generales, quirúrgicos y de especialidades médicas, aunque existen convenios para la realización de prácticas pre-profesionales, aún no es constituido como hospital docente.

El hospital Eleazar Guzmán Barrón es una institución de atención general del nivel III, donde se realizan funciones de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación, gestión y docencia, tiene una población programática de 27 924 habitantes, cifra que es superada por la demanda real, además es hospital de referencia para las provincias de Caraz, Huaylas, Yungay, Huaraz, Sihuas y Ocros lo cual lo convierte en el hospital con mayor concurrencia de la Región Ancash.

En una entrevista a pacientes de ambos hospitales, manifestaron insatisfacción después de haber sido atendidos ; este malestar se incrementa al momento de la adquisición de los medicamentos, ya que percibieron deficiencias en los elementos tangibles (estructura, equipos, materiales), interacción con el personal (respeto, confianza, privacidad); accesibilidad (horarios y equidad); capacidad de respuesta (desabastecimiento, atención individualizada) y oportunidad (rapidez, solución de reclamos, dispensación oportuna) lo que impide lograr una atención farmacéutica de calidad.

Según informe de supervisión financiera en el Hospital La Caleta - Chimbote (julio - diciembre 2017) realizado por el Lic. Adm. Rafael R. Rosales Alayo - Supervisor Financiero UDR Santa, de la información obtenida por el servicio de farmacia, se advierte que, del total del consumo otorgado a paciente SIS y la reposición según reporte de ingreso al almacén de farmacia, el hospital La Caleta solamente ha alcanzado el 61% de reposición del consumo reportado; a través de la modalidad de subvención por donaciones y transferencias.

Khalaf et al. (2016) refiere que si los líderes del departamento de farmacia son capaces de comprender los componentes de la calidad de servicio, se podrían mermar deficiencias, teniendo como resultado usuarios satisfechos y un servicio de farmacia de alta calidad (p.273).

En cuanto al problema planteado, se encontraron antecedentes de estudios relacionados a la presente investigación, a nivel internacional y nacional.

Una investigación realizada en Kenia por Arsanam & Yousapronpaiboon (2014), titulada *the relationship between service quality and customer satisfaction of pharmacy departments in public hospitals*, analizó la correlación que existía entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente atendido en las farmacias públicas; fue una investigación descriptiva donde encontró 0,01 de correlación entre ambas variables ; además se evidencia que la empatía, fiabilidad y seguridad generaron satisfacción del usuario, por el contrario se generó insatisfacción en las dimensiones elementos tangibles y capacidad de respuesta ( p.261).

En Irán se llevó a cabo un estudio denominado *hospitals pharmacy quality assurance system assessment in tehran University of Medical Sciences*, dónde se evaluó el funcionamiento de un nuevo sistema de control de calidad y además se observaron los indicadores estándar en las farmacias pertenecientes a la Universidad de Ciencias Médicas Teherán; fue un estudio descriptivo, analítico y transversal donde se halló que solo el 20% de las farmacias atendían durante 24 horas con presencia de un farmacéutico , el 30% tenían una unidad en emergencias , todo el personal de farmacia tenía conocimiento en medicamentos, a pesar de lo encontrado se concluye que las farmacias que pertenecen a la universidad de Ciencias Médicas de Tehran no alcanzan los estándares de calidad establecidos (Dargahi & Khosravi ,2010, p.105).

En Etiopía se realizó una investigación titulada *satisfaction of cliets ehit the servies of an outpatient pharmacy at a university hospital northwestern Ethiopia: a cross sectional study*, el cual evaluó el grado de satisfacción de los pacientes después de recibir atención en farmacia, fue un estudio transversal donde los resultados fueron que se obtuvo un puntaje promedio total de 2,48 de un máximo de 5,00 además se obtuvieron puntajes bajos en información de efectos adversos del medicamento 1,27 , explicación de la medicación 1,25; los usuarios que presentaron mayor satisfacción fueron los atendidos gratuitamente , iletrados , ancianos, desempleados, por lo que concluye que el grado de satisfacción es bajo (Shemsu et al, 2015, p. 229).

En una investigación titulada *determinantes sociales para la exclusión hacia los servicios de salud y medicamentos en Centroamérica*, realizada por Acuña et al. (2014)

analizó los causantes sociales con influencia en la conducta de las personas y su conexión con la obtención de medicamentos y la exclusión de los servicios de salud en Guatemala, Honduras y Nicaragua, para lo cual se hizo un estudio descriptivo y transversal. Donde se obtuvo que la mayor parte de la población logró obtener atención en salud pero no tuvieron acceso a medicamentos; por todo ello concluyó que el deficiente acceso a servicios de salud y a la prescripción médica son dependientes entre sí, además pudo confirmar que depende del sistema de salud el mejoramiento de este acceso (p.128).

En Venezuela ; Calidad del servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: estudio de caso; fue una investigación que tuvo por objetivo comparar el servicio brindado en las farmacias clásicas y modernas o de autoservicio, la metodología utilizada fue la investigación documental; se obtuvo que existen deficiencias en la infraestructura, trato del personal y vestimenta en las farmacias tradicionales ; mientras que estos problemas no se hallaron en las farmacias de autoservicio, quienes tienen la preferencia del público; en efecto a lo encontrado concluyó que en las farmacias tradicionales existe mediana calidad y alta calidad en las farmacias de autoservicio (Castellano y Gonzáles , 2010, p.589).

A nivel nacional; se realizaron estudios parecidos, dentro de ellos se menciona:

En una investigación sobre la calidad de atención en la farmacia de emergencias del Hospital María Auxiliadora (FEHMA), tuvo por finalidad determinar la calidad brindada en la (FEHMA) para con los usuarios externos; fue de diseño descriptivo, transversal y prospectivo. se obtuvo como resultado ausencia del químico farmacéutico, escasez de medicamentos, recurso humano insuficiente 72,7 % afirma que no hay presencia continua del químico farmacéutico y recurso humano insuficiente, solo el 41% encontró todos los medicamentos de su receta ; por todo ello se concluyó que el recurso humano es insuficiente, la infraestructura inadecuada, falta de coordinación con el químico farmacéutico, falta de medicamentos e insumos médicos para atender a usuarios (Morales, 2007, p.41).

El estudio denominado, tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia central del hospital Dos de Mayo, Lima; tuvo por finalidad determinar si la satisfacción del usuario se ve influenciada por el tiempo de espera, se empleó como método la observación directa a los usuarios en los tiempos que tardaban

durante todo el proceso y por etapas hasta recibir sus medicamentos, encontrándose que 37 minutos fue el tiempo promedio de espera; se concluyó que lo ideal para generar satisfacción de los usuarios es esperar menos de 20 minutos (Gutiérrez et al, 2009, p.1).

La tesis denominada gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del hospital María Auxiliadora (FCMA), Lima – 2017, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión de abastecimiento y la calidad de servicio a los usuarios internos de la FCMA, para ello utilizó el enfoque cuantitativo e hipotético deductivo siendo una investigación descriptiva correlacional, se obtuvo un valor ( $r_s = 0,619$ ) lo que indica correlación moderada entre las variables en mención ; se concluyó que la gestión del abastecimiento y la calidad de servicio se encuentran relacionadas de manera significativa en la FCMA (Quispe, 2017, p.90).

Una tesis titulada calidad de servicio y satisfacción en el usuario del área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas – 2016, tuvo el objetivo de determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en farmacia del hospital mencionado, el estudio fue descriptivo y correlacional teniendo como resultado un valor de 0,2705 lo que indicó relación directa y positiva entre las variables, finalmente se concluyó que hay mayor satisfacción del usuario cuando se mejora la calidad de servicio (Ramírez, 2016, p. 11).

A nivel local se encontraron también estudios relacionados con el tema de investigación

Torres en el 2014 realizó un estudio denominado disponibilidad y accesibilidad a medicamentos esenciales en función a precios y capacidad de pago de la población del distrito de Nuevo Chimbote, 2014, donde busco determinar el abastecimiento y accesibilidad a medicamentos esenciales en farmacias públicas y privadas del sector; fue un estudio de tipo cualitativo, exploratorio; donde concluyó que las farmacias MINSA se encuentran menos abastecidas que las privadas quienes se caracterizaron por tener precios mucho más elevados que en farmacias públicas (Torres, 2017, p. 53).

En Nuevo Chimbote también se desarrolló una investigación titulada plan de gestión de calidad total para mejorar la atención en la farmacia de una hospital público, su objetivo fue evaluar la gestión de la calidad en la farmacia del hospital EGB; fue un estudio

descriptivo y transversal; se encontró insatisfacción del usuario externo debido a factores como escasa confianza para expresar problemas de salud (64,6%); ausencia de orientación sobre las reacciones adversas de los medicamentos (63,5%) y no aclarar las indicaciones médicas (54,2%); la falta de privacidad durante la consejería farmacéutica (57,3%); escasez de medicamentos y material médico quirúrgico para atender las recetas (54,2%), por lo que se concluyó que la calidad de atención en farmacia excelente cuando practique la gestión de calidad total como componente fundamental de gestión del servicio salud (Vargas, 2010, p.106 ).

Para poder comprender mejor el tema de investigación, se muestra las siguientes teorías:

La calidad del servicio es la capacidad proporcionar al usuario lo adecuado como para cubrir sus necesidades y llenar sus expectativas; es medible, subjetiva, cambiante, lo mismo que permite ser evaluada constantemente (Arsanam and Yousapronpaiboon , 2014, p.261).

Según Donabedian (2003) citado por Rupp (2018) el nivel de calidad se evidencia en el grado en que la atención brindada resulta mayormente favorable y no genera riesgos ni daños en la salud del paciente; por lo que todo usuario después de haber sido atendido determina el resultado obtenido; según el autor esta evaluación se enmarca dentro del modelo estructura, proceso y resultados; en cada parte del proceso se debe evaluar la existencia o no de ciertos indicadores de calidad (p.355).

La calidad con que se brindan los servicios en el área de salud es determinante tanto de su éxito como su fracaso, de tal forma que no se concibe una gestión óptima si no se implanta el sistema de calidad con tendencia a mejorar constantemente, por estos hoy en día las instituciones de salud luchan por acreditarse y por tal razón están siendo evaluadas interna y externamente; lo más relevante es que en la búsqueda de la calidad se beneficia directamente a los usuarios (Cuba, 2008, p.3).

De la misma manera Gutiérrez et al. (2009) citados por Ibáñez (2014) refiere que los sistemas de salud buscan en todo momento brindar sus servicios con calidad para lograr la satisfacción del usuario o la respuesta favorable o juicio de valor formado a

causa de la interacción con el personal sanitario durante la atención de salud; referente a la calidad de servicio (p.36).

Rodríguez.et al. (2017) Señalan que las farmacias son componentes fundamentales y estratégicos de los hospitales, teniendo como principal responsable al químico farmacéutico, por ello necesario conozca al detalle en que consiste el servicio de calidad en la farmacia, como determinante para la continua evaluación de calidad a la que se encuentran sometidos y como uno de los eslabones más débiles del ámbito de la salud.

Asimismo Benrimoj S & Frommer M .(2004) afirman que los departamentos de farmacia públicos como privados ofrecen diversos servicios, no limitándose solo a la compra venta ; los responsables directos del buen funcionamiento de las farmacias son los químicos farmacéuticos los mismos que son percibidos como profesionales de la salud que inspiran confianza a los usuarios (p.238).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) citado por Sarmiento et al. (2017); afirma que el propósito de las farmacias debe ser eliminar los obstáculos existentes para el acceso a la medicación; mejorar el estado de salud; la gestión integral y la atención farmacéutica basados en la persona, familia y la comunidad, además afirma que los departamentos de farmacia son un componente facilitador del cuidado asistencial; siendo los catalizadores de todos los elementos de apoyo en los procedimientos y criterios clínicos que se dan entre profesionales y entre profesionales y pacientes (p.2596 ).

En las instituciones prestadoras de salud (IPRESS), es necesario reconocer e incluir la labor del farmacéutico como parte fundamental dentro de lo que se concibe como atención integral de salud; por ello los farmacéuticos deben ocuparse de la necesidad, seguridad, efectividad de los medicamentos e insumos médicos, el servicio que brindan debe ser de calidad dentro de su área de competencia; es decir no es suficiente con que el medicamento sea de calidad, sino que es imprescindible la intervención del químico farmacéutico durante todo el proceso de dispensación para lograr la recuperación del paciente (Rodríguez et al.2017, p.7 ).

Según Alhomoud, Kunbus, Ameer & Alhomoud. (2016), el cumplimiento correcto y cabal de las funciones del farmacéutico generan satisfacción del usuario, está comprobado científicamente que un paciente satisfecho del servicio recibido se siente

motivado a promover su autocuidado, cumplir estrictamente su tratamiento y por ello mejora su estado de salud, es decir brindar un servicio de calidad que satisface al usuario promueve la recuperación de la salud del paciente (p.18).

Una atención farmacéutica de calidad, contribuye considerablemente para mejorar el estado de salud de los usuarios y asimismo cuida su economía, por tanto es de vital importancia sumar esfuerzos para la formación de profesionales competentes, en base a educación y capacitaciones continuas, con lo cual se lograra atención eficaz y de alta calidad (Mohammad , Quteimat y Mostafa, 2016,p.447).

Para poder seguir los lineamientos determinantes de la calidad es relevante y esencial que el departamento de farmacia cuente con: instalaciones y ambientes que generen comodidad , seguridad a usuarios internos y externos ; personal profesional y técnicos preparados ; equipamiento apropiado según lo reglamentado por la DIGEMID ; además las normas técnicas y administrativas que deben guiar su desempeño diario eficaz ; esto en las áreas administrativas al adquirir, abastecer y mejorar la accesibilidad a los medicamentos e insumos médicos (Vargas, 2010, p.22).

Quispe (2017) opina que las nuevas estrategias planteadas en salud deben estar orientadas a mejorar la calidad de una sociedad que experimenta cambios muy repentinos, donde los usuarios siempre esperan más del servicio prestado; para lograr la calidad del servicio en farmacia se debe contar con la colaboración de pacientes, familia y su propio personal constantemente capacitado (p.36).

Para Vargas (2010), la calidad de servicio en la farmacia hospitalaria se refiere al colectivo de las actividades ejecutadas por el personal de farmacia bajo la dirección del químico farmacéutico, es decir trabajo conjunto para dispensación de medicamentos con calidad (p.58).

Los servicios farmacéuticos definitivamente contribuyen a mejorar la salud de los usuarios, dentro de este servicio de calidad el personal debe explicar sobre el uso y administración de medicamentos, aclarar toda duda en las indicaciones médicas , brindar información sobre efectos adversos de los medicamentos, preparar boletines impresos con información de medicamentos (Merks, Swieczkowski and Jaguszewski, 2016,párr.3).

El buen desempeño de los profesionales químicos farmacéuticos en el área clínica contribuye a mejorar los resultados de la medicación prescrita, además este brinda asesoría al equipo multidisciplinario para la elección del tratamiento más conveniente de acuerdo a la necesidad de los pacientes y reduciendo los peligros relacionados al tratamiento, contribuyen al momento que el paciente es dado de alta, ya que el farmacéutico es quien orienta y persuade al cumplimiento del tratamiento indicado (Government of Malta 2019,párr.8).

En la actualidad toda organización busca brindar calidad en sus productos o servicios, debido a que esta aumenta las utilidades de las empresas, fideliza y complace a los usuarios, por ello es necesario medirla constantemente, pero cuando se trata de medir la calidad de los servicios esta medición resulta tediosa, ya que es intangible y depende de es el cuestionario SERVQUAL ( Irfan & Ijaz ,2011,p.2).

Para que una institución prestadora de salud pueda lograr el éxito debe evaluar constantemente su calidad de servicio, para ello primero debe determinar la escala que mida adecuadamente su calidad de servicio; actualmente lo más empleado es el modelo SERVQUAL y el modelo propuesto por Donabedian: estructura, proceso y resultado (Davila, 2016, p.149).

Para esta investigación se determinaron las dimensiones tomando en cuenta el modelo propuesto por Nadal (1998) y el modelo Servqual, ambos útiles para medir la variable calidad de servicio (p.41).

Nadal (1998) citado por (Vargas 2010); menciona que la atención de calidad en la farmacia hospitalaria, cuenta con varias dimensiones y en cada dimensión se puede evidenciar la efectividad y eficiencia; estos son:

La atención profesional incluye: trato humano (respeto, cortesía, empatía, amabilidad), capacidad profesional (preparación académica, capacitaciones, habilidades), dotación de recurso humano, disponibilidad: celeridad con que se cubre las expectativas del usuario y además la información que se brinda sobre el proceso de atención.

Elementos tangibles: comprende las condiciones físicas visibles de los ambientes del departamento de farmacia hospitalaria donde se incluyen equipamiento empleado para la atención.

Accesibilidad: que consiste en las facilidades de acceso a medicamentos prescritos, incluye tiempo de espera, barreras geográficas, sociales y culturales; horarias de atención y trámites burocráticos.

Seguridad: consiste en despejar las dudas del usuario, evitando riesgos y peligros.

Comunicación: es la información brindada al usuario en lenguaje sencillo.

Capacidad de respuesta: brindar servicio completo, rápido y oportuno (p.59).

Confiabilidad: dimensión que consiste en la capacidad de brindar el servicio como se promete realizarlo, de forma correcta y sin errores. (Castellano y Gonzales, 2010, p.574).

Tangibilidad: dimensión que comprende el estado o características de los componentes visibles, es decir que forman parte de la apariencia de los ambientes, personal, equipamiento tecnológico y materiales o medios para comunicar e informar (Ramírez, 2016, p.20).

Seguridad: en esta dimensión se estima la habilidad del personal para inspirar confianza, además si estos están en la capacidad de responderá las interrogantes planteadas por los usuarios sobre medicamentos (Ameryoun, A.et al. 2017, p.).

Capacidad de respuesta: es la posibilidad de la organización para ofertar calidad en sus servicios, acorde a las exigencias de los usuarios, es decir brindar servicio de calidad en tiempo aceptable y sin generar gasto adicional de dinero, esto incluye dar opciones de solución, tener disposición y voluntad para ayudar al usuario (Quispe, 2017, p.42).

Empatía: incluye atención individualizada al usuario, horarios de atención asequibles para los usuarios (Ramírez, 2016, p.20).

Para fines del presente estudio se considera las siguientes dimensiones basadas en el modelo SERVQUAL y la propuesta de Nadal (1998).

Elementos tangibles: incluye la presencia de equipos, estado de limpieza, orden, ventilación e iluminación, además materiales empleados para difundir mensajes y la presentación de los empleados.

Empatía: consiste en el respeto, confianza y privacidad con que se atiende a los usuarios.

Accesibilidad: horario de atención (tiempo) y la equidad brindada durante el contacto con los usuarios.

Capacidad de respuesta: incluye la eficiencia con que se brinda un servicio, atención individualizada, dispensación correcta y la ayuda que se brinda al usuario.

Oportunidad: consiste en un servicio rápido, brindar respuesta adecuada a los reclamos y eficacia del servicio.

Según el tema de investigación abordado se tienen los siguientes conceptos:

Calidad del servicio. Es producto de la evaluación del nivel en que se logra satisfacer a los usuarios tras haber recibido un servicio; la contrastación entre lo que el usuario anhela recibir y lo que realmente percibe durante el servicio se denomina calidad la misma que puede ser buena, regular mala o excelente (Dagsi & Ragma, 2017, p.6).

Elementos tangibles. Son todos aquellos elementos físicos que se usan para brindar un servicio, dentro de ellos se puede mencionar al aspecto de los ambientes o instalaciones físicas, equipamiento, tecnología, personal, materiales de difusión y comunicación (Castellano y Gonzáles, 2010, p.573).

Accesibilidad. Es la posibilidad o facilidad que encuentran los usuarios para hacer uso de algún bien o servicio; dentro de lo cual se incluyen limitaciones geográficas, tiempo de espera, barreras sociales y culturales; horarios en que se brinda atención y procesos burocráticos (Vargas, 2010, p.59).

Empatía. Es la capacidad de colocarse en la situación de otra persona; entender sus sentimientos, es un término muy usado y practicado actualmente por las organizaciones y en este aspecto comprende la atención individualizada, trato amable, y comunicación con el usuario de salud (Ramírez, 2016, p.21).

Capacidad de respuesta. Consiste en la facultad que tiene una organización para poder ofertar calidad en sus servicios, esto en tiempo aceptable y sin generar gasto adicional de dinero, esto incluye dar opciones de solución, tener disposición y voluntad para ayudar al usuario (Quispe, 2017, p.42).

Oportunidad: es toda circunstancia en donde existe la probabilidad de adquirir algo, sea un bien o un servicio, en esta investigación incluye respuestas adecuadas a reclamos de los asegurados, servicio rápido y eficiente (Vargas, 2010, p.120).

Por lo expuesto en teoría y lo observado en la realidad en la presente investigación; aflora la pregunta:

¿Cuál es la calidad del servicio al paciente afiliado en el Seguro Integral de Salud atendido en hospitales públicos de la provincia del Santa 2019?

En efecto a la realidad problemática encontrada en los hospitales públicos de la provincia del santa es necesaria la realización de la presente investigación ya que el derecho a la salud es inalienable e innato de las personas, por lo cual es imposible concebir calidad de vida si no existe calidad de salud, por ende no se puede hablar de derecho a la salud si un usuario no puede acceder a su medicación y que esto se dé con eficiencia, eficacia es decir con calidad de servicio durante el proceso de dispensación , es decir que los usuarios puedan recibir asesoría del personal, buen trato, orientación y sobre todo acceder a la prescripción médica completa y de forma gratuita en el caso de los afiliados SIS; para obtener como resultado final la recuperación de su salud.

El estudio surge en respuesta a la experiencia poco agradable vivida por los usuarios durante la dispensación de medicamentos e insumos en los departamentos de farmacia en hospitales públicos, donde lejos de inspirar confianza en el usuario de salud, le genera incertidumbre por enfrentarse a largos periodos de espera, poca orientación y desabastecimiento de medicamentos, esta realidad impide que podamos tener calidad en nuestros sistemas de salud el cual repercute directamente en la salud de los pacientes.

Por tanto el estudio de investigación planteado es conveniente porque va a permitir develar la calidad con que se brinda servicio a los pacientes afiliados al SIS en farmacia

central de los hospitales públicos de la provincia de la Santa, siendo este un problema frecuente y delicado en el sistema de salud pública de todo el país.

Es relevante para la sociedad, porque va a contribuir a solucionar la problemática actual en los servicios de salud; ya que afecta directamente a los usuarios, vulnerando el goce de sus derechos a la salud y la vida, avalado por la constitución política, declaración universal de los derechos humanos, OMS, OPS, sumado a esto se podrá contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

Finalmente con los resultados de esta investigación se puede elaborar un diagnóstico situacional para el HLC y HEGB de donde podrán replantear su estrategias para modificar su actual realidad problemática encontrada, asimismo, los datos obtenidos sirven como precedente para futuras investigaciones relacionadas a la dispensación de medicamentos y la calidad de servicio en farmacias públicas.

Para el desarrollo de la presente investigación se tuvo como objetivo general:

Comparar la calidad de servicio en farmacia central del Hospital La Caleta con la calidad de servicio en farmacia central del Hospital Eleazar Guzmán Barrón.

Asimismo se plantearon como objetivos específicos:

Identificar la calidad de servicio brindado al paciente afiliado en el Seguro Integral de Salud atendido en farmacia del HLC y HEGB.

Identificar los niveles alcanzados en cada dimensión de la calidad de servicio al paciente afiliado en el Seguro Integral de Salud atendido en farmacia central del HLC y HEGB.

Identificar los indicadores que los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud atendidos en farmacia central del el HLC y HEGB determinaron como deficientes.

Evaluar si existe diferencia significativa entre los niveles alcanzados en las dimensiones de la calidad de servicio en farmacia central del HLC y HEGB.

En relación a la pregunta de investigación y objetivos planteados, surgieron las siguientes hipótesis:

## Hipótesis General

Hi: La calidad de servicio al paciente afiliado al SIS atendido en hospitales públicos de la Provincia del Santa, 2019 son similares.

H0: La calidad de servicio al paciente afiliado al SIS atendido en los hospitales públicos de la Provincia del Santa, 2019 son diferentes.

## Específicas

### Hipótesis específica

Hi: Existe diferencia significativa entre los niveles alcanzados para la dimensión elementos tangibles de los hospitales públicos La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón

H0: No Existe diferencia significativa entre los niveles alcanzados para la dimensión elementos tangibles de los hospitales públicos La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón.

### Hipótesis específica 2

Hi: Existe diferencia significativa entre los niveles alcanzados para la dimensión empatía de los hospitales públicos La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón.

H0: No existe diferencia significativa entre los niveles alcanzados para la dimensión empatía de los hospitales públicos La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón.

### Hipótesis específica 3

Hi: Existe diferencia significativa entre los niveles alcanzados para la dimensión accesibilidad de los hospitales públicos La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón.

H0: Existe diferencia significativa entre los niveles alcanzados para la dimensión accesibilidad de los hospitales públicos La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón.

### Hipótesis específica 4

Hi: Existe diferencia significativa entre los niveles alcanzados para la dimensión capacidad de respuesta de los hospitales públicos La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón.

H0: No existe diferencia significativa entre los niveles alcanzados para la dimensión capacidad de respuesta de los hospitales públicos La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón.

Hipótesis específica 5

Hi: Existe diferencia significativa entre los niveles alcanzados para la dimensión oportunidad de los hospitales públicos La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón.

H0: No existe diferencia significativa entre los niveles alcanzados para la dimensión oportunidad de los hospitales públicos La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón.

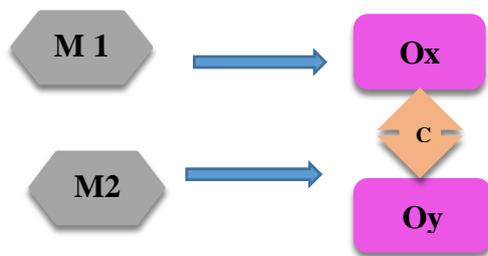
## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

El enfoque es cuantitativo e hipotético deductivo, porque en este tipo de investigaciones se emplea el acopio de datos para verificar la hipótesis utilizando el análisis estadístico y medición numérica (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152).

**Tipo de estudio.** Por su finalidad, es básica debido a que se obtuvo información para la construcción de una nueva base de conocimientos, los mismos que se sumaran a la información que existe hasta la actualidad respecto al tema de investigación (Lizardo , 2011, p. 75)

Según el propósito, el diseño es no experimental, descriptivo y comparativo porque solo se observó, analizó y comparó el fenómeno tal como se desarrolla en 2 muestras; de tipo transversal porque el acopio de información se hizo una sola vez en los afiliados (SIS) atendidos en la farmacia central de los hospitales públicos de la Provincia del Santa, 2019 (Artiles, Otero y Barrios, 2008, p.67).



Donde:

M1: Muestra 1

M2: Muestra 2

Ox: calidad de atención

Oy: calidad de atención

C: comparación

## **2.2 Variables, operacionalización**

Hernández, Fernandez y Baptista (2010), afirman que la variable de investigación es una propiedad cambiante donde los cambios tienen la facultad de ser medibles y observables” (p.93).

Para fines de esta investigación se estableció la calidad de servicio con sus respectivas dimensiones, tales como elementos tangibles, empatía, accesibilidad, capacidad de respuesta y oportunidad.

Calidad de servicio

**Operacionalización de variable||**

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
Calidad de servicio	Horovitz (1990) citado por Quispe (2017); determina que la calidad de servicio es el conglomerado de prestaciones deseadas por los usuarios en cuanto a los servicios o productos que recibe.	Necesario para medir la calidad de servicio brindado a los pacientes afiliados al SIS en farmacia central de los hospitales públicos del santa.	Elementos tangibles	Equipos Instalaciones Materiales empleados	1 a 4	Ordinal Alto: > = a 36  Medio: Entre 30 a 35  Bajo: < = a 30
			Empatía	Respeto Confianza Privacidad	5 a 7	

			Accesibilidad	Tiempo Equidad	8 a 9	
			Capacidad de respuesta	Eficiencia Atención individualizada Dispensación correcta Ayuda	10 a 13	
			Oportunidad	Rapidez Reclamos Eficacia	14 a 16	

### 2.3 Población , muestra, muestreo

Bernal (2010), refiere que la muestra es un segmento que ha sido seleccionada bajo ciertos criterios dentro de una determinada población, donde se recoge la información para medir y a la vez analizar la variable en estudio.

**Cuadro 1.** Pacientes afiliados al SIS, atendidos en farmacia central del HEGB.

Mes	Número
Octubre	250
Noviembre	240
Diciembre	250
<b>Promedio</b>	245

**Cuadro 2.** Pacientes afiliados al SIS, atendidos en farmacia central del HLC.

Mes	Número
Octubre	210
Noviembre	200
Diciembre	220
<b>Promedio</b>	210

Para fines de esta investigación la muestra se calculó aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Muestra  
Z = 1.96  
p = 0.50 (50%)  
q = 0.50

Donde:

N= tamaño del universo 245 y 210  
E = 0.05 (5%) de error

Después de aplicar la fórmula de muestreo probabilístico aleatorio simple resultó que la muestra para el hospital La Caleta estuvo conformada por 136 usuarios y para el Hospital EGB por 150 usuarios afiliados SIS que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión.

a) Criterios de inclusión

- Pacientes continuadores o familiares de afiliados SIS atendidos en farmacia central de los hospitales públicos de la provincia del Santa.
- Que sean mayores de edad
- Orientados para expresar sus ideas y consentir la aplicación del cuestionario.

b) Criterio de exclusión

- Usuarios o familiares de paciente nuevos o continuadores no afiliados al SIS atendidos en farmacia central de los hospitales públicos de la provincia del Santa.
- Ser menor de edad
- No orientados para expresar sus ideas y consentir la aplicación del cuestionario.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó como técnica la encuesta como instrumento el cuestionario de tipo escala Likert que cuenta 16 ítems (Anexo 1 y 2), realizado y validado por la autora tomando como fuente los instrumentos de Quispe (2017) y Vargas (2010) que realizaron investigaciones similares a la presente.

El formato de Likert empleado contiene 3 niveles de respuesta:

Deficiente (D): 1                      Regular (R): 2                      Bueno (B): 3

Distribución según dimensiones:

Elementos tangibles:4	Empatía	Accesibilidad	Capacidad de respuesta:4	Oportunidad:3
-----------------------	---------	---------------	--------------------------	---------------

Se utilizó la escala de Estanones para establecer rangos de puntuación, la cual se usa para establecer valores límites con los que se forman grupos (Ramírez, 2018, p.37).

**Cuadro 3.** Rango de calificación de la calidad del servicio en farmacia de Hospital “EGB”,2019.

Rango	Nivel	Valores
a = 29,54	Alto	$\geq a$ 36
b = 35,2	Medio	Entre 30 a 35
	Bajo	Menor o igual que 30

Por cada dimensión:

Dimensiones	Elementos tangibles	Empatía	Accesibilidad	Capacidad de respuesta	Oportunidad
Nivel /Rangos	a= 9,3    b= 10,6	a= 4 b= 7	a= 3,8 b= 5,4	a= 5,5    b= 7,4	a= 4,7 b= 6,8
Alto	$\geq a$ 11	$\geq a$ 8	$\geq a$ 6	$\geq a$ 8	$\geq a$ 8
Medio	Entre 9 a 10	Entre 5 a 7	Entre 3 a 5	Entre 6 a 7	Entre 6 a 7
Bajo	$\leq a$ 8	$\leq a$ 4	$\leq a$ 3	$\leq a$ 5	$\leq a$ 5

*Fuente. Encuesta de calidad de servicio en hospitales públicos de la provincia del Santa, 2019.*

**Cuadro 4.** Rango de calificación para la variable calidad del servicio en farmacia de Hospital “La Caleta” ,2019.

Rango	Nivel	Valores
a = 33,7 b = 38,7	Alto	$\geq a$ 39
	Medio	Entre 33 a 38
	Bajo	Menor o igual que 32

Rango de calificación por dimensiones:

Dimensiones	Elementos tangibles	Empatía	Accesibilidad	Capacidad de respuesta	Oportunidad
Nivel /Rangos	a= 10,1 b= 11,6	a= 6,2 b= 8,9	a= 3,8 b= 4,2	a= 5,8 b= 6,9	a= 6,4 b= 8,3
Alto	$\geq a$ 11	$\geq a$ 10	$\geq a$ 5	$\geq a$ 8	$\geq a$ 9
Medio	Entre 9 a 10	Entre 6 a 9	Entre 3 a 4	Entre 6 a 7	Entre 6 a 8
Bajo	$\leq a$ 8	$\leq a$ 5	$\leq a$ 3	$\leq a$ 5	$\leq a$ 5

*Fuente. Encuesta de calidad de servicio en hospitales públicos de la provincia del Santa, 2019.*

## 2.5 Validez y confiabilidad

### 2.5.1 Validez

Para validar el instrumento se consultó a 4 profesionales expertos en el área de salud e investigación, quienes dieron su punto de vista y determinaron la conformidad y aplicabilidad del instrumento (Anexo 4).

Además los puntajes obtenidos en la evaluación de los expertos fueron sometidos a la prueba V de Aiken obteniendo un puntaje general de 0,98, lo que confirmó su Validez y por ende su aplicabilidad (Anexo 3).

### 2.5.2 Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad se comprobó aplicando una prueba piloto a 30 usuarios afiliados SIS de los Hospitales La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón; esto con la finalidad de realizar correcciones al instrumento y a su vez para verificar la confiabilidad del instrumento mediante el Alpha de Crombach el cual según Oviedo y Campo (2005), es un coeficiente que mide la consistencia interna o relación entre los ítems de un instrumento, es decir determina la correlación de los mismos, en la presente investigación se obtuvo un valor de 0,863(anexo 5); donde según el autor es un puntaje óptimo que oscila entre 0,8 y 0,9 lo que indica una buena consistencia interna (p.575).

## **2.6 Procedimientos**

Para la ejecución de la actual investigación se gestionó por escrito el permiso a las oficinas correspondientes del HLC y HEGB; para la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Luego se realizó la selección de la muestra en base al cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión, a continuación se les aplicó el instrumento, finalmente los datos obtenidos fueron analizados.

## **2.7 Método de procesamiento de datos**

Los datos recolectados fueron procesados haciendo uso del paquete estadístico (SPSS); la utilidad de este software es almacenar datos, calcular y proporcionar información (Mago, Valles y Olaya, 2012, párr.14).

Para analizar e interpretar los resultados, se realizó una prueba de normalidad para determinar la distribución de los datos, de donde resultó que la muestra no tiene distribución normal de datos, por lo cual se utilizó la prueba no paramétrica U de Mann Whitney (UMW) para la comprobación de las hipótesis.

## **2.8 Aspectos éticos**

Se cumplieron con los parámetros establecidos en el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, se respetó la autoría de las fuentes bibliográficas mencionando en todo momento los autores originales.

Así mismo se solicitó apoyo directamente a los usuarios afiliados SIS de los Hospitales Públicos de la Provincia del Santa para la aplicación del cuestionario (Anexo 6)

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Resultados descriptivos

Tabla 1. Nivel de calidad de servicio a afiliados al SIS en farmacias de los hospitales públicos de la provincia del Santa, 2019.

Niveles	La Caleta		Eleazar Guzmán Barrón	
	f	%	f	%
Bajo	5	3,7	29	19,3
Medio	61	44,9	77	51,3
Alto	70	51,5	44	29,3
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>100</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

*Fuente: encuesta de calidad de servicio aplicada en hospitales públicos de la provincia del Santa, 2019*

**Interpretación:** en la tabla se evidencia que el HEGB obtuvo 51,3% (77 encuestados) quienes determinaron la calidad de servicio como de nivel medio, seguido del 29,3% (44 encuestados) determinaron la calidad de servicio con nivel alto; finalmente el 19,3% (29 encuestados) nivel bajo; en el HLC se tuvo un 51,5% (70 encuestados) con nivel alto; seguido de con un 44,9% (61 encuestados) con nivel medio y escasamente un 3,7% (5 encuestados) con nivel bajo; en efecto se puede afirmar que la calidad de servicio brindado en Farmacia HLC es mejor que en el HEGB.

**Tabla 2.** Niveles por dimensiones de la calidad de servicio, Hospital La Caleta, 2019.

Dimensiones	Elementos Tangibles		Empatía		Accesibilidad		Capacidad de Respuesta		Oportunidad	
	F	%	f	%	f	%	f	%	F	%
<b>Bajo</b>	5	3.7	10	7.4	0	0	6	4.4	12	8.8
<b>Medio</b>	122	89.7	126	92.6	75	55.1	129	94.9	84	61.8
<b>Alto</b>	9	6.6	0	0	61	44.9	1	0.7	40	29.4
<b>Total</b>	136	100	136	100	136	100	136	100	136	100

*Fuente: encuesta de calidad de servicio aplicada en hospitales públicos de la provincia del Santa, 2019*

**Interpretación:** según la tabla de observa que las dimensiones en su totalidad alcanzaron una calidad de nivel medio; elementos tangibles 89.7 %, empatía 92.6%, accesibilidad 55.1%, capacidad de respuesta 94.9 % y oportunidad 61.8 %; estos resultados determinaron el nivel de calidad de servicio en farmacia central del hospital como medio.

**Tabla 3.** Niveles por dimensiones de la calidad de servicio, Hospital “Eleazar Guzmán Barrón”, 2019.

Dimensiones	Elementos Tangibles		Empatía		Accesibilidad		Capacidad de Respuesta		Oportunidad	
	F	%	F	%	F	%	F	%	f	%
<b>Bajo</b>	9	6	51	34	0	0	31	20.7	61	40.7
<b>Medio</b>	113	75.3	77	51.3	1	0.7	88	58.6	74	49.3
<b>Alto</b>	28	18.7	22	14.7	149	99.3	31	20.7	15	10
<b>Total</b>	150	100	150	100	150	100	150	100	150	100

*Fuente: encuesta de calidad de servicio aplicada en hospitales públicos de la provincia del Santa, 2019*

**Interpretación:** Según la tabla 3; la dimensión que logró alcanzar el mayor porcentaje de usuarios que determinaron su calidad como de “Nivel Alto” fue la dimensión Accesibilidad con un porcentaje de 99.3% (149 encuestados); la dimensión que alcanzó el mayor puntaje como de “Nivel Bajo” fue la de Oportunidad con un 40.7 % (61 encuestados)



TABLA 5. Niveles en indicadores de la calidad de servicio en farmacia central del hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019.

DIMENSION / INDICADORES	ELEMENTOS TANGIBLES						EMPATÍA						ACCESIBILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA						OPORTUNIDAD									
	Equipamiento		Infraestructura		Materiales de difusión / comunicación		Presentación de personal		Respeto y amabilidad		Confianza		Privacidad		Horario de atención		Equidad		eficiencia		Atencion individualizada		Dispensación correcta		Orientación y ayuda		Rapidez		Reclamos		Eficacia	
Calidad	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Deficiente	0		6	4	8	5.3	0	0	45	30	51	33.6	53	35.3	0	54.7	3	2	98	65.3	115	76.7	11	7.3	118	78.7	49	32.7	29	19.3	19	12.7
Regular	14	9.3	130	86.6	123	82	10	6.7	65	43.4	77	51.4	78	52	2	1.3	21	14	50	33.3	35	23.3	30	20	32	21.3	92	61.3	106	70.7	89	59.3
Buena	136	90.6	14	9.4	19	12.7	140	93.3	40	26.7	22	14.6	19	12.7	148	98.7	126	84	2	1.4	0	0	109	72.7	0	0	9	6	15	10	42	28
TOTAL	150	100	150	100	150	100	150	100	150	100	150	100	150	100	150	100	150	100	150	100	150	100	150	100	150	100	150	100	150	100	150	100

Fuente: encuesta de calidad de servicio aplicada en hospitales públicos de la provincia del Santa, 2019.

### Interpretación:

Según la tabla 6; los indicadores de la calidad de servicio en farmacia del HEGB que alcanzaron mayor puntaje calificando como buenos fueron: horario de atención (99.3 %), equipamiento (90.6%) , presentación del personal (93.3%), equidad (84 %), dispensación correcta (72.7 %) ; los que indicadores donde se obtuvo puntajes de regulares fueron : infraestructura (86.6 % ), materiales de difusión y comunicación (82 %), respeto y amabilidad (43.4 %), confianza (51.4 %), privacidad (52 %), rapidez (61.3%) solución de reclamos (70.7 %) y eficacia (59.3 %) ; finalmente los indicadores que alcanzaron menor puntaje calificando así como como deficientes fueron : eficiencia (65.3%) , atención individualizada (76.7 %) ; orientación y ayuda (78.7 %).

### 3.2 Contratación de la hipótesis

#### 3.2.1 Hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** La calidad del servicio al paciente afiliado al Seguro Integral de Salud atendido en farmacia de los hospitales públicos de la Provincia del Santa, 2019 son diferentes.

**H<sub>i</sub>:** La calidad del servicio al paciente afiliado al Seguro Integral de Salud atendido en farmacia de los hospitales públicos del Santa, 2019 son similares.

Los resultados de ambas muestras fueron sometidas a prueba de normalidad para determinar su distribución y la aplicación de la prueba de hipótesis correspondiente (paramétrica o no paramétrica); después de ello se determinó que los datos no cuentan con distribución normal por lo que se usó la prueba no paramétrica de UMW para todas las hipótesis.

TABLA 6. Prueba Estadística no paramétrica UMH para calidad de servicio Caleta/EGB.

Calidad de Servicio	
U de Mann-Whitney	3883,500
W de Wilcoxon	15208,500
Z	-9,074
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: grupo

#### Interpretación:

Los resultados muestran un puntaje  $p < 0,05$ , es decir no hay significancia estadística entre las muestras, por ello se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación; es decir la calidad del servicio al paciente afiliado al Seguro Integral de Salud atendido en farmacia de los hospitales públicos de la Provincia del Santa, 2019 son diferentes.

#### 3.2.2 Hipótesis específica

Hipótesis específica 1

**H<sub>0</sub>:** Existe diferencia significativa entre los niveles alcanzados en la dimensión elementos tangibles de los hospitales públicos La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón.

**H<sub>i</sub>:** No existe diferencia significativa entre los niveles alcanzados en la dimensión elementos tangibles de los hospitales públicos La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón.

**TABLA 7.** Prueba Estadística no paramétrica UMW para dimensión elementos tangibles Caleta/EGB.

<b>Elementos tangibles</b>	
U de Mann-Whitney	2947,000
W de Wilcoxon	14272,000
Z	-11,337
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: grupo

**Interpretación:**

En la tabla se evidencia  $p < 0,05$  por tanto no hay significación estadística entre las muestras, es decir se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación; se concluye que: existe diferencia significativa entre los niveles alcanzados para la dimensión elementos tangibles de los hospitales públicos La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón.

Hipótesis específica 2

**H0:** Existe diferencia significativa entre los niveles alcanzados en la dimensión empatía de los hospitales públicos La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón.

**Hi:** No existe diferencia significativa entre los niveles alcanzados en la dimensión empatía de los hospitales públicos La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón.

**TABLA 8.** Prueba Estadística no paramétrica UMW para dimensión empatía Caleta/EGB.

<b>Empatía</b>	
U de Mann-Whitney	4939,000
W de Wilcoxon	16264,000
Z	-7,878
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: grupo

**Interpretación☺**

Para la hipótesis específica 2 se obtuvo  $p < 0,05$ , por tanto no hay significación estadística entre las muestras, por ello se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación; es decir existe diferencia significativa entre los niveles alcanzados en la dimensión “empatía” de los hospitales públicos La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón.

### Hipótesis específica 3

**H0:** Existe diferencia significativa entre los niveles alcanzados en la dimensión accesibilidad de los hospitales públicos La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón.

**Hi:** No Existe diferencia significativa entre los niveles alcanzados en la dimensión “accesibilidad” de los hospitales públicos La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón.

TABLA 9. Prueba Estadística no paramétrica UMW para dimensión accesibilidad Caleta/EGB.

<b>Accesibilidad</b>	
U de Mann-Whitney	6314,500
W de Wilcoxon	15630,500
Z	-6,678
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: grupo

### Interpretación:

En la tabla se muestra que  $p < 0,05$ , por tanto no existe significación estadística entre las muestras, es decir se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación; por ello se afirma que existe diferencia significativa entre los niveles alcanzados en la dimensión accesibilidad de los hospitales públicos La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón.

### Hipótesis específica 4

**H0:** Existe diferencia significativa entre los niveles alcanzados para la dimensión capacidad de respuesta de los hospitales públicos La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón.

**Hi:** No diferencia significativa entre los niveles alcanzados para la dimensión capacidad de respuesta de los hospitales públicos La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón.

TABLA 10. Prueba Estadística no paramétrica UMW para dimensión capacidad de respuesta Caleta/EGB.

<b>Capacidad de respuesta</b>	
U de Mann-Whitney	9849,000
W de Wilcoxon	19165,000
Z	-,536
Sig. asintótica(bilateral)	**,592

\*\*. La similitud es significativa

**Interpretación:**

Según el análisis estadístico se obtuvo  $p > 0,05$ , por tanto existe significación estadística entre las muestras, es decir se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula; por ello se afirma que no existe diferencia significativa entre los niveles alcanzados en la dimensión “capacidad de respuesta” de los hospitales públicos La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón.

## Hipótesis específica 5

**H0:** Existe diferencia significativa entre los niveles alcanzados para la dimensión oportunidad de los hospitales públicos La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón.

**Hi:** No diferencia significativa entre los niveles alcanzados para la dimensión oportunidad de los hospitales públicos La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón.

TABLA 11. Prueba Estadística no paramétrica U de Mann Whitney para dimensión oportunidad Caleta/EGB.

<b>Oportunidad</b>	
U de Mann-Whitney	4372,500
W de Wilcoxon	15697,500
Z	-8,521
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: grupo

**Interpretación:**

Los resultados del análisis estadístico muestran  $p < 0,05$ , lo que indica que no hay significación estadística; por el resultado se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación; en conclusión existe diferencia significativa para la dimensión “oportunidad” en los hospitales públicos del Santa, 2019.

#### IV. DISCUSIÓN

Según la tabla 1 ; el hospital La Caleta en Chimbote obtuvo un nivel de calidad de servicio alto (51,5 %) y el hospital EGB en Nuevo Chimbote obtuvo un nivel de calidad de servicio medio (51,3 %); pese a que el hospital La Caleta obtuvo un nivel de calidad de servicio, existe una gran población de los encuestados 44,9% que determinan la calidad de servicio como de nivel medio a causa de múltiples deficiencias percibidas durante la dispensación de medicamentos, situación que coincide con el hospital EGB; asimismo en la tabla 2 se realizó un análisis de las dimensiones; el hospital La Caleta se obtuvo que todas las dimensiones fueron calificadas con nivel de calidad medio; según dimensiones : elementos tangibles 89,7%, empatía 92,6 %, accesibilidad 55,1%, capacidad de respuesta 94,9 % y oportunidad 61,8 %.

En cuanto al hospital Eleazar Guzmán Barrón en la tabla 3 se puede evidenciar que la mayoría de las dimensiones alcanzaron el nivel “Medio”; “Elementos Tangibles” un 75,3 %, “Empatía” 51,3 %, Capacidad de respuesta 58,6 % y oportunidad 49,3 %, la diferencia es el indicador accesibilidad quien alcanzó un nivel de calidad “alto”99,3%; ; además se muestran porcentajes significativos donde se califica como deficiente a la “empatía” y “oportunidad” con un 34 % y 40,7% respectivamente , lo que indicaría que existe mayor deficiencia que en el hospital “La Caleta”.

En general estos resultados indican que los usuarios no se encuentran totalmente conformes con el servicio recibido durante la recepción de medicamentos e insumos en los hospitales públicos de la Provincia del Santa; otros estudios similares muestran que en Yurimaguas, se encontró un nivel de calidad de servicio “Medio” exhibiendo mayor deficiencia en infraestructura y ambientes para la dispensación de medicamentos ; en el hospital María auxiliadora - Lima se encontró un nivel de calidad de servicio poco eficiente; el hospital Eleazar Guzmán Barrón que es uno de los hospitales abordados en esta investigación se halló que la calidad de atención en farmacia es de nivel regular , situación que persiste en la presente investigación a pesar de que han transcurrido 9 años desde la última investigación reportada.

En efecto a los resultados obtenidos se analizó por indicadores y se encontró deficiencias en eficiencia, atención individualizada, orientación y ayuda; todos ellos pertenecen a la dimensión “capacidad de respuesta” .En cuanto a “eficiencia” se evaluó si

los usuarios recibieron la totalidad de sus medicamentos e insumos prescritos y si además esto fue de forma gratuita ; en este punto los usuarios calificaron este indicador como deficiente en ambas instituciones; en la tabla 4 se exhibe un 68,4 % para el hospital La Caleta y en la tabla 5 se muestra un 65,3 % para el hospital EGB ; este resultado es consecuencia de que los usuarios no recibieron la totalidad de sus medicamentos e insumos; en algunas ocasiones según refirieron no hallaron nada de los prescrito; al respecto una investigación realizada en Kenia evidencia que hubo insatisfacción en las dimensión capacidad de respuesta ; en América Central se encontró que aunque la mayoría de las personas tuvo acceso a la atención en salud, no pudieron acceder a medicamentos ; también en hospital María Auxiliadora de Lima – Perú en el 2017 se encontró desabastecimiento de medicamentos ; MINSA en una investigación encontró que menos de la mitad de sus usuarios asegurados al SIS pudo acceder a la medicación prescrita de manera oportuna.

Ante esto se determina que si existe coincidencia en los resultados por escasez de medicamentos ,lo cual es una realidad no solo local o nacional sino mundial; este fenómeno de desabastecimiento es repetitivo y se vive también en los hospitales de la provincia del santa como lo muestran los resultados de esta investigación, esto estaría ligado a retrasos en las compras corporativas de medicamentos y escasa reposición de medicamentos (61%) como lo reporta un informe de supervisión de la UDR santa a la farmacia del hospital La Caleta mencionado ya antes en el presente estudio.

En cuanto al indicador “atención individualizada” se preguntó si el personal de farmacia aclaró las dudas sobre las indicaciones médicas y efectos dañinos de los medicamentos, donde la respuesta unánime de los usuarios fue “deficiente” con 94,1% para el hospital “La Caleta” y 76,7% para el hospital EGB; aquí los usuarios manifestaron que simplemente nadie les orientó acerca de los efectos dañinos de la medicación y en cuanto a sus dudas la mayoría refiere que a causa del breve contacto con el profesional les da temor expresar sus dudas; al respecto otros estudios muestran que en Etiopía no se brinda explicación sobre efectos adversos de medicamentos ,también en Nuevo Chimbote se encontró ausencia de orientación sobre las reacciones adversas de los medicamentos.

Esta situación podría estarse desarrollando debido a una escasez de recurso humano y una alta demanda de usuarios; por lo que la atención farmacéutica se ha minimizado a una simple entrega de medicamentos, sin previa orientación, juega un papel muy importante

además la actitud y compromiso del personal de farmacia quien debe recordar en todo momento su misión y visión como profesional de salud y como integrante de una institución prestadora de salud que se encuentra en constante proceso de evaluación de la calidad y mejoramiento continuo.

La última deficiencia fue en el indicador orientación y ayuda cuando se preguntó ¿recibió explicación con palabras sencillas la forma de administración de los medicamentos?; la respuesta fue “deficiente” con un (96,3%) para el hospital La Caleta y (78,7%) para el hospital EGB; ya que no recibieron explicación acerca de las formas de administración de los medicamentos, donde los usuarios refieren que el argumento del personal de farmacia muchas veces fue “El médico ya lo explicó todo acerca de la medicación ; las indicaciones están en su receta”, de la misma forma otros estudios mostraron que; en Etiopía no se brindó explicación sobre la administración de medicamentos ; asimismo a nivel local se tuvo que el (54,2%) de los encuestados afirmó que nadie en farmacia le aclaró las indicaciones médicas; esta situación podría atribuirse a los mismos causantes del indicador Atención individualizada es decir por factor tiempo ,recurso humano insuficiente, además actitud y compromiso.

Asimismo se evaluó los indicadores de las dimensión empatía, para La Caleta el indicador respeto y amabilidad alcanzó un nivel bueno(61% ); en Confianza alcanzó un nivel bueno(58,1% ); en privacidad tuvo un nivel bueno (59,6% ) ; mientras que para el EGB en “respeto y amabilidad ”alcanzó un nivel regular (43,4%); en Confianza alcanzo un nivel regular (51,4%) y en privacidad alcanzó un nivel regular (52%); lo que indica que aunque ambos son hospitales públicos no presentan la misma realidad problemática , en un estudio en Kenia se obtuvo que la dimensión empatía generó satisfacción en los usuarios atendidos y en un estudio a nivel local se encontró escasa confianza para expresar problemas de salud ; y falta de privacidad durante la consejería farmacéutica por lo que estos resultados; se observa similitud con la investigación local , pero es antagónico a los encontrado en Kenia a pesar que este es un país pobre con un sistema de salud deficiente.

Por lo tanto los resultados de esta investigación se pueden atribuir netamente a un problema de actitud, motivación, compromiso profesional o estrés por sobrecarga laboral, ya que la farmacia del EGB abastece a todas las áreas incluidas emergencias; en “La Caleta” no abastece a emergencias ya que allí tiene su propia farmacia.

En la dimensión oportunidad se evaluaron los indicadores ; en rapidez para el hospital La Caleta se alcanzó un nivel bueno (74,2%) y en el EGB un nivel regular (61,3%); en el indicador Solución de reclamos ambos hospitales alcanzaron un nivel regular; La Caleta (52,2%) y el EGB (70,7%); en el indicador eficacia ambos hospitales alcanzaron un nivel Regular; La Caleta (50,7%) y el EGB (59,3%) ; en una investigación en el hospital Dos de Mayo en Lima se encontró que el tiempo de espera prolongado , causa insatisfacción del usuario; los resultados encontrados en la presente investigación para eficacia es resultado de la escasez de medicamentos , ya que no los obtienen oportunamente, en cuanto a la Rapidez el hospital La Caleta obtuvo mejor nivel debido a que ejecuta un nuevo mecanismo para la entrega de medicamentos, en donde los usuarios entregan sus recetas, esperan sentados su turno, esto evita las colas, el caos, el desorden y los prolongados tiempos de espera; en cuanto a la Solución de reclamos en ambos hospitales a veces se da respuesta favorable y muchas veces no, lo que sigue causando aún malestar en los usuarios; en muchos casos la solución está fuera de alcance al personal de salud.

En la dimensión elementos tangibles se evaluaron los indicadores como equipamiento, infraestructura, presentación del personal, equidad y materiales de difusión-comunicación alcanzaron un nivel de calidad Bueno, con la excepción del indicador Materiales de comunicación” que para ambos hospitales fue de nivel Regular debido a una inadecuada organización de sus afiches y avisos, los cuales muchas veces pasan desapercibidos.

Finalmente se evaluó el indicador horario de atención perteneciente a la dimensión accesibilidad, cuando se preguntó si, la farmacia central trabaja 24 horas; se halló para el hospital La Caleta según la tabla 4 ; que los usuarios califican el horario de atención en farmacia central como regular (53,7 %), esta farmacia brinda atención a todas las áreas del Hospital, excepto a emergencias quien cuenta con su propia farmacia; los horarios de la farmacia central son: de Lunes a Viernes de 7 am a 7 pm y sábados de 7 am a 1 pm ; en cuanto al hospital EGB tabla 5, el horario de atención fue calificado como bueno con un porcentaje de 98,7%, esto debido a que atiende en horario de 24 horas, adaptándose a los horarios de atención en la consulta externa.

Los resultados obtenidos en esta investigación nos lleva a reflexionar en los puntos más débiles identificados en las dimensiones empatía, capacidad de respuesta y oportunidad, para ellos se debe mejorar la gestión en farmacia pero sobre todo se lograra con la

cooperación del equipo de salud, usuarios y así suplir las necesidades básicas de salud de los usuarios afiliados al SIS quienes deberían tener cobertura total y de calidad mientras se le dispensa sus medicamentos e insumos médicos por principio de equidad y por ser parte de la población vulnerable que carece de recursos económicos para gastos en salud.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** La calidad de servicio en los hospitales públicos de la Provincia del Santa es diferente, esto es atribuible a las diferencias que existen desde el nivel de cada hospital, la demanda estructura organizacional de cada institución, pudiendo existir además problemas con la actitud y disposición del personal de salud que labora en los hospitales públicos en mención.

**Segunda:** La calidad de servicio en farmacia central del hospital La Caleta es de nivel alto con (51,5 %) y en el hospital Eleazar Guzmán Barrón es de nivel medio con (51,3%).

**Tercera:** El hospital La Caleta obtuvo nivel de calidad medio en todas sus dimensiones (elementos tangibles 89,7%, empatía 92,6%, accesibilidad 55,1%, capacidad de respuesta 94,9% y Oportunidad 61,8%); el hospital Eleazar Guzmán Barrón alcanzó nivel medio en 4 dimensiones (elementos tangibles 75,3%, empatía 51,3%, capacidad de respuesta 58,6% y oportunidad 49,3%) y para el indicador horario de atención alcanzó nivel alto 99,3 %.

**Cuarta:** Los indicadores que fueron calificados como deficientes en los hospitales públicos de la provincia del Santa fueron la eficiencia, atención individualizada, orientación y ayuda, todos pertenecientes a la dimensión capacidad de respuesta.

**Quinta:** Se encontró diferencia significativa con un  $p = 0,000$  en los niveles alcanzados en las dimensiones elementos tangibles, empatía, accesibilidad, y oportunidad, mientras que en la dimensión capacidad de respuesta se encontró un  $p = 0,592$ ; lo que indica que no existe diferencia para tal dimensión en ambos hospitales.

## VI. RECOMENDACIONES

- Primera:** Evaluar y/o modificar el plan estratégico de farmacia central de los hospitales públicos de la provincia del Santa, teniendo en cuenta los resultados de la presente investigación, es decir si el plan vigente puede corregir las deficiencias actuales encontradas, para ello deberán trabajar el químico farmacéutico responsable del área y su equipo, para sugerir propuestas de solución, las mismas que deberán ser socializadas con todo el personal de la institución relacionadas con el área de farmacia.
- Segunda:** Mejorar los métodos y medios de comunicación con los usuarios, logrando que estos avisos, comunicados, afiches, tengan mejor orden, ubicación y además sean comprensibles para los usuarios de salud.
- Tercera:** Mejorar la “Empatía”, para ello los usuarios deben ser tratados con mucho respeto, amabilidad, brindándoles confianza en todo tiempo para expresar sus inquietudes respecto al servicio, para ello se debe motivar y capacitar al personal de salud que entra en contacto con los usuarios acerca de trato humanizado, escucha activa y empatía.
- Cuarta:** Mejorar la “Capacidad de respuesta” de las farmacias públicas, para lograrlo se debe incidir más en el estudio de los factores que ocasionan desabastecimiento de medicamentos porque es lo que está generando mayor malestar, además porque la disponibilidad de medicamentos en las instituciones de salud constituye un elemento fundamental para garantizar el cumplimiento del derecho a la salud de los usuarios , en efecto se debe tener como objetivo mantener abastecidas las farmacias de manera permanente y oportuna asegurando así la eficiencia y mejorando la calidad de vida de los usuarios afiliados al SIS; además se debe brindar atención individualizada, orientando a los usuarios acerca de su medicación, efectos adversos, indicaciones médicas en lenguaje sencillo y entendible para el usuario.
- Quinta:** Plantear nuevos métodos para la dispensación de medicamentos, sobre todo en el Hospital EGB, de esta manera se reducirá el tiempo de espera, las largas colas, el desorden de los usuarios.

## REFERENCIAS

- Acuña C, Marin N, Mendoza A, Emmerick I, Luiza V, Azeredo T (2014). Determinantes sociales de la exclusión a los servicios de salud y a medicamentos en tres países de América Central. *Revista Panamericana de Salud Pública*. Recuperado de [https://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S102049892014000200007&script=sci\\_arttext](https://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S102049892014000200007&script=sci_arttext)
- Alhomoud F, Kunbus A, Ameer A & Alhomoud F.(2016). Quality Assessment of community pharmacy services provided in the United Arab Emirates: patient experience and satisfaction. *Magazine Journal of Applied Pharmaceutical Science*. Recovered from [https://www.japsonline.com/admin/php/uploads/1796\\_pdf.pdf](https://www.japsonline.com/admin/php/uploads/1796_pdf.pdf)
- Alvear, J. (2013). *Protección de la salud, acceso a los medicamentos y deficiencias del mercado hacia un derecho social plurivalente en el marco de una economía social de mercado, Ius et Praxis*. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-00122013000200005](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122013000200005)
- Ameryoun, A.et al.(2017). Factor selection for service quality evaluation: a hospital case study. *Magazine International Journal Health Care Quality Assurance*. Recovered from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28105879>
- Arsanam P & Yousapronpaiboon K.(2014). The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction of Pharmacy Departments in Public Hospitals. *Magazine International Journal of Innovation, Management and Technology*. Recovered from <http://www.ijimt.org/papers/524-T043.pdf>
- Artiles L, Otero J y Barrios I (2008). *Metodología de la investigación para las ciencias de la salud*. (1.ra ed.).La Habana, Cuba: Ciencias Médicas.
- Benrimoj S & Frommer M. (2004). Community pharmacy in Australia. *Magazine Australian Health Review*. Recovered from <http://www.publish.csiro.au/ah/pdf/AH040238>
- Bernal T., C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3.ra ed.). Colombia:Pearson Educación.

- Castellano, S y Gonzales, P (2010). Calidad del servicio en farmacias tradicionales y autoservicio: estudio de caso. *Revista Venezolana de Gerencia*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/290/29016182004/1>
- Cavaco A, Dias J & Bates I. (2005). Consumers perceptions of community pharmacy in Portugal: a qualitative exploratory study. *Magazine Pharm World Sci*. Recovered from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15861936>
- Cuba, M (Diciembre, 2008). Calidad en los servicios farmacéuticos hospitalarios. *Revista Cubana de Farmacia*. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?Script=sci\\_arttext&pid=S0034-75152008000300006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S0034-75152008000300006)
- Dagsi ,M. et al. (2017). *Quality of Pharmacy Services*. Researchgate. Recovered from [https://www.researchgate.net/publication/324137078\\_Quality\\_of\\_pharmacy\\_services](https://www.researchgate.net/publication/324137078_Quality_of_pharmacy_services)
- Dargahi H & Khosravi S. (2010). Hospitals Pharmacy Quality Assurance System Assessment in Tehran University of Medical Sciences, Iran. *Magazine Irian Journal of Public Health*. Recovered from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3481687/>
- Davila, C. (2016). The management of health care service quality. A physician perspective. *Magazine J Med Life*. Recovered from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4863505/>
- Desabastecimiento de medicamentos: un problema sin resolver*. (Agosto, 2015). Boletín de Información Farmacoterapéutica. Recuperado de <http://www.osakidetza.euskadi.eus/cevime>
- Government of Malta. (2019). *Pharmacy service.Healt,goverment*, Recovered from <https://deputyprimeminister.gov.mt/en/MDH/Pages/MDH-Clinical-Servces.aspx>
- Gutiérrez, M; Ramos, w; Uribe, M; Alex G; Ortega, L; Torres, C; Montesinos, N; León ; Galarza, C.(Marzo,2009). Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima. *Revista Peruana de medicina experimental y salud pública*. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-)

- Hernández, R.; Fernández C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.a.ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández, R.; Fernández C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5.a.ed.)México: McGraw-Hill.
- Ibañez, K.(2014). *Intervención Farmacéutica en gestión de stock y almacenamiento sobre la gestión del suministro de medicamentos en la Micro Red El Bosque – Trujillo*. (Tesis de doctorado). Recuperada de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5527>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (INEI.2018). *Evolución de la pobreza monetaria 2007-2017*. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/cifras\\_de\\_pobreza/informe\\_tecnico\\_pobreza\\_monetaria\\_2007-2017.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/cifras_de_pobreza/informe_tecnico_pobreza_monetaria_2007-2017.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (INEI.2016). *Evolución de la pobreza monetaria 2016*. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/cifras\\_de\\_pobreza/evolucion-de-la-pobreza-2016-10-de-mayo-presentacion.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/cifras_de_pobreza/evolucion-de-la-pobreza-2016-10-de-mayo-presentacion.pdf)
- Instituto Peruano de Economía (IPE 2018). *Desabastecimiento de medicamentos en Sis y Essalud es alarmante en Chimbote* <http://www.ipe.org.pe/portal/desabastecimiento-de-medicamentos-en-sis-y-essalud-es-alarante-en-chimbote/>
- International pharmaceuticals federation.& World Health Organization (Sf). *Joint FIP/WHO guidelines on good Pharmacy Practice: standards for quality of pharmacy services*. Recovered from <https://www.fip.org/file/1476>
- Irfan S & Ijaz A.(2011). Comparison of service quality between private and public hospitals: empirical evidences from Pakistan. *Magazine Journal of Quality and Technology Management*. Recovered from [https://www.researchgate.net/publication/267218872\\_Comparison\\_of\\_Service\\_Quality\\_between\\_Private\\_and\\_Public\\_Hospitals\\_Empirical\\_Evidences\\_From\\_Pakistan](https://www.researchgate.net/publication/267218872_Comparison_of_Service_Quality_between_Private_and_Public_Hospitals_Empirical_Evidences_From_Pakistan)
- Khalaf M, Saleh M, Saleh A , Alsharqi O & Al-Borie H.(2016).Factors influencing patient satisfaction with pharmacy services: an empirical investigation at king fahd armed forces hospital saudi. *Magazine international journal of business and management*. Recovered from <https://pdfs.semanticscholar.org/0b83/175104699756feed1ceed64379bf70fa4b02.pdf>

- Lizardo C., R. (2011). Metodología de la investigación. (28.ava ed.). Colombia: Poemia
- Mago L, Valles L & Olaya J, (2012). An analysis of distribution transformer failure using the statistical package for the social sciences (SPSS) software. *Magazine Ingeniería e investigación*. Recovered from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-56092012000200008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-56092012000200008)
- Merks P ; Swieczkowski D & Jaguszewski M.( 2016). Patients perception of pharmaceutical services available in a community pharmacy among patients living in a rural area of the United Kingdom. *Magazine Pharmacy Practice*. Recovered from [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1885-642X2016000300006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1885-642X2016000300006)
- Ministerio de Salud (MINSA, 2006). *Evaluación de la situación de los medicamentos en el Perú*. Recuperado de <http://www.digemid.minsa.gob.pe/Upload/Uploaded/pdf/evasitmedicamentos.pdf>
- Mohammad O; Quteimat A & Mostafa A.(2016). Evidence based pharmaceutical care: the next chapter in pharmacy practice. *Magazine Saudi Pharmaceutical Journal*. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1319016414000772>
- Morales, M (2007). Calidad de atención en la farmacia de emergencia del Hospital María Auxiliadora de Lima. *Rev. Acad Perú Salud* 18(2), 2011. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/rev\\_academia/2011\\_n2/pdf/a15v18n2.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/rev_academia/2011_n2/pdf/a15v18n2.pdf)
- Organización Mundial de Salud.(OMS 2017). *La salud es un derecho humano fundamental*. Recuperado de <https://www.who.int/mediacentre/news/statements/fundamental-human-right/es/>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU ,2015). *Acceso a los medicamentos en el contexto del derecho a la Salud*. Recuperado de [https://www.ohchr.org/Documents/Issues/SForum/SForum2015/OHCHR\\_2015-Access\\_medicines\\_ES\\_WEB.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Issues/SForum/SForum2015/OHCHR_2015-Access_medicines_ES_WEB.pdf)
- Osaona, J. (Enero, 2012). Acceso y usabilidad de medicamentos: propuesta para una definición operacional. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n1/a18v29n1.pdf>

- Oviedo, H y Campo,A. (Octubre ,2005). Aproximación al uso del coeficiente Alpha de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S003474502005000400009&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S003474502005000400009&script=sci_abstract&tlng=es)
- Qin H, Prybutok V and Gayle Prybutok. (2016). Quantitative comparison of measurements of urgent care service quality. *Magazine Health Marketing Quarterly*. Recovered from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26950539>
- Quispe, J (2017). *Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima – 2017*.(Tesis maestría.).Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12953>
- Ramírez, T (2018). *Satisfacción y expectativas de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de salud Palmira, Huaraz -2018*. Tesis para optar el grado de maestra en gestión de los servicios de la salud. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe>
- Ramírez, V (2016). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del hospital “Santa Gema” Yurimaguas, 2016*. Tesis para optar el grado de maestra en gestión de los servicios de la salud. Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1797>
- Rodríguez O; García A; Alonso M; León P (2017). La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. Recuperado de <http://scielo.sld.cu>
- Rupp, M. (2018). Assessing quality of care in pharmacy: remembering Donabedian. *Magazine journal of managed care & Speciality Pharmacy*. Recovered from <https://www.jmcp.org/doi/10.18553/jmcp.2018.24.4.354#>
- Sarmiento K; Goldbaum M; Guayta R; Modamio P; Mariño E; Segú J.(Febrero, 2017). Coordinación entre servicios farmacéuticos para una farmacoterapia integrada: el caso de Cataluña. *Revista ciencia y saúde colectiva*. Recuperado en <https://www.scielosp.org/pdf/csc/2017.v22n8/2595-2608/esc>
- Shemsu, A .et al.(2015).Satisfaction of clients with the services of an outpatient pharmacy at a university hospital in northwestern Ethiopia: a cross-sectional study.*Magazine*

*BMC Health Services Research*. Recovered from <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-015-0900>

Syhakhang L, Stenson B, Wahlstrom R & Tomson G. (2001).The quality of public and private pharmacy practices. *Magazine European Journal of Clinical Pharmacology*. Recovered from <https://link.springer.com/article/10.1007/s002280100295> p 221\*227

Torres, L (2017) Disponibilidad y accesibilidad de medicamentos esenciales en función a precios y a la capacidad de pago de la población, del distrito de Nuevo Chimbote – 2014. *Revista de la OFIL (2017)*. Recuperado de <https://.revistadelaofil.org%2Fwpcontent%2Fuploads%2F2017%2F02%2FOriginal-6-OFIL-27>

Vargas, D (2010).*Plan de gestión de la calidad total para mejorar la atención en el servicio de farmacia de un hospital público*, (Tesis de doctorado, Universidad San Pedro). (Acceso el 25 de Abril de 2019)

World Health Organization.(2012).*Hospital pharmacy management*. Recovered from <https://apps.who.int/medicinedocs/documents/s19622en/s19622en.pdf>

Wilson L, Velásquez A, Ponce C.(2009).La ley marco de aseguramiento universal en salud en el Perú: análisis de beneficios y sistematización del proceso desde su concepción hasta su promulgación. *Rev. Perú. med. exp. salud pública*. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342009000200013](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342009000200013)

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio al paciente afiliado al Seguro Integral de Salud en Hospitales públicos del Santa, 2019.

Problema	Objetivos	VARIABLES	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la calidad de servicio al paciente afiliado al SIS atendido en hospitales públicos del Santa, 2019?	<p><b>Objetivo General</b> Comparar la calidad de servicio en farmacia central del Hospital La Caleta con la calidad de servicio en farmacia central del Hospital Eleazar Guzmán Barrón.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar la calidad de servicio brindado al paciente afiliado en el Seguro Integral de Salud atendido en farmacia del HLC y HEGB.</p>	<p><b>Variable:</b></p> <p><b>Calidad de servicio</b></p>	Elementos Tangibles	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica <b>Diseño:</b> Es no experimental, transversal, descriptivo y comparativo</p> <p>El esquema que corresponde a este diseño es:</p> <p><b>M1 – OX</b></p> <p style="text-align: center;"> <b>Comparación</b></p> <p><b>M2 - OX</b></p> <p><b>Muestra 1:</b> M= 150 usuarios atendidos Muestra 2: M= 136 usuarios atendidos</p> <p><b>Técnicas de recolección de datos:</b> - Encuesta</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos:</b> El Cuestionario de la calidad de servicio basado en el modelo SERVQUAL, es un instrumento de llenado manual, diseñado para aplicarse de manera individual en aproximadamente 15 minutos, consta de 16 ítems).</p> <p><b>Métodos de análisis de datos:</b> - El procesamiento de los datos obtenidos en la siguiente investigación será analizado con el programa SPSS, Versión 25.</p>
	Identificar los niveles alcanzados en cada dimensión de la calidad de servicio al paciente afiliado en el Seguro Integral de Salud atendido en farmacia central del HLC y HEGB.			
	Identificar los indicadores que los pacientes afiliados al Seguro Integral de		Empatía	

Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
	Salud atendidos en farmacia central del el HLC y HEGB determinaron como deficientes.			
	Evaluar si existe diferencia significativa entre los niveles alcanzados en las dimensiones de la calidad de servicio en farmacia central del HLC y HEGB.		Accesibilidad Capacidad de respuesta Oportunidad	

## Anexo 2: Instrumento

### FICHA DE CUESTIOMARIO

#### Variable: calidad de servicio

Apreciado Sr. (a): \_\_\_\_\_

Se le agradece por anticipado su participación en la presente investigación denominada **calidad de servicio al paciente afiliado al Seguro Integral de Salud atendido en los hospitales públicos del Santa, 2019**; el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información verdadera acerca del servicio que recibe Ud. Mientras recibe sus medicamentos.

Cabe recalcar que los resultados de esta encuesta anónima serán utilizados exclusivamente para la investigación.

**INTRUCCIONES:** encierra en un círculo la alternativa que creas conveniente de acuerdo a su experiencia, se recomienda que sea totalmente sincero en sus respuestas.

Escala de puntaje:

1 = Deficiente      2 = Regular      3 = Buena

DIMENSION	ÍTEM	PUNTAJE		
	1. La farmacia central cuenta con computadoras para verificar la existencia de medicamentos de mi receta y para facturar mi pedido	3	2	1
	2. Los ambientes de la farmacia central donde se distribuyen medicamentos están limpios y con buena ventilación e iluminación	3	2	1
	3. El material que se usa en la farmacia central para dar comunicados e información tales como afiches, folletos, etcétera son visibles y/o entendibles para Ud.	3	2	1
	4. El personal de farmacia usa el uniforme limpio y presentable con su respectiva identificación	3	2	1
	<b>PUNTAJE PARCIAL</b>			
	5. El personal de farmacia me trató con respeto y amabilidad mientras recibí mis medicamentos.	3	2	1
	6. El personal de farmacia me brindó confianza para expresar mis inquietudes respecto a la medicación	3	2	1
	7. El farmacéutico me brindó consejería respetando mi privacidad	3	2	1
	<b>PUNTAJE PARCIAL</b>			
	8. La farmacia central atiende en horario de 24 horas	3	2	1

	9. ¿Recibió atención inmediata sin importar su condición socioeconómica, raza, religión, etc.?	3	2	1
	PUNTAJE PARCIAL			
	10. La farmacia me entregó la totalidad de los medicamentos y materiales médico quirúrgicos que necesité y fue de manera gratuita			
	11. El personal de farmacia aclaró las dudas que tuve sobre las indicaciones que me hizo el médico y los efectos dañinos de los medicamentos			
	12. Recibí correctamente los medicamentos según mi receta médica, sin errores.			
	13. El personal de farmacia me explicó con palabras sencillas la forma de administración de los medicamentos.			
	PUNTAJE PARCIAL			
	14. El tiempo de espera desde que llegué a la farmacia hasta que me entregaron los medicamentos fue corto	3	2	1
	15. El personal de farmacia solucionó rápidamente mis reclamos	3	2	1
	16. La farmacia me entregó los medicamentos en el momento que lo necesité	3	2	1
	PUNTAJE PARCIAL			

**Gracias por su colaboración...**

Tomado de Quispe (2017) y Vargas (2010); modificado y validado por la autora.

## Ficha técnica

**A. Nombre:**

Cuestionario de calidad de servicio

**B. Objetivo:**

Determinar el nivel de la calidad de servicio general, en sus dimensiones e indicadores en los afiliados al SIS atendidos en farmacia central de los hospitales “La caleta” y “Eleazar guzmán barrón”

**C. Autores:**

Jorge Luis Quispe Martínez y Deysi Vargas Gutiérrez

**D. Adaptación:**

Cinthia Rosales Márquez

**E. Administración: individual**

**F. Duración: 15 minutos**

**G. Sujetos de aplicación:**

Usuarios afiliados al Seguro Integral De Salud

**H. Técnica:**

- Encuesta

**I. Puntuación y escala de calificación:**

<b>Puntaje</b>	<b>Nivel</b>
<b>1</b>	<b>Deficiente</b>
<b>2</b>	<b>Regular</b>
<b>3</b>	<b>Bueno</b>

## J. Dimensiones e ítems

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Elementos tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipamiento</li><li>• Infraestructura</li><li>• Materiales de difusión – comunicación</li><li>• Presentación del personal</li></ul>
<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Respeto y amabilidad</li><li>• Confianza</li><li>• Privacidad</li></ul>
<b>Accesibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Horarios de atención</li><li>• Equidad</li></ul>
<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eficacia</li><li>• Atención individualizada</li><li>• Dispensación correcta</li><li>• Orientación y ayuda</li></ul>
<b>Oportunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rapidez</li><li>• Reclamos</li><li>• Eficacia</li></ul>

### Anexo 3: Validez y confiabilidad

#### Anexo 3

ITEM	CALIFICACIONES DE LOS JUECES				SUMA	V
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4		
1	1	1	1	1	4	1.00
2	1	1	1	1	4	1.00
3	1	0	1	1	4	1.00
4	1	1	1	1	4	1.00
5	1	1	1	1	4	1.00
6	1	1	1	1	4	1.00
7	1	1	1	1	4	1.00
8	1	1	1	1	4	1.00
9	1	1	1	1	4	1.00
10	1	1	1	1	4	1.00
11	1	1	1	1	4	1.00
12	1	1	1	1	4	1.00
13	1	1	1	1	4	1.00
14	1	1	1	1	4	1.00
15	1	1	0	1	4	0.75
16	1	1	1	1	4	1.00
<b>V DE AIKEN GENERAL</b>						<b>0.98</b>

### Promedio de valoración de juicios de expertos del instrumento

Expertos Informantes	Indicadores			Aplicabilidad		
	Relación entre la variable y dimensión Sí/ No	Relación entre la variables y el Indicador Sí/ No	Relación entre la variable y los Ítems Sí/No	Aplicable	Aplicable después de	No aplicable
Juez 1	Sí	Sí	Sí	X		
Juez 2	Sí	Sí	Sí	X		
Juez 3	Sí	Sí	Sí	X		
Juez 4	Si	Si	Si	X		
Resultados	Sí	Sí	Sí	X		

*Fuente:* Elaboración propia

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES /		Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la variables y el Indicador		Relación entre la variable y los Ítems		Sugerencias
	INDICADORES/ Items		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	EQUIPAMIENTO	La farmacia cuenta con computadoras para verificar la existencia de medicamentos de mi receta y para facturar mi pedido	X		X		X		
2	INSTALACIONES	Todos los ambientes de la farmacia están limpios y con buena ventilación e iluminación	X		X		X		
3	MATERIALES DE DIFUSION Y COMUNICACION	En la Farmacia Central, el material asociado al servicio (como folletos, afiches o comunicados) son visibles y/o entendibles	X		X		X		
4	PRESENTACION DE LOS EMPLEADOS	El personal de farmacia tiene el uniforme limpio y presentable, y usa identificación	X		X		X		
	<b>RESPECTO AL USUARIO</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	RESPECTO Y AMABILIDAD	Mientras recibí mis medicamentos el personal de farmacia me trató con respeto y amabilidad.	X		X		X		
6	CONFIANZA	El personal de farmacia me brindó confianza para expresar mis problemas	X		X		X		
7	PRIVACIDAD	El farmacéutico me brindó consejería respetando mi privacidad	X		X		X		
	<b>ACCESIBILIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
8	HORARIO DE ATENCIÓN	¿La farmacia tiene horarios adecuados para todos los usuarios?	X		X		X		
9	EQUIDAD	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente cuando llegó al Servicio de Farmacia Central, sin importar su condición socioeconómica, religión, raza, etc.?	X		X		X		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	EFICIENCIA	La farmacia me entregó la totalidad de los	X		X		X		

		medicamentos y materiales médico quirúrgicos que necesité y fue de manera gratuita							
11	ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA	El personal de farmacia aclaró las dudas que tuve sobre las indicaciones que me hizo el médico y los efectos dañinos de los medicamentos	X		X		X		
12	DISPENSACION CORRECTA	Recibí correctamente los medicamentos según mi receta médica, sin errores	X		X		X		
13	AYUDA	El personal de farmacia me explicó con palabras sencillas la forma de administración de los medicamentos.	X		X		X		
	<b>OPORTUNIDAD</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
14	RAPIDEZ	El tiempo de espera desde que llegué a la farmacia hasta que me entregaron los medicamentos fue corto	X		X		X		
15	RECLAMOS	El personal de farmacia solucionó rápidamente mis reclamos	X		X		X		
16	EFICACIA	La farmacia me entregó los medicamentos en el momento que lo necesité	X		X		X		

APELLIDO Y NOMBRE DEL EVALUADOR: JUAN MIGUEL PONCE LOZA

GRADO ACADÉMICO: Doctor en Salud Pública



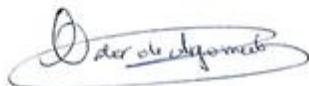
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES /		Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la variables y el Indicador		Relación entre la variable y los Ítems		Sugerencias
	INDICADORES/ Items		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	EQUIPAMIENTO	La farmacia cuenta con computadoras para verificar la existencia de medicamentos de mi receta y para facturar mi pedido	X		X		X		
2	INSTALACIONES	Todos los ambientes de la farmacia están limpios y con buena ventilación e iluminación	X		X		X		
3	MATERIALES DE DIFUSION Y COMUNICACION	En la Farmacia Central, el material asociado al servicio (como folletos, afiches o comunicados) son visibles y/o entendibles	X		X		X		
4	PRESENTACION DE LOS EMPLEADOS	El personal de farmacia tiene el uniforme limpio y presentable, y usa identificación	X		X		X		
	<b>RESPECTO AL USUARIO</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	RESPECTO Y AMABILIDAD	Mientras recibí mis medicamentos el personal de farmacia me trató con respeto y amabilidad.	X		X		X		
6	CONFIANZA	El personal de farmacia me brindó confianza para expresar mis problemas	X		X		X		
7	PRIVACIDAD	El farmacéutico me brindó consejería respetando mi privacidad	X		X		X		
	<b>ACCESIBILIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
8	HORARIO DE ATENCIÓN	¿La farmacia tiene horarios adecuados para todos los usuarios?	X		X		X		
9	EQUIDAD	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente cuando llegó al Servicio de Farmacia Central, sin importar su condición socioeconómica, religión, raza, etc?	X		X		X		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	EFICIENCIA	La farmacia me entregó la totalidad de los medicamentos y materiales médico quirúrgicos que	X		X		X		

		necesité y fue de manera gratuita							
11	ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA	El personal de farmacia aclaró las dudas que tuve sobre las indicaciones que me hizo el médico y los efectos dañinos de los medicamentos	X		X		X		
12	DISPENSACION CORRECTA	Recibí correctamente los medicamentos según mi receta médica, sin errores	X		X		X		
13	AYUDA	El personal de farmacia me explicó con palabras sencillas la forma de administración de los medicamentos.	X		X		X		
	<b>OPORTUNIDAD</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
14	RAPIDEZ	El tiempo de espera desde que llegué a la farmacia hasta que me entregaron los medicamentos fué corto	X		X		X		
15	RECLAMOS	El personal de farmacia solucionó rápidamente mis reclamos	X		X		X		
16	EFICACIA	La farmacia me entregó los medicamentos en el momento que lo necesité	X		X		X		

APELLIDO Y NOMBRE DEL EVALUADOR: AMÉRICA ODAR ROSARIO

GRADO ACADÉMICO: Magister en Estadística y Doctora en Gestión y ciencias de la Educación



Mg. AMÉRICA ODAR ROSARIO  
COESPE 411  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES /		Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la variables y el Indicador		Relación entre la variable y los Ítems		Sugerencias
	INDICADORES/ Items		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	EQUIPAMIENTO	La farmacia cuenta con computadoras para verificar la existencia de medicamentos de mi receta y para facturar mi pedido	X		X		X		
2	INSTALACIONES	Todos los ambientes de la farmacia están limpios y con buena ventilación e iluminación	X		X		X		
3	MATERIALES DE DIFUSION Y COMUNICACION	En la Farmacia Central, el material asociado al servicio (como folletos, afiches o comunicados) son visibles y/o entendibles	X		X		X		
4	PRESENTACION DE LOS EMPLEADOS	El personal de farmacia tiene el uniforme limpio y presentable, y usa identificación	X		X		X		
	<b>RESPECTO AL USUARIO</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	RESPECTO Y AMABILIDAD	Mientras recibí mis medicamentos el personal de farmacia me trató con respeto y amabilidad.	X		X		X		
6	CONFIANZA	El personal de farmacia me brindó confianza para expresar mis problemas	X		X		X		
7	PRIVACIDAD	El farmacéutico me brindó consejería respetando mi privacidad	X		X		X		
	<b>ACCESIBILIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
8	HORARIO DE ATENCIÓN	¿La farmacia tiene horarios adecuados para todos los usuarios?	X		X		X		
9	EQUIDAD	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente cuando llegó al Servicio de Farmacia Central, sin importar su condición socioeconómica, religión, raza, etc.?	X		X		X		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	EFICIENCIA	La farmacia me entregó la totalidad de los medicamentos y materiales médico quirúrgicos que	X		X		X		

		necesité y fue de manera gratuita							
11	ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA	El personal de farmacia aclaró las dudas que tuve sobre las indicaciones que me hizo el médico y los efectos dañinos de los medicamentos	X		X		X		
12	DISPENSACION CORRECTA	Recibí correctamente los medicamentos según mi receta médica, sin errores	X		X		X		
13	AYUDA	El personal de farmacia me explicó con palabras sencillas la forma de administración de los medicamentos.	X		X		X		
	<b>OPORTUNIDAD</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
14	RAPIDEZ	El tiempo de espera desde que llegué a la farmacia hasta que me entregaron los medicamentos fué corto	X		X		X		
15	RECLAMOS	El personal de farmacia solucionó rápidamente mis reclamos	X		X		X		
16	EFICACIA	La farmacia me entregó los medicamentos en el momento que lo necesité	X		X		X		

APELLIDO Y NOMBRE DEL EVALUADOR : RICARDO LLAVE IPARRAGUIRRE

GRADO ACADÉMICO : DOCTOR EN ADMINISTRACION

MINISTERIO DE SALUD  
 RED INTEGRAL DE SALUD  
 Dr. Ricardo Llave Iparraquirre  
 DIRECTOR UDR SANTA

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES /		Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la variables y el Indicador		Relación entre la variable y los Ítems		Sugerencias
	INDICADORES/ Items		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	EQUIPAMIENTO	La farmacia cuenta con computadoras para verificar la existencia de medicamentos de mi receta y para facturar mi pedido	X		X		X		
2	INSTALACIONES	Todos los ambientes de la farmacia están limpios y con buena ventilación e iluminación	X		X		X		
3	MATERIALES DE DIFUSION Y COMUNICACION	En la Farmacia Central, el material asociado al servicio (como folletos, afiches o comunicados) son visibles y/o entendibles	X		X		X		
4	PRESENTACION DE LOS EMPLEADOS	El personal de farmacia tiene el uniforme limpio y presentable, y usa identificación	X		X		X		
	<b>RESPECTO AL USUARIO</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	RESPECTO Y AMABILIDAD	Mientras recibí mis medicamentos el personal de farmacia me trató con respeto y amabilidad.	X		X		X		
6	CONFIANZA	El personal de farmacia me brindó confianza para expresar mis problemas	X		X		X		
7	PRIVACIDAD	El farmacéutico me brindó consejería respetando mi privacidad	X		X		X		
	<b>ACCESIBILIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
8	HORARIO DE ATENCIÓN	¿La farmacia tiene horarios adecuados para todos los usuarios?	X		X		X		
9	EQUIDAD	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente cuando llegó al Servicio de Farmacia Central, sin importar su condición socioeconómica, religión, raza, etc.?	X		X		X		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	EFICIENCIA	La farmacia me entregó la totalidad de los medicamentos y materiales médico quirúrgicos que	X		X		X		

		necesité y fué de manera gratuita							
11	ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA	El personal de farmacia aclaró las dudas que tuve sobre las indicaciones que me hizo el médico y los efectos dañinos de los medicamentos	X		X		X		
12	DISPENSACION CORRECTA	Recibí correctamente los medicamentos según mi receta médica, sin errores	X		X		X		
13	AYUDA	El personal de farmacia me explicó con palabras sencillas la forma de administración de los medicamentos.	X		X		X		
	<b>OPORTUNIDAD</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
14	RAPIDEZ	El tiempo de espera desde que llegué a la farmacia hasta que me entregaron los medicamentos fué corto	X		X		X		
15	RECLAMOS	El personal de farmacia solucionó rápidamente mis reclamos	X		X		X		
16	EFICACIA	La farmacia me entregó los medicamentos en el momento que lo necesité	X		X		X		

APELLIDO Y NOMBRE DEL EVALUADOR: DEYSI VARGAS GUTIERREZ

GRADO ACADÉMICO: DOCTORA EN GESTIÓN DE SALUD

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA  
FACULTAD DE CIENCIAS

*Dra. Deysi E. Vargas G.*  
Docente - DAE

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	28,1000	26,937	,336	,862
VAR00002	29,0500	27,103	,207	,865
VAR00003	29,1000	26,832	,232	,865
VAR00004	28,4500	24,997	,453	,857
VAR00005	28,8000	21,853	,789	,837
VAR00006	29,1000	20,621	,873	,830
VAR00007	29,1000	20,621	,873	,830
VAR00008	29,9500	28,471	-,174	,871
VAR00009	28,5500	24,682	,509	,854
VAR00010	29,9000	27,253	,236	,864
VAR00011	29,7500	25,776	,473	,856
VAR00012	28,2000	27,537	,054	,873
VAR00013	29,6500	23,713	,603	,849
VAR00014	29,1000	25,568	,517	,855
VAR00015	29,2500	22,724	,817	,838
VAR00016	28,9500	24,155	,516	,854

**Anexo 4: Base de datos**

**Hospital La Caleta**

P	Elementos tangibles					Empatía				accesibilidad			Capacidad de Respuesta					oportunidad				TOTAL
	1	2	3	4	total	5	6	7	total	8	9	total	10	11	12	13	total	14	15	16	total	
1	3	2	2	3	10	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	3	3	2	8	37
2	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	2	1	3	1	7	2	2	2	6	34
3	3	3	2	3	11	1	1	1	3	1	3	4	1	1	2	1	5	3	1	1	5	28
4	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	2	2	3	1	8	2	3	3	8	37
5	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	2	2	3	1	8	3	3	3	9	38
6	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	3	8	38
7	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	2	3	1	7	3	2	3	8	39
8	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	1	1	3	2	7	3	1	1	5	33
9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	1	3	4	2	2	3	2	9	3	2	2	7	34
10	3	3	3	3	12	3	3	3	9	2	3	5	1	2	3	2	8	2	3	3	8	42
11	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	2	7	37
12	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	2	1	3	1	7	2	2	3	7	38
13	3	3	2	3	11	3	3	3	9	2	3	5	1	1	3	1	6	3	3	3	9	40
14	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	2	1	3	1	7	3	2	2	7	35
15	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	2	1	3	1	7	2	2	2	6	34
16	3	3	2	3	11	3	3	3	9	2	3	5	1	1	3	1	6	2	3	3	8	39
17	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	3	3	3	9	39
18	2	2	2	2	8	1	1	1	3	1	3	4	2	1	3	1	7	3	2	2	7	29

19	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	3	3	3	9	39
20	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	1	1	3	2	7	3	2	2	7	35
21	3	3	2	3	11	2	2	2	6	2	3	5	1	1	3	1	6	2	2	2	6	34
22	2	2	2	2	8	3	3	3	9	1	3	4	2	1	3	1	7	3	3	3	9	37
23	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	2	7	2	2	2	6	37
24	3	3	2	3	11	3	3	3	9	2	3	5	1	1	3	1	6	3	3	3	9	40
25	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	2	1	3	1	7	2	3	2	7	38
26	3	3	2	3	11	1	1	1	3	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	2	7	31
27	3	3	2	3	11	1	2	2	5	1	3	4	1	1	3	1	6	3	1	1	5	31
28	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	2	7	34
29	3	3	2	3	11	3	3	3	9	2	3	5	1	1	3	1	6	2	3	3	8	39
30	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	1	3	3	7	37
31	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	1	1	3	1	6	2	2	2	6	33
32	3	3	2	3	11	1	1	1	3	1	3	4	1	1	3	1	6	3	1	2	6	30
33	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	2	1	3	1	7	3	2	2	7	38
34	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	2	7	34
35	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	1	1	2	1	5	3	2	2	7	33
36	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	1	1	3	1	6	3	1	2	6	33
37	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	2	7	34
38	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	1	1	3	1	6	2	2	2	6	33
39	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	2	7	37
40	3	3	2	3	11	3	2	3	8	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	2	7	36

41	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	2	1	2	1	6	3	2	2	7	37
42	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	1	1	3	1	6	2	2	2	6	33
43	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	2	7	34
44	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	2	7	37
45	3	3	2	3	11	3	2	2	7	1	3	4	1	1	2	1	5	1	2	2	5	32
46	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	2	7	37
47	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	2	1	3	1	7	3	2	2	7	38
48	3	3	2	1	9	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	2	2	2	6	34
49	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	2	1	3	1	7	3	2	2	7	38
50	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	2	7	37
51	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	2	7	37
52	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	2	3	3	8	38
53	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	3	1	1	5	35
54	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	2	2	2	6	36
55	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	1	1	3	1	6	3	3	3	9	36
56	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	3	3	3	9	39
57	3	3	2	3	11	3	2	2	7	1	3	4	2	1	3	1	7	2	2	2	6	35
58	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	3	8	38
59	3	3	2	3	11	1	1	1	3	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	2	7	31
60	3	3	2	3	11	1	1	1	3	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	2	7	31
61	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	3	3	3	9	39
62	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	3	1	1	5	35

63	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	2	1	2	1	6	3	2	2	7	34
64	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	2	1	3	1	7	3	3	3	9	40
65	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	2	3	3	8	38
66	3	3	2	3	11	3	2	2	7	1	3	4	1	2	3	1	7	3	2	2	7	36
67	3	3	3	3	12	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	2	7	38
68	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	1	1	2	1	5	3	2	2	7	33
69	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	2	7	34
70	3	3	3	3	12	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	3	3	3	9	40
71	3	3	3	3	12	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	3	3	3	9	40
72	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	2	2	2	6	36
73	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	1	1	2	1	5	3	2	2	7	33
74	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	3	8	35
75	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	2	1	3	1	7	2	2	2	6	34
76	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	2	1	3	1	7	3	3	3	9	40
77	3	3	2	3	11	1	1	1	3	1	3	4	1	1	3	1	6	3	1	1	5	29
78	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	2	1	3	1	7	2	2	2	6	34
79	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	2	1	3	1	7	3	2	2	7	38
80	3	3	2	3	11	3	2	2	7	1	3	4	1	1	3	1	6	2	2	2	6	34
81	3	3	2	3	11	3	2	2	7	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	2	7	35
82	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	1	1	3	1	6	3	3	2	8	35
83	3	3	3	3	12	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	2	2	3	7	38
84	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	2	7	34

85	3	3	2	3	11	1	1	1	3	1	3	4	1	1	3	1	6	2	1	1	4	28
86	3	3	3	3	12	3	3	3	9	1	3	4	2	1	3	1	7	3	3	3	9	41
87	3	3	3	3	12	3	3	3	9	1	3	4	2	1	3	1	7	3	2	2	7	39
88	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	2	1	3	1	7	2	3	2	7	38
89	3	3	3	3	12	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	3	3	2	8	39
90	3	3	3	3	12	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	2	3	2	7	38
91	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	2	7	34
92	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	1	2	1	1	5	2	2	2	6	32
93	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	3	8	38
94	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	3	8	35
95	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	3	3	3	9	39
96	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	2	1	3	1	7	3	2	2	7	35
97	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	3	3	3	9	39
98	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	2	7	37
99	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	2	1	3	1	7	2	2	2	6	34
100	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	2	1	3	1	7	3	3	3	9	40
101	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	2	1	3	1	7	3	3	3	9	40
102	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	2	1	3	1	7	3	2	2	7	35
103	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	2	1	3	1	7	3	3	3	9	40
104	3	3	2	3	11	3	3	3	9	1	3	4	1	1	3	1	6	3	3	3	9	39
105	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	1	1	3	1	6	3	2	2	7	34
106	3	3	2	3	11	2	2	2	6	1	3	4	3	1	3	1	8	2	2	2	6	35

<b>107</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	3	3	3	<b>9</b>	1	3	<b>4</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	3	3	3	<b>9</b>	<b>39</b>
<b>108</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	2	2	2	<b>6</b>	1	3	<b>4</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	3	2	2	<b>7</b>	<b>34</b>
<b>109</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	3	3	3	<b>9</b>	1	3	<b>4</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	3	3	3	<b>9</b>	<b>39</b>
<b>110</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	3	3	3	<b>9</b>	1	3	<b>4</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	3	3	3	<b>9</b>	<b>39</b>
<b>111</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	2	2	2	<b>6</b>	1	3	<b>4</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	2	2	2	<b>6</b>	<b>33</b>
<b>112</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	2	2	2	<b>6</b>	1	3	<b>4</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	3	2	1	<b>6</b>	<b>33</b>
<b>113</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	3	3	3	<b>9</b>	1	3	<b>4</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	3	3	2	<b>8</b>	<b>38</b>
<b>114</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	2	2	2	<b>6</b>	1	3	<b>4</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	3	1	1	<b>5</b>	<b>32</b>
<b>115</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	3	3	3	<b>9</b>	1	3	<b>4</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	3	2	2	<b>7</b>	<b>37</b>
<b>116</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	3	3	3	<b>9</b>	1	3	<b>4</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	3	3	3	<b>9</b>	<b>39</b>
<b>117</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	3	3	3	<b>9</b>	1	3	<b>4</b>	2	1	3	1	<b>7</b>	2	2	2	<b>6</b>	<b>37</b>
<b>118</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	2	3	3	<b>8</b>	1	3	<b>4</b>	2	1	3	1	<b>7</b>	2	2	1	<b>5</b>	<b>35</b>
<b>119</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	3	3	3	<b>9</b>	1	3	<b>4</b>	3	1	3	1	<b>8</b>	3	3	3	<b>9</b>	<b>41</b>
<b>120</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	3	3	3	<b>9</b>	1	3	<b>4</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	3	3	3	<b>9</b>	<b>39</b>
<b>121</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	3	3	3	<b>9</b>	1	3	<b>4</b>	3	1	3	1	<b>8</b>	3	3	3	<b>9</b>	<b>41</b>
<b>122</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	3	3	3	<b>9</b>	1	3	<b>4</b>	2	1	3	1	<b>7</b>	3	3	3	<b>9</b>	<b>40</b>
<b>123</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	2	1	1	<b>4</b>	1	3	<b>4</b>	1	2	3	1	<b>7</b>	3	3	3	<b>9</b>	<b>35</b>
<b>124</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	3	3	3	<b>9</b>	1	3	<b>4</b>	3	1	3	1	<b>8</b>	3	3	3	<b>9</b>	<b>41</b>
<b>125</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	3	3	3	<b>9</b>	1	3	<b>4</b>	2	1	3	1	<b>7</b>	3	3	3	<b>9</b>	<b>40</b>
<b>126</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	3	3	3	<b>9</b>	1	3	<b>4</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	3	3	3	<b>9</b>	<b>39</b>
<b>127</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	3	3	3	<b>9</b>	1	3	<b>4</b>	3	1	3	1	<b>8</b>	3	3	3	<b>9</b>	<b>41</b>
<b>128</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	3	3	3	<b>9</b>	1	3	<b>4</b>	2	1	3	1	<b>7</b>	3	3	3	<b>9</b>	<b>40</b>

<b>129</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	3	3	3	<b>9</b>	1	3	<b>4</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	3	3	3	<b>9</b>	<b>39</b>
<b>130</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	2	3	3	<b>8</b>	1	3	<b>4</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	2	2	1	<b>5</b>	<b>34</b>
<b>131</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	3	3	3	<b>9</b>	1	3	<b>4</b>	2	1	3	1	<b>7</b>	3	3	3	<b>9</b>	<b>40</b>
<b>132</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	3	3	3	<b>9</b>	1	3	<b>4</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	3	3	3	<b>9</b>	<b>39</b>
<b>133</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	3	3	3	<b>9</b>	1	3	<b>4</b>	2	1	3	1	<b>7</b>	3	3	3	<b>9</b>	<b>40</b>
<b>134</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	2	2	2	<b>6</b>	1	3	<b>4</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	3	1	1	<b>5</b>	<b>32</b>
<b>135</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	3	3	3	<b>9</b>	1	3	<b>4</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	3	3	3	<b>9</b>	<b>39</b>
<b>136</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	3	3	3	<b>9</b>	1	3	<b>4</b>	2	1	3	1	<b>7</b>	3	3	3	<b>9</b>	<b>40</b>

### Hospital Eleazar Guzmán Barrón

P	Elementos tangibles					total	Empatia			total	accesibilidad			total	Capacidad de Respuesta				total	oportunidad			total	TOTAL
	1	2	3	4	5		6	7	8		9	10	1		12	13	14	15		16				
1	3	2	3	3	11	1	1	1	3	3	3	6	1	2	1	1	5	2	2	1	5	30		
2	3	1	2	2	8	2	2	2	6	3	3	6	1	1	3	1	6	2	2	2	6	32		
3	3	2	2	2	9	1	1	1	3	3	3	6	1	1	2	1	5	1	1	1	3	26		
4	2	2	2	3	9	2	1	1	4	3	2	5	1	1	3	1	6	1	2	2	5	29		
5	2	2	1	2	7	1	1	1	3	3	2	5	1	1	2	1	5	2	1	1	4	24		
6	3	2	2	3	10	1	1	1	3	3	3	6	1	1	3	1	6	3	3	3	9	34		
7	3	2	2	1	8	1	1	1	3	3	1	4	1	1	2	1	5	1	1	2	4	24		
8	3	1	1	3	8	3	1	1	5	3	3	6	1	1	3	1	6	2	2	3	7	32		
9	3	2	2	2	9	2	1	1	4	3	2	5	1	1	2	1	5	2	1	2	5	28		
10	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	1	1	3	1	6	2	1	2	5	33		
11	3	2	1	3	9	2	2	2	6	3	2	5	1	1	3	1	6	2	2	2	6	32		
12	3	2	2	2	9	1	1	1	3	3	2	5	1	1	3	1	6	2	1	2	5	28		
13	3	2	2	2	9	3	3	3	9	3	2	5	1	2	2	2	7	2	2	3	7	37		
14	3	2	2	3	10	1	1	1	3	3	3	6	2	1	3	1	7	2	2	2	6	32		
15	3	2	2	3	10	2	1	1	4	3	2	5	1	1	2	1	5	2	1	1	4	28		
16	3	2	2	3	10	1	1	1	3	3	3	6	1	2	3	2	8	2	2	2	6	33		
17	3	2	2	3	10	3	2	2	7	3	2	5	1	1	3	1	6	2	2	2	6	34		
18	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	2	5	1	2	2	1	6	2	2	2	6	33		

19	3	3	2	3	11	1	1	1	3	3	3	6	1	2	3	2	8	2	3	3	8	36
20	3	2	2	2	9	2	2	2	6	3	3	6	1	1	3	1	6	2	2	3	7	34
21	3	2	2	3	10	1	1	1	3	3	3	6	1	1	2	1	5	1	1	1	3	27
22	3	2	2	3	10	3	3	2	8	3	3	6	1	2	2	1	6	1	2	2	5	35
23	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	1	1	2	1	5	1	2	2	5	32
24	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	2	1	3	1	7	1	2	2	5	34
25	3	2	3	3	11	2	2	2	6	3	3	6	2	1	3	1	7	2	2	2	6	36
26	3	2	2	3	10	1	1	1	3	3	3	6	2	1	2	1	6	2	2	3	7	32
27	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	1	1	3	1	6	1	2	2	5	33
28	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	2	2	3	2	9	1	2	2	5	36
29	3	3	2	3	11	1	1	1	3	3	1	4	1	1	2	2	6	1	2	2	5	29
30	3	2	2	3	10	3	2	2	7	3	3	6	1	1	3	1	6	2	2	2	6	35
31	3	2	3	3	11	3	2	2	7	3	3	6	1	2	3	2	8	1	2	2	5	37
32	3	2	2	3	10	1	1	1	3	3	3	6	2	1	3	1	7	1	2	2	5	31
33	3	3	2	3	11	3	2	2	7	3	3	6	2	1	3	2	8	2	2	2	6	38
34	3	2	2	3	10	3	2	2	7	3	3	6	1	1	3	1	6	1	2	2	5	34
35	3	2	3	3	11	2	2	2	6	3	3	6	2	2	3	2	9	1	2	2	5	37
36	3	2	2	3	10	1	1	1	3	3	3	6	1	1	3	1	6	2	2	3	7	32
37	3	2	2	3	10	3	3	3	9	3	3	6	2	1	3	1	7	2	2	3	7	39
38	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	1	1	3	1	6	2	2	2	6	34
39	3	2	2	3	10	1	1	1	3	3	2	5	2	2	3	1	8	1	2	2	5	31
40	3	2	3	3	11	2	2	2	6	3	3	6	1	2	3	2	8	3	3	3	9	40

<b>41</b>	3	2	2	3	<b>10</b>	1	1	1	<b>3</b>	3	3	<b>6</b>	1	2	3	2	<b>8</b>	2	3	3	<b>8</b>	<b>35</b>
<b>42</b>	3	2	2	3	<b>10</b>	3	3	3	<b>9</b>	3	3	<b>6</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	2	2	2	<b>6</b>	<b>37</b>
<b>43</b>	3	2	2	3	<b>10</b>	2	2	2	<b>6</b>	3	3	<b>6</b>	2	2	3	1	<b>8</b>	1	2	2	<b>5</b>	<b>35</b>
<b>44</b>	3	2	3	3	<b>11</b>	1	1	1	<b>3</b>	3	3	<b>6</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	1	1	1	<b>3</b>	<b>29</b>
<b>45</b>	3	2	2	3	<b>10</b>	3	3	3	<b>9</b>	3	3	<b>6</b>	2	1	3	1	<b>7</b>	2	2	2	<b>6</b>	<b>38</b>
<b>46</b>	3	2	2	3	<b>10</b>	3	2	2	<b>7</b>	3	2	<b>5</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	2	3	3	<b>8</b>	<b>36</b>
<b>47</b>	3	2	2	3	<b>10</b>	3	2	2	<b>7</b>	3	3	<b>6</b>	1	1	2	1	<b>5</b>	1	1	1	<b>3</b>	<b>31</b>
<b>48</b>	3	2	2	3	<b>10</b>	3	2	2	<b>7</b>	3	3	<b>6</b>	2	1	1	1	<b>5</b>	1	2	2	<b>5</b>	<b>33</b>
<b>49</b>	3	2	2	3	<b>10</b>	2	2	2	<b>6</b>	3	3	<b>6</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	2	2	2	<b>6</b>	<b>34</b>
<b>50</b>	3	2	2	3	<b>10</b>	3	2	2	<b>7</b>	3	2	<b>5</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	2	2	2	<b>6</b>	<b>34</b>
<b>51</b>	3	2	3	3	<b>11</b>	2	1	1	<b>4</b>	3	3	<b>6</b>	1	1	2	1	<b>5</b>	1	1	1	<b>3</b>	<b>29</b>
<b>52</b>	2	2	2	3	<b>9</b>	2	2	2	<b>6</b>	3	3	<b>6</b>	2	1	3	1	<b>7</b>	1	2	2	<b>5</b>	<b>33</b>
<b>53</b>	3	2	2	3	<b>10</b>	2	2	2	<b>6</b>	3	3	<b>6</b>	1	1	2	1	<b>5</b>	1	2	2	<b>5</b>	<b>32</b>
<b>54</b>	3	2	2	3	<b>10</b>	2	2	2	<b>6</b>	3	3	<b>6</b>	2	1	3	1	<b>7</b>	2	2	2	<b>6</b>	<b>35</b>
<b>55</b>	2	2	2	3	<b>9</b>	2	2	2	<b>6</b>	3	3	<b>6</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	1	2	2	<b>5</b>	<b>32</b>
<b>56</b>	3	2	2	3	<b>10</b>	2	2	2	<b>6</b>	3	3	<b>6</b>	1	1	1	1	<b>4</b>	1	2	2	<b>5</b>	<b>31</b>
<b>57</b>	3	2	2	3	<b>10</b>	1	1	1	<b>3</b>	3	3	<b>6</b>	2	1	3	1	<b>7</b>	1	2	2	<b>5</b>	<b>31</b>
<b>58</b>	3	2	1	3	<b>9</b>	1	1	1	<b>3</b>	3	3	<b>6</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	3	3	3	<b>9</b>	<b>33</b>
<b>59</b>	3	2	2	3	<b>10</b>	2	2	2	<b>6</b>	3	3	<b>6</b>	1	1	2	1	<b>5</b>	1	2	2	<b>5</b>	<b>32</b>
<b>60</b>	2	2	1	3	<b>8</b>	1	1	1	<b>3</b>	3	3	<b>6</b>	1	1	2	1	<b>5</b>	1	1	1	<b>3</b>	<b>25</b>
<b>61</b>	3	2	1	3	<b>9</b>	1	1	1	<b>3</b>	3	3	<b>6</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	1	1	1	<b>3</b>	<b>27</b>
<b>62</b>	3	2	2	3	<b>10</b>	1	1	1	<b>3</b>	3	3	<b>6</b>	1	1	2	1	<b>5</b>	1	1	1	<b>3</b>	<b>27</b>

63	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	1	1	3	1	6	3	2	2	7	35
64	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	1	1	3	1	6	2	2	2	6	34
65	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	2	5	1	1	1	1	4	1	2	1	4	29
66	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	1	1	3	1	6	2	2	2	6	34
67	3	2	3	3	11	2	2	2	6	3	3	6	1	1	3	1	6	1	3	3	7	36
68	3	2	2	3	10	1	1	1	3	3	3	6	1	1	3	2	7	3	2	3	8	34
69	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	1	1	3	1	6	2	2	3	7	35
70	3	2	2	3	10	3	2	2	7	3	3	6	1	2	3	1	7	2	2	2	6	36
71	3	2	2	2	9	3	2	2	7	3	3	6	2	2	2	2	8	1	2	2	5	35
72	3	2	2	3	10	3	2	2	7	3	2	5	1	1	3	1	6	2	2	3	7	35
73	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	1	1	3	1	6	2	1	2	5	33
74	3	2	2	3	10	3	3	2	8	3	3	6	2	1	3	1	7	2	2	2	6	37
75	3	2	2	3	10	1	1	1	3	3	3	6	1	1	3	1	6	2	2	2	6	31
76	2	1	2	3	8	1	1	1	3	3	3	6	1	1	1	1	4	2	2	2	6	27
77	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	2	1	3	1	7	2	2	3	7	36
78	3	3	2	3	11	1	1	1	3	3	3	6	1	1	3	1	6	2	2	3	7	33
79	2	2	2	3	9	2	2	2	6	3	2	5	1	1	1	1	4	2	2	1	5	29
80	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	1	1	3	1	6	2	2	2	6	34
81	3	2	2	3	10	1	1	1	3	3	3	6	2	1	3	1	7	2	2	3	7	33
82	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	1	2	3	2	8	2	2	2	6	36
83	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	1	1	3	1	6	2	2	2	6	34
84	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	1	1	3	1	6	2	1	2	5	33

85	3	2	2	3	10	1	1	1	3	3	3	6	2	1	3	1	7	2	2	2	6	32
86	3	3	2	3	11	3	2	3	8	3	3	6	2	1	3	1	7	2	2	2	6	38
87	3	2	2	3	10	1	1	1	3	2	3	5	3	1	3	1	8	1	2	2	5	31
88	3	2	2	3	10	2	1	1	4	2	2	4	2	1	3	1	7	1	1	1	3	28
89	3	3	2	3	11	2	2	2	6	3	2	5	1	1	2	1	5	2	1	1	4	31
90	3	2	2	3	10	1	1	1	3	3	3	6	2	1	3	2	8	2	2	3	7	34
91	3	2	3	3	11	1	1	1	3	3	3	6	2	2	3	2	9	2	3	2	7	36
92	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	2	5	2	1	3	1	7	2	2	2	6	34
93	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	2	1	3	1	7	2	2	2	6	35
94	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	2	5	2	2	3	1	8	2	2	2	6	35
95	3	2	3	3	11	1	2	1	4	3	3	6	2	2	3	1	8	3	3	3	9	38
96	3	2	2	3	10	3	3	3	9	3	3	6	2	2	2	2	8	3	3	3	9	42
97	3	2	2	3	10	3	3	3	9	3	3	6	1	2	1	1	5	2	2	2	6	36
98	3	2	2	3	10	1	1	1	3	3	3	6	1	1	3	1	6	1	2	2	5	30
99	3	2	2	3	10	1	1	1	3	3	3	6	1	1	3	1	6	2	1	2	5	30
100	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	6	1	1	2	1	5	1	1	2	4	36
101	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	1	1	3	1	6	1	2	2	5	33
102	3	2	3	3	11	1	1	1	3	3	3	6	1	1	2	1	5	1	1	2	4	29
103	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	1	1	2	1	5	1	1	1	3	30
104	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	1	1	2	1	5	1	1	1	3	30
105	3	2	1	3	9	1	1	1	3	3	3	6	1	1	3	1	6	1	1	1	3	27
106	3	2	2	3	10	3	3	3	9	3	3	6	2	2	3	2	9	1	2	2	5	39

107	3	2	2	3	10	3	3	3	9	3	3	6	2	1	3	1	7	2	2	2	6	38
108	3	2	2	3	10	3	3	3	9	3	3	6	2	2	3	1	8	1	2	2	5	38
109	3	2	2	3	10	3	3	3	9	3	3	6	2	2	3	2	9	1	2	2	5	39
110	3	2	3	3	11	3	3	3	9	3	3	6	3	2	3	2	10	3	2	3	8	44
111	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	2	5	2	2	3	2	9	2	2	2	6	41
112	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	2	1	3	1	7	1	2	2	5	34
113	3	3	2	3	11	3	3	3	9	3	3	6	2	1	2	2	7	2	3	3	8	41
114	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	1	1	1	1	4	2	2	3	7	33
115	3	2	2	3	10	3	3	3	9	3	3	6	2	1	3	1	7	2	3	3	8	40
116	3	2	2	3	10	1	1	1	3	3	3	6	2	1	3	1	7	2	2	3	7	33
117	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	1	1	3	1	6	2	2	3	7	35
118	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	1	2	3	1	7	2	2	2	6	35
119	3	2	2	3	10	1	1	1	3	3	3	6	1	2	3	1	7	2	2	2	6	32
120	3	3	2	3	11	1	1	1	3	3	3	6	1	2	3	1	7	2	1	2	5	32
121	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	2	5	1	1	3	1	6	2	2	2	6	33
122	3	3	3	3	12	2	2	2	6	3	3	6	2	2	2	2	8	2	2	2	6	38
123	3	2	2	3	10	1	1	1	3	3	3	6	2	1	3	1	7	2	2	2	6	32
124	3	2	3	3	11	2	2	2	6	3	3	6	1	1	3	2	7	1	2	2	5	35
125	2	2	2	3	9	2	2	2	6	3	3	6	1	1	3	2	7	2	2	3	7	35
126	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	1	2	3	2	8	2	2	3	7	37
127	3	2	2	2	9	3	3	2	8	3	3	6	1	1	3	1	6	2	2	2	6	35
128	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	1	1	3	1	6	2	2	3	7	35

129	3	2	3	3	11	2	2	2	6	3	3	6	2	1	3	2	8	2	2	3	7	38
130	2	2	2	3	9	3	2	2	7	3	3	6	2	1	3	2	8	2	2	3	7	37
131	3	3	3	3	12	2	2	2	6	3	3	6	1	1	3	2	7	2	2	3	7	38
132	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	1	1	3	1	6	1	1	2	4	32
133	2	1	1	3	7	2	2	2	6	3	3	6	1	2	3	2	8	2	2	2	6	33
134	2	2	2	3	9	3	3	3	9	3	3	6	2	1	3	2	8	2	1	2	5	37
135	2	1	2	3	8	1	1	1	3	3	3	6	1	1	3	1	6	1	1	2	4	27
136	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	2	1	1	1	5	2	2	1	5	32
137	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	1	2	2	2	7	2	3	3	8	37
138	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	1	1	2	1	5	2	2	2	6	33
139	3	2	2	3	10	1	1	1	3	3	3	6	1	1	3	1	6	2	2	3	7	32
140	3	2	2	3	10	3	2	2	7	3	3	6	2	1	3	1	7	1	2	3	6	36
141	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	3	6	2	1	3	1	7	2	1	3	6	35
142	3	2	2	3	10	1	1	1	3	3	3	6	1	1	2	1	5	2	2	2	6	30
143	3	2	2	3	10	3	3	3	9	3	3	6	2	1	3	2	8	2	2	3	7	40
144	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	6	1	1	3	1	6	2	2	3	7	40
145	3	1	2	2	8	3	2	2	7	3	3	6	2	1	3	1	7	2	3	3	8	36
146	3	2	2	3	10	1	1	1	3	3	3	6	1	1	3	1	6	2	2	2	6	31
147	3	2	2	3	10	2	1	1	4	3	3	6	2	2	3	1	8	3	3	3	9	37
148	3	3	2	3	11	3	2	2	7	3	3	6	1	2	3	1	7	2	2	2	6	37
149	2	2	2	3	9	1	1	1	3	3	3	6	1	1	1	1	4	2	2	2	6	28
150	2	2	2	3	9	3	3	1	7	3	1	4	1	1	1	1	4	2	2	2	6	30

## Anexo 5: Autorización para aplicación de instrumento



HOSPITAL REGIONAL "ELEAZAR GUZMAN BARRÓN"  
CHIMBOTE



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"

Nuevo Chimbote, 20 de mayo del 2019

OFICIO N° 1344 - 2019-HR-"EGB"-NCH-UAD/D.

Srta. :  
Dra. ROSA MARIA SALAS SANCHEZ  
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
CHIMBOTE.-

ASUNTO: APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

Ref : EXPEDIANTE N°04441

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente asimismo en atención al documento de la referencia, comunicarle que previa las coordinaciones con la Jefatura de la Unidad de Seguros Públicos y Privado se da por aceptado el Trabajo de Investigación Titulado "CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO AFILIADO AL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA EN HOSPITALES PUBLICOS DE LA PROVINCIA DEL SANTA 2019", quien estará a cargo bajo la supervisión del Jefe de la Unidad de Seguros en el horario de 9.00 am-11:am de lunes a viernes.

Sin otro particular, es ocasión para reiterarle mi saludo y estima personal.

Atentamente,

  
GOBIERNO REGIONAL DE TACNA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL REGIONAL "ELEAZAR GUZMAN BARRÓN"  
Dr. José G. Morales De La Cruz  
C.M.P. 46041  
DIRECTOR EJECUTIVO

JGMDLC/CGG/miño  
cc: Archivo

Chimbote, 17 de Mayo del 2019.

OFICIO N° 1983 - 2019-HLC-CH/UADI.

Señora  
Dra. Rosa Maria SALAS SANCHEZ  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Universidad Cesar Vallejo  
CHIMBOTE.-



ASUNTO: AUTORIZACION PARA OBTENCION DE INFORMACION PARA TRABAJO DE INVESTIGACION.

REF. : Carta s/n de fecha 25/04/2019

Presentándole mi cordial saludo me dirijo a su Despacho, para manifestarle nuestra aceptación a la solicitud de autorización para la aplicación del instrumento de investigación a los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud del Hospital La Caleta, con la finalidad de complementar información para su trabajo de investigación titulado: "CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO AFILIADO AL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA EN HOSPITALES PUBLICOS DE LA PROVINCIA DEL SANTA 2019".

Habiéndose coordinado al respecto con la Jefatura del Serv. De Farmacia de nuestro Hospital, para su aplicación con los usuarios de atención externa.

Agradeciéndole que al finalizar su proyecto la alumna Cinthia ROSALES MARQUEZ, nos haga llegar una copia del mismo.

Sin otro particular, me suscribo de Ud.

Atentamente,



  
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH  
UNIDAD EJECUTORA 404 SALUD LA CALETA  
HOSPITAL LA CALETA CHIMBOTE  
Dr. Marco Antonio Montoya Cieza  
C.M.P. 039087  
DIRECTOR EJECUTIVO

MAMC/FQCHA/nezy  
Ch-17-05-2019  
c.c: Arch

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Calidad de servicio a usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud atendidos en Farmacia central de los hospitales públicos de la provincia del Santa, 2019.

Yo (Nombres y Apellidos).....

Identificado con DNI N°....., he sido informado claramente de la investigación y acepto participar de forma voluntaria brindando datos reales para responder al cuestionario de calidad de servicio en farmacia.

Por lo tanto acepto participar en la siguiente investigación.

Fecha y Hora: .....

.....

Firma del participante

.....

Investigado

### Artículo científico

1. **Título:** calidad de servicio al paciente afiliados al seguro integral de salud atendido en hospitales públicos del santa, 2019
2. **Autor:** Rosales Márquez Cinthia
3. **Resumen**

Esta investigación tuvo por objetivo determinar la calidad del servicio brindado a los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS) atendidos en farmacia central de los hospitales públicos de la provincia del Santa, 2019 y se fundamenta en la importancia del acceso a servicios de salud de calidad, para dar cumplimiento al derecho innato a todo ser humano como es la salud y como resultado mejorar la calidad de vida de los usuarios.

Fue una investigación cuantitativa, con diseño descriptivo - comparativo de una sola variable. Se trabajó con poblaciones promedio de pacientes afiliados al SIS que fueron atendidos en la farmacia central de los hospitales La caleta (HLC) y Eleazar Guzmán Barrón (HEGB), estos fueron 210 y 245 pacientes respectivamente, se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple, para obtener las muestras.

Para la recolección de datos se usó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 16 preguntas validado por expertos en salud e investigación; se verificó la relevancia de los ítems con el coeficiente V de Aiken (0,98), además de obtener un Alpha de cronbach (0,863) que confirmó su aplicabilidad.

Los resultados fueron que la calidad de servicio brindado en el HLC es de nivel alto (51,5%) y en el HEGB es de nivel medio (51,3%), los indicadores determinados de baja calidad fueron la eficiencia, atención individualizada, orientación y ayuda; todos ellos pertenecientes a la dimensión capacidad de respuesta, determinar la existencia de diferencia significativa entre la calidad de servicio de ambos hospitales se utilizó la prueba no paramétrica de U Mann Whitney, obteniendo ( $p=0,000 < 0,05$ ) por lo que se concluyó que pese a que ambos hospitales son públicos, se brinda distinta calidad de servicio al usuario afiliado al SIS.

4. **Palabras Clave:** calidad, servicio, farmacia, hospital público, usuarios, atención.
5. **Abstract**

This research aimed to determine the quality ad of the service provided to patients affiliated with the Comprehensive Health Insurance (SIS) attended in central pharmacy of public hospitals in the province of Santa, 2019 and is based on the importance of access to quality health services, to comply with the innate right to every human being as is health and as a result improve the quality of life of users.

It was a quantitative investigation, with descriptive - comparative design of a single variable. We worked with average populations of SIS-affiliated patients who were treated at the central pharmacy of the La Caleta (HLC) and Eleazar Guzmán Barrón (HEGB) hospitals,

these were 210 and 245 patients respectively, simple random probabilistic sampling was used, for get the samples.

For the data collection, the survey was used as a technique and as a tool a questionnaire of 16 questions validated by health and research experts; the relevance of the items with the Aiken V coefficient (0.98) was verified, in addition to obtaining a Cronbach's Alpha (0.863) that confirmed its applicability.

The results were that the quality of service provided in the HLC is high level (51.5%) and in the HEGB it is medium level (51.3%), the low quality indicators determined were efficiency, individualized attention, guidance and help; all of them belonging to the response capacity dimension, to determine the existence of a significant difference between the quality of service of both hospitals, The non-parametric test of U Mann Whitney was used, obtaining ( $p = 0.000 < 0.05$ ), so it was concluded that although both hospitals are public, different quality of service is provided to the user affiliated with the SIS.

## **6. Keywords**

Quality, service, pharmacy, public hospital, users, care.

## **7. Introducción**

Toda persona tiene derecho a gozar del mayor nivel de salud, el cual no depende de estirpe, género, posibilidades económicas, estatus social, ideología o creencias religiosas, la conservación de este derecho es fundamental por lo que incide en que ningún ser humano debe tener dificultades para lograr la atención en salud, ni dificultades para su financiamiento, además de ello esta atención debe ser de calidad (Organización Mundial de Salud, OMS, 2017).

Según Rodríguez, García, Alonso y León (2017) afirman que hasta la actualidad persisten las deficiencias durante la entrega de la medicación, debido a que la labor del farmacéutico muchas veces no se lleva a cabo adecuadamente, lo que minimiza todo el proceso a un simple acto de compra y venta de algo.

Sin duda alguna los fármacos representan una de los avances más trascendentes en el ámbito de la salud, desde el inicio de su uso hasta la actualidad; por lo que han sido denominados precursores del progreso humano en la previsión, cuidado y recuperación de la salud, estos son dispensados en farmacias de diversos sectores, siendo uno de los más representativo debido a la alta demanda los departamentos de farmacias hospitalarias, lugares a donde los usuarios acuden esperando recibir la medicación prescrita por el médico y se esta forma mejorar su estado de salud , pese a ello la medicación no llega de forma oportuna (Oscaona, 2012).

Todos los departamentos de farmacias hospitalarias deberían estar a cargo de un farmacéutico altamente preparado en almacén, dispensación, prescripción, asesoría, administración y monitoreo de los fármacos, pero además de ello debe asegurar la disponibilidad de medicamentos a través del gestión de medicamentos (World Health Organization, 2012).

En el cumplimiento del derecho a la Salud se debe garantizar entonces, no solo acceso a medicamentos, sino que este acceso sea oportuno y de alta calidad, lo que significa que el usuario pueda encontrar todos sus medicamentos prescritos al acudir a los departamentos de farmacia, con una excelente atención y guía del profesional farmacéutico; además de esto que puedan ser dispensados sin generarle gastos, como debería ser el caso de los usuarios afiliados al SIS, situación que se grafica como un ideal pero que dista de la realidad, al mejorar la calidad de servicio en farmacia se logrará que se mejore la salud del usuario, con ello tendremos una sociedad sana y una población económicamente activa que aporte con su trabajo y tributos, además de ello se reducirá la inversión del estado en salud al prevenir reingresos de pacientes para hospitalización o tratamientos más costosos.

## **8. Materiales y métodos:**

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo-comparativo de corte transversal.

Se trabajó con 2 muestras de usuarios externos afiliados al Seguro Integral de Salud, se obtuvieron las muestras por muestreo probabilístico aleatorio simple de donde resultó: la primera muestra perteneciente al Hospital La Caleta (136) y la segunda del Hospital Eleazar Guzmán Barrón (150) a quienes se les aplicó un cuestionario de calidad de servicio compuesto por 16 ítems tomado del modelo SERVQUAL modificado por la autora y validado por la autora, se utilizó como técnica de recolección la encuesta, previa a la aplicación del instrumento se solicitaron los permisos correspondientes a las instituciones de salud y además se presentó el consentimiento informado a los usuarios externos recalando que su participación es voluntaria.

Para el procesamiento de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS 25, generando así tablas de frecuencia relativas de doble entrada.

## **9. Resultados**

Respecto a la calidad de servicio general; el HEGB obtuvo 51,3% (77 encuestados) quienes determinaron la calidad de servicio como de nivel medio, seguido del 29,3 % (44 encuestados) determinaron la calidad de servicio con nivel alto; finalmente el 19,3 % (29 encuestados) nivel bajo; en el HLC se tuvo un 51,5 % (70 encuestados) con nivel alto; seguido de con un 44,9% (61 encuestados) con nivel medio y escasamente un 3,7 % (5 encuestados).

Por otro lado se evaluaron las dimensiones de la calidad de servicio en donde el Hospital La Caleta obtuvo predominancia del nivel medio en todas las dimensiones: elementos tangibles 89.7 %, empatía 92.6%, accesibilidad 55.1%, capacidad de respuesta 94.9 % y oportunidad 61.8 %; además de encontró una tendencia al nivel alto en las dimensiones accesibilidad (44,9%) y oportunidad (29,4%). En el HEGB se encontró que la dimensión que logró alcanzar el mayor porcentaje de usuarios que determinaron su calidad como de “Nivel Alto” fue la dimensión Accesibilidad con un porcentaje de 99.3% (149 encuestados); la dimensión que alcanzó el mayor puntaje como de “Nivel Bajo” fue la de Oportunidad con un 40.7 %

(61 encuestados); estos resultados evidencian las diferencias que existen en la calidad de servicio en farmacia central de los hospitales públicos en estudio.

Respecto a la comprobación de la hipótesis, se utilizó en primera instancia una prueba de normalidad para determinar la distribución de los datos, de donde resultó que no contaba con distribución normal, por lo que se optó a utilizar la prueba no paramétrica de U Mann de Whitney donde se encontró diferencia significativa entre los niveles de calidad de servicio general entre ambos hospitales ( $p=0,000$ ), por lo que se aceptó la hipótesis nula planteada; respecto a las hipótesis específicas se encontró también diferencia significativa en las dimensiones elementos tangibles, empatía, accesibilidad y oportunidad ( $p=0,000$ ) comprobándose las hipótesis nulas; mientras que en la dimensión capacidad de respuesta no se encontró diferencia significativa ( $p=0,592$ ) en efecto para esta dimensión se comprobó la hipótesis de investigación planteada.

## **10. Discusión**

En general los resultados indican que los usuarios no se encuentran totalmente conformes con el servicio recibido durante la recepción de medicamentos e insumos en los hospitales públicos de la Provincia del Santa; otros estudios similares muestran que en Yurimaguas, se encontró un nivel de calidad de servicio “Medio” exhibiendo mayor deficiencia en infraestructura y ambientes para la dispensación de medicamentos; en el hospital María Auxiliadora - Lima se encontró un nivel de calidad de servicio poco eficiente; el hospital Eleazar Guzmán Barrón que es uno de los hospitales abordados en esta investigación se halló que la calidad de atención en farmacia es de nivel regular, situación que persiste en la presente investigación a pesar de que han transcurrido 9 años desde la última investigación reportada.

En efecto a los resultados obtenidos se analizó por indicadores y se encontró deficiencias en eficiencia, atención individualizada, orientación y ayuda; todos ellos pertenecen a la dimensión “capacidad de respuesta”. En cuanto a “eficiencia” se evaluó si los usuarios recibieron la totalidad de sus medicamentos e insumos prescritos y si además esto fue de forma gratuita; en este punto los usuarios calificaron este indicador como deficiente en ambas instituciones; para el hospital EGB; este resultado es consecuencia de que los usuarios no recibieron la totalidad de sus medicamentos e insumos; en algunas ocasiones según refirieron no hallaron nada de lo prescrito; al respecto una investigación realizada en Kenia evidencia que hubo insatisfacción en la dimensión capacidad de respuesta; en América Central se encontró que aunque la mayoría de las personas tuvo acceso a la atención en salud, no pudieron acceder a medicamentos; también en hospital María Auxiliadora de Lima – Perú en el 2017 se encontró desabastecimiento de medicamentos; MINSA en una investigación encontró que menos de la mitad de sus usuarios asegurados al SIS pudo acceder a la medicación prescrita de manera oportuna.

Ante esto se determina que si existe coincidencia en los resultados por escasez de medicamentos, lo cual es una realidad no solo local o nacional sino mundial; este fenómeno de desabastecimiento es repetitivo y se vive también en los hospitales de la provincia del

santa como lo muestran los resultados de esta investigación, esto estaría ligado a retrasos en las compras corporativas de medicamentos y escasa reposición de medicamentos (61%) como lo reporta un informe de supervisión de la UDR santa a la farmacia del hospital La Caleta mencionado ya antes en el presente estudio.

En cuanto al indicador “atención individualizada” se preguntó si el personal de farmacia aclaró las dudas sobre las indicaciones médicas y efectos dañinos de los medicamentos, donde la respuesta unánime de los usuarios fue “deficiente” con 94,1% para el hospital “La Caleta” y 76,7% para el hospital EGB; aquí los usuarios manifestaron que simplemente nadie les orientó acerca de los efectos dañinos de la medicación y en cuanto a sus dudas la mayoría refiere que a causa del breve contacto con el profesional les da temor expresar sus dudas; al respecto otros estudios muestran que en Etiopía no se brinda explicación sobre efectos adversos de medicamentos, también en Nuevo Chimbote se encontró ausencia de orientación sobre las reacciones adversas de los medicamentos.

Esta situación podría estarse desarrollando debido a una escasez de recurso humano y una alta demanda de usuarios; por lo que la atención farmacéutica se ha minimizado a una simple entrega de medicamentos, sin previa orientación, juega un papel muy importante además la actitud y compromiso del personal de farmacia quien debe recordar en todo momento su misión y visión como profesional de salud y como integrante de una institución prestadora de salud que se encuentra en constante proceso de evaluación de la calidad y mejoramiento continuo.

La última deficiencia fue en el indicador orientación y ayuda cuando se preguntó ¿recibió explicación con palabras sencillas la forma de administración de los medicamentos?; la respuesta fue “deficiente” con un (96,3%) para el hospital La Caleta y (78,7%) para el hospital EGB; ya que no recibieron explicación acerca de las formas de administración de los medicamentos, donde los usuarios refieren que el argumento del personal de farmacia muchas veces fué “El médico ya lo explicó todo acerca de la medicación ; las indicaciones están en su receta”, de la misma forma otros estudios mostraron que; en Etiopía no se brindó explicación sobre la administración de medicamentos ; asimismo a nivel local se tuvo que el (54,2%) de los encuestados afirmó que nadie en farmacia le aclaró las indicaciones médicas; esta situación podría atribuirse a los mismos causantes del indicador Atención individualizada es decir por factor tiempo ,recurso humano insuficiente, además actitud y compromiso.

Por lo tanto los resultados de esta investigación se pueden atribuir netamente a un problema de actitud, motivación, compromiso profesional o estrés por sobrecarga laboral, ya que la farmacia del EGB abastece a todas las áreas incluidas emergencias; en “La Caleta” no abastece a emergencias ya cuenta con su propia farmacia.

Los resultados obtenidos en esta investigación nos lleva a reflexionar en los puntos más débiles identificados en las dimensiones empatía, capacidad de respuesta y oportunidad, para ellos se debe mejorar la gestión en farmacia pero sobre todo se lograra con la cooperación del equipo de salud, usuarios y así suplir las necesidades básicas de salud de los usuarios

afiliados al SIS quienes deberían tener cobertura total y de calidad mientras se le dispensa sus medicamentos e insumos médicos por principio de equidad y por ser parte de la población vulnerable que carece de recursos económicos para gastos en salud.

## **11. Conclusiones**

La calidad de servicio en los hospitales públicos de la Provincia del Santa es diferente, esto es atribuible a las diferencias que existen desde el nivel de cada hospital, la demanda estructura organizacional de cada institución, pudiendo existir además problemas con la actitud y disposición del personal de salud que labora en los hospitales públicos en mención.

La calidad de servicio en farmacia central del hospital La Caleta es de nivel alto con (51,5 %) y en el hospital Eleazar Guzmán Barrón es de nivel medio con (51,3%).

El hospital La Caleta obtuvo nivel de calidad medio en todas sus dimensiones (elementos tangibles 89,7%, empatía 92,6%, accesibilidad 55,1%, capacidad de respuesta 94,9% y Oportunidad 61,8%); el hospital Eleazar Guzmán Barrón alcanzó nivel medio en 4 dimensiones (elementos tangibles 75,3%, empatía 51,3%, capacidad de respuesta 58,6% y oportunidad 49,3%) y para el indicador horario de atención alcanzó nivel alto 99,3 %.

Los indicadores que fueron calificados como deficientes en los hospitales públicos de la provincia del Santa fueron la eficiencia, atención individualizada, orientación y ayuda, todos pertenecientes a la dimensión capacidad de respuesta.

Se encontró diferencia significativa con un  $p = 0,000$  en los niveles alcanzados en las dimensiones elementos tangibles, empatía, accesibilidad, y oportunidad, mientras que en la dimensión capacidad de respuesta se encontró un  $p = 0,592$ ; lo que indica que no existe diferencia para tal dimensión en ambos hospitales.

## **12. Referencias**

- Alhomoud F, Kunbus A, Ameer A & Alhomoud F.(2016). Quality Assessment of community pharmacy services provided in the United Arab Emirates: patient experience and satisfaction. Magazine Journal of Applied Pharmaceutical Science. Recovered from [https://www.japsonline.com/admin/php/uploads/1796\\_pdf.pdf](https://www.japsonline.com/admin/php/uploads/1796_pdf.pdf)
- Ameryoun, A.et al.(2017). Factor selection for service quality evaluation: a hospital case study. Magazine International Journal Health Care Quality Assurance. Recovered from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28105879>
- Cuba, M (Diciembre, 2008).Calidad en los servicios farmacéuticos hospitalarios. Revista Cubana de Farmacia. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75152008000300006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75152008000300006)

- Dagsi ,M. et al. (2017). Quality of Pharmacy Services. Researchgate. Recovered from [https://www.researchgate.net/publication/324137078\\_Quality\\_of\\_pharmacy\\_services](https://www.researchgate.net/publication/324137078_Quality_of_pharmacy_services)
- Davila, C. (2016). The management of health care service quality. A physician perspective. Magazine J Med Life. Recovered from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4863505/>
- Government of Malta. (2019). Pharmacy service.Healt.gov.mt, Recovered from <https://deputyprimeminister.gov.mt/en/MDH/Pages/MDH-Clinical-Servces.aspx>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (INEI.2018).Evolución de la pobreza monetaria 2007-2017. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/cifras\\_de\\_pobreza/informe\\_tecnico\\_pobreza\\_monetaria\\_2007-2017.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/cifras_de_pobreza/informe_tecnico_pobreza_monetaria_2007-2017.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (INEI.2016).Evolución de la pobreza monetaria 2016. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/cifras\\_de\\_pobreza/evolucion-de-la-pobreza-2016-10-de-mayo-presentacion.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/cifras_de_pobreza/evolucion-de-la-pobreza-2016-10-de-mayo-presentacion.pdf)
- Instituto Peruano de Economía (IPE 2018). Desabastecimiento de medicamentos en Sis y Essalud es alarmante en Chimbote <http://www.ipe.org.pe/portal/desabastecimiento-de-medicamentos-en-sis-y-essalud-es-alarante-en-chimbote/>
- Khalaf M, Saleh M, Saleh A , Alsharqi O & Al-Borie H.(2016).Factors influencing patient satisfaction with pharmacy services: an empirical investigation at king fahd armed forces hospital saudi. Magazine international journal of business and management. Recovered from <https://pdfs.semanticscholar.org/0b83/175104699756feed1ceed64379bf70fa4b02.pdf>
- Merks P ; Swieczkowski D & Jaguszewski M.( 2016). Patients perception of pharmaceutical services available in a community pharmacy among patients living in a rural area of the United Kingdom. Magazine Pharmacy Practice . Recovered from [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1885-642X2016000300006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1885-642X2016000300006)
- Organización Mundial de Salud.(OMS 2017). La salud es un derecho humano fundamental. Recuperado de <https://www.who.int/mediacentre/news/statements/fundamental-human-right/es/>
- Qin H, Prybutok V and Gayle Prybutok. (2016). Quantitative comparison of measurements of urgent care service quality. Magazine Health Marketing Quarterly. Recovered from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26950539>
- Quispe, J (2017). Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima – 2017.(Tesis maestría.).Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12953>

- Rodríguez O; García A; Alonso M; León P (2017). La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. *Revista Cubana de Medicina General Integral*; Recuperado de <http://scielo.sld.cu>
- Rupp, M. (2018). Assessing quality of care in pharmacy: remembering Donabedian. *Magazine ournal of managed care & Speciality Pharmacy*. Recovered from <https://www.jmcp.org/doi/10.18553/jmcp.2018.24.4.354#>
- Sarmiento K; Goldbaum M; Guayta R; Modamio P; Mariño E; Segú J.(Febrero, 2017). Coordinación entre servicios farmacéuticos para una farmacoterapia integrada: el caso de Cataluña. *Revista ciencia y saúde colectiva*. Recuperado en <https://www.scielosp.org/pdf/csc/2017.v22n8/2595-2608/esc>
- Vargas, D (2010).Plan de gestión de la calidad total para mejorar la atención en el servicio de farmacia de un hospital público. (Tesis de doctorado, Universidad Nacional del Santa). (Acceso el 25 de Abril de 2019)

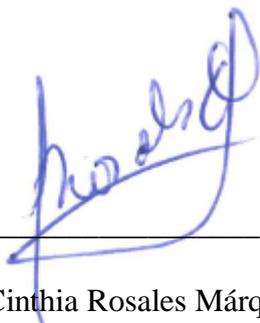
## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Cinthia Rosales Márquez, estudiante del Programa Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 44349605, con el artículo titulado

“Calidad del servicio al usuario atendido en farmacia central de hospitales públicos de la provincia del Santa, 2019”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.



Chimbote, Agosto del 2019

---

Cinthia Rosales Márquez

DNI: 44349605

# PANTALLAZO DE TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome  
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&co=1154274037&lang=es&u=1058605981

feedback studio Cinthia ROSALES MARQUEZ Tesis cinthia Rosales /0

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Calidad de servicio al paciente afiliados al Seguro Integral de Salud atendido en hospitales públicos del Santa, 2019

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR: Br. ROSALES MÁRQUEZ Cinthia  
(0000 0002 6642 512X)

ASESOR: Dr. CASTILLO SAAVEDRA, Ericson Felix  
(000-0002-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Calidad de las Prestaciones Asistenciales

**Resumen de coincidencias**

**11 %**

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
4	Entregado a Bachillerat... Trabajo del estudiante	<1 %
5	www.revistadelaofil.org Fuente de Internet	<1 %
6	bases.bireme.br Fuente de Internet	<1 %
7	www.javesalud.com.co Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 38 Número de palabras: 11193 Text-only Report High Resolution Activado

## ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

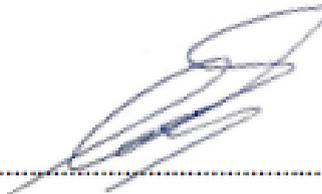
	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PP-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, **CASTILLO SAAVEDRA, ERICSON FELIX** docente del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo de la sede/filial Chimbote revisor de la tesis titulada:

"Calidad de servicio al paciente afiliado al seguro Integral de salud atendido en hospitales públicos del Santa, 2019", de la estudiante **ROSALES MARQUEZ, CINTHIA**, constato que el informe final del trabajo de investigación tiene un índice de similitud de 11% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chimbote, 26 de julio 2019



CASTILLO SAAVEDRA, ERICSON FELIX

DNI: 40809471

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN A REPOSITORIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Rosales Marquera Cynthia

D.N.I. : 44349605

Domicilio : A.M. Colinas de Jesús R.R. P.I. 15, Anochimbo

Teléfono : Fijo : Móvil : 979415538

E-mail : CynthiaRosalesCrai@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestría

Mención : Creación de los Servicios de la Salud

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Rosales Marquera Cynthia

Título de la tesis:

Calidad de Servicio al paciente afiliado al Seguro Integral de Salud atendido en hospitales públicos del Sant

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 11-08-19

ACTA DE APROBACIÓN DE VERSIÓN FINAL



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE  
INVESTIGACIÓN DE**

**LA ESCUELA DE POSGRADO FILIAL CHIMBOTE**

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:**

**ROSALES MARQUEZ, CINTHIA**

**INFORME TITULADO:**

**Calidad de servicio al paciente afiliado al seguro integral de salud  
atendido en hospitales públicos del Santa, 2019.**

**PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**SUSTENTADO EN FECHA: 11 de agosto del 2019**

**NOTA O MENCIÓN:** *Aprobar por unanimidad*



**FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN**

**Dr. Edwin López Robles**